

Bijlage 1 Programma van Eisen

Raamovereenkomst Inhuur Klantmanagers Atelier Toegang (Sociaal Domein)

Kenmerk : 2022-2020
Versie : 1.0
Status : definitief
Datum : 15 december 2022
Opdrachtgever : Gemeente Meerijstad



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Uitgangspunten bij de aanbesteding	3
2	Raamovereenkomst inhuur klantmanagers Atelier Toegang (Sociaal Domein)	5
2.1	Raamovereenkomst met deelopdrachten en in percelen	5
2.2	Inhoud van de overeenkomst	5
2.3	Omvang van de overeenkomst	6
2.4	Nadere uitvragen met spelregels	6
2.5	Overige informatie ten aanzien van de dienstverlening	7
2.6	Aansprakelijkheid voor loonheffing en omzetbelasting	8
2.7	VOG (Verklaring Omtrent het Gedrag)	8
3	Opdrachtomschrijving	9
3.1	Beschrijving van de opdracht	9
3.2	Scope van de overeenkomst	11
4	Beoordelingsprocedure	13
4.1	Algemeen	13
4.2	Plan van Aanpak	13
4.3	Interview	14



1 Inleiding

1.1 Algemeen

De gemeente Meierijstad is voornemens een overeenkomst af te sluiten voor het inhuren van klantmanagers voor het werkatelier Toegang (Sociaal Domein) op het gebied van Klantmanager Participatie Werk en Inkomen, schuldhulpverlening, WMO, Klantmanager Jeugd en Administratieve ondersteuning. Dit zal een raamovereenkomst worden met maximaal vijf marktpartijen per perceel.

Intentie is te borgen dat de benodigde kennis en expertise op genoemde vakgebieden op eenvoudige wijze beschikbaar en binnen 20 werkdagen inzetbaar zijn. Deze zijn als volgt verdeelt. De CV's zullen binnen vijf werkdagen worden aangeleverd. In de vijf werkdagen erna zullen de sollicitaties zijn. Vervolgens zullen nog tien werkdagen genomen worden om processen in te regelen.

Belangrijke uitgangspunten voor de gemeente bij deze aanbesteding zijn het leveren van kwaliteit, partnership, de gevraagde kennis en opleiding, expertise en het borgen van de benodigde snelheid en continuïteit.

Om tot een selectie van geschikte partijen te komen, wordt door de gemeente de Openbare Europese Aanbestedingsprocedure conform artikel 2.44 van de Aanbestedingswet 2012, ingegaan 1 juli 2016, gevolgd. Dit Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de Inschrijvingsleidraad die is opgesteld ten behoeve van deze aanbestedingsprocedure. Het bevat een toelichting op de werkwijze binnen de raamovereenkomst (hoofdstuk 2), geeft globaal inzicht in de aard van de werkzaamheden die in het kader van de raamovereenkomst zullen moeten worden verricht (hoofdstuk 3) en gaat nader in op de wijze waarop de inschrijvingen inhoudelijk worden beoordeeld (hoofdstuk 4).

1.2 Uitgangspunten bij de aanbesteding

Belangrijke uitgangspunten bij de aanbesteding van de raamovereenkomst voor Inhuur klantmanagers Atelier Toegang (Sociaal Domein) is het kunnen leveren van partnership, de gevraagde kennis en opleiding, expertise en het borgen van de benodigde snelheid en continuïteit. Op basis van deze uitgangspunten zijn de gunningscriteria uit de inschrijfleidraad geformuleerd. De opdrachtgever verschaft toegang tot de panden van de opdrachtgever middels een tag. De leverancier dient zelf zorg te dragen voor het verstrekken van een laptop en telefoon waarop gewerkt kan worden.

Partnership

Voor dit raamcontract is Meierijstad opzoek naar een partner waarmee ze een intensieve onderlinge partnership kunnen opbouwen. Flexibiliteit, kennisdeling en continuïteit van dienstverlening zijn belangrijke eigenschappen voor het succesvol uitvoeren van verschillende vraagstukken. Ook in de toekomst dienen deze eigenschappen gewaarborgd te zijn. Dit vraagt om een grote inzet en goede kwalitatieve inbreng van zowel interne- als externe partijen. Periodieke afstemming en evaluatiegesprekken zullen hier onderdeel van zijn. De aanbestedende dienst wenst expliciete afspraken te maken indien overname van personeel van beide partijen gewenst is. (als personeel in vaste dienst wenst te treden.) De invulling hiervan dient de inschrijver concreet op te nemen in het plan van aanpak.

Daarnaast staat de gemeente open voor ervaringswerkplekken denk hierbij stagiaires. Verder wil de aanbestedende dienst graag weten wat ervanuit de gemeente wordt verwacht om tot een intensieve partnership te komen en wat de inschrijver verstaat onder partnership. Het criterium kwaliteit speelt dan ook een belangrijke rol in deze aanbesteding.

Kennis en opleiding (medewerkers)

Door de opdrachtnemers dient, naast het leveren van extra capaciteit, invulling te worden gegeven aan de gewenste kwaliteit, creativiteit, prioriteit en snelheid bij de uitwerking van diverse vraagstukken en werkzaamheden. Wij hechten grote waarde aan het behoud van kennis op opdrachten. In de aanbesteding wordt daarom nadrukkelijk aandacht besteed aan aantoonbare kennis, ervaring en opleiding van de geplaatste klantmanagers. Het beschikken over actuele informatie en samenwerking tussen interne en externe medewerkers is daarbij een belangrijk uitgangspunt. Wanneer klantmanagers deel kunnen nemen aan opleidingen en cursussen welke de leverancier aanbiedt, wordt dit als een pré gezien. Eveneens wordt kennis van X-Works als een pré gezien. Indien de kennis niet aanwezig is dient de medewerker in tijd van de leverancier opgeleid te worden. Uren kunnen niet gedeclareerd worden aan gemeente Meierijstad. Bij de functie voor klantmanager jongeren, statushouders werk en activering wordt ervaring met Competensys ook als een voordeel gezien.

Expertise (inschrijver)

De aanbestedende dienst is op zoek naar een inschrijver welke ingehuurde arbeidskrachten levert dat beschikt over de specifieke expertise welke gesteld zijn in de functieprofielen voor de in de bijlage 11, 12, 13, 14 en 15. Er wordt waarde gehecht aan de capaciteit en vervangbaarheid, zodat de continuïteit gewaarborgd blijft. Er zal beoordeeld worden op het aantal medewerkers welke de opdracht binnen uw onderneming kunnen uitvoeren. Daarnaast wordt samenwerken met klantmanagers die uitgebreide ervaring hebben met de verschillende disciplines op het gebied van het Sociaal Domein als toegevoegde waarde gezien. In de aanbesteding wordt daarom nadrukkelijk aandacht besteed aan aantoonbare expertise en ervaring op dat terrein.

Continuïteit en snelheid

Om te kunnen blijven voldoen aan het uitvoeren van het dienstverleningsconcept, is continuïteit van groot belang. Vraag en aanbod moeten op elkaar worden afgestemd. Wij zien toegevoegde waarde wanneer kandidaat en functie op elkaar zijn afgestemd. Wanneer er sprake is van een mismatch tussen ingehuurde arbeidskracht en aanbestedende dienst, wil de aanbestedende dienst ontzorgt worden bij het leveren van een vervangende kandidaten. Snelheid, vakkundigheid en flexibiliteit worden gezien als meerwaarde. Partijen die geselecteerd worden voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen het Sociaal Domein voor de gemeente Meierijstad moeten, vanwege de gewenste voortgang en continuïteit gedurende een langere periode inzetbaar kunnen zijn binnen de gemeente Meierijstad. Wij verwachten van de inschrijvers commitment op dat gebied.

2 Raamovereenkomst inhuur klantmanagers Atelier Toegang (Sociaal Domein)

2.1 Raamovereenkomst met deelopdrachten en in percelen

Zoals aangegeven is het doel van deze aanbesteding om te komen tot een raamovereenkomst met maximaal 5 detachingsbureaus op het gebied van het leveren van klantmanagers voor het werkatelier Toegang (Sociaal Domein) op het gebied van participatie werk en inkomen, schuldhulpverlening, WMO, Jeugd en administratieve ondersteuning.

We verdelen de opdracht in 5 percelen voor de verschillende profielen. Daarnaast kiezen we er voor om een raamovereenkomst met meerdere (maximaal vijf) partijen per perceel te sluiten.

- **Perceel 1:** Klantmanagers voor aandachtsgebieden Participatie Werk en inkomen. Hieronder vallen; inkomensvoorziening, Bbz, Statushouders, inburgering, werk en jongeren, werk en activering, werk en bemiddeling. Hier is gekozen voor 1 perceel gezien de onderlinge uitwisselbaarheid en samenhang (de bedrijfsfilosofie is namelijk; 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur);
- **Perceel 2:** Klantmanagers voor schuldhulpverlening: In verband met de specifieke aard van de werkzaamheden op dit gebied is het voor de kwaliteit van de dienstverlening van belang hiervoor specialistische bureaus te contracteren.
- **Perceel 3:** Klantmanagers voor het aandachtsgebied WMO: In verband met de specifieke aard van de werkzaamheden op dit gebied is het voor de kwaliteit van de dienstverlening van belang hiervoor specialistische bureaus te contracteren.
- **Perceel 4:** Klantmanager voor het aandachtsgebied Jeugd: In verband met de specifieke aard van de werkzaamheden op dit gebied is het voor de kwaliteit van de dienstverlening van belang hiervoor specialistische bureaus te contracteren.
- **Perceel 5:** Administratieve ondersteuning: In verband met de specifieke aard van de werkzaamheden op dit gebied is het voor de kwaliteit van de dienstverlening van belang hiervoor specialistische bureaus te contracteren.

Het contract tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemers wordt gesloten in de vorm van een door beide partijen te ondertekenen raamovereenkomst. Het gaat daarbij om vijf algemene overeenkomsten per perceel voor afspraken tussen de gemeente en de betreffende detachingsbureaus.

Conform de in de raamovereenkomst beschreven procedure verstrekt de gemeente deelopdrachten voor het leveren van klantmanagers voor de diverse disciplines. Elke inhuur is hierbij een deelopdracht. De detachingsbureaus zijn verantwoordelijk voor het nakomen van de verplichtingen die uit de raamovereenkomsten voortvloeien, ook indien het detachingsbureau derden inschakelt. De (Concept) raamovereenkomst maakt onderdeel uit van de inschrijvingsleidraad (bijlage 4).

2.2 Inhoud van de overeenkomst

De dienstverlening in het kader van de raamovereenkomsten heeft betrekking op diverse voorkomende werkzaamheden uit te voeren door klantmanagers op het gebied van participatie werk en inkomen, schuldhulpverlening, WMO, Jeugd en administratieve ondersteuning. In hoofdstuk 3 van dit Programma van Eisen is een niet limitatief overzicht opgenomen van werkzaamheden die binnen de raamovereenkomst vallen.

2.3 Omvang van de overeenkomst

2.3.1 Ureninschatting

Aan de hand van de werkzaamheden van klantmanagers op het gebied van het Sociaal Domein, die in de afgelopen jaren in de gemeente Meierijstad, zijn uitbesteed, is een inschatting gemaakt van de verwachte jaaromzetten voor de komende 4 jaar. De genoemde opgave van de verwachte jaaromzet, in uren, is slechts indicatief. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Onderstaand overzicht is uitsluitend bedoeld om een indicatie te geven van de geraamde omvang van de werkzaamheden. Aan de opdrachtnemers wordt geen omzet gegarandeerd. De omzet die uiteindelijk afgenomen gaat worden, is onder andere mede afhankelijk van de ontwikkeling van de gemeentelijke organisatie.

Onderstaand is een indicatie gegeven van het geschatte aantal uren voor de inzet van klantmanagers voor het Sociaal Domein op het gebied van participatie werk en inkomen, schuldhulpverlening, WMO, Jeugd en administratieve ondersteuning. voor Meierijstad voor de komende jaren.

Schatting aantal uren per jaar

Jaar	2023	2024	2025	2026
Uren Perceel 1: Participatie, Werk en Inkomen	13.900	13.900	13.900	13.900
Uren Perceel 2: Schuldhulpverlening	1.800	1.800	1.800	1.800
Uren Perceel 3: WMO	5.800	5.800	5.800	5.800
Uren Perceel 4: Jeugd	2.200	2.200	2.200	2.200
Uren Perceel 5: Administratieve ondersteuning	4.400	4.400	4.400	4.400

Bovenstaande ureninschatting betreft de inzet van het totaal aantal uren op jaarbasis voor de 5 percelen. Dus voor alle opdrachtnemers tezamen per perceel. De uren zijn een totaal van de verschillende soorten werkzaamheden die betrekking hebben op het Sociaal Domein. Het zijn grotere en kleinere deelopdrachten, die verspreid over het jaar worden uitgevoerd door de verschillende klantmanagers. Hierbij kan sprake zijn van pieken en dalen in het jaar. Het is uitdrukkelijk de bedoeling van de gemeente Meierijstad om een langjarige en intensieve samenwerking met de gecontracteerde detachingsbureaus aan te gaan. De Aanbestedingswet schrijft voor dat meerjarige overeenkomsten maximaal 4 jaar mogen duren.

2.3.2 Duur overeenkomst

De Raamovereenkomst zal een looptijd hebben van twee jaar met een optie tot verlenging van twee keer met een termijn van één jaar. Na het verstrijken van de aanvangsperiode van twee jaar kunnen bij verlenging de Raamovereenkomsten worden voortgezet voor maximaal een aansluitende perioden van twee keer 1 jaar, tenzij een van de partijen de Raamovereenkomst opzegt, met in achtneming van een opzegtermijn van ten minste 3 maanden. De maximale duur van de overeenkomst kan dus 4 jaar bedragen, daarna eindigt de overeenkomst van rechtswege. Aan het eind van elke periode vindt een evaluatie plaats van de voorafgaande periode.

2.4 Nadere uitvragen met spelregels

Nadat de raamcontracten afgesloten zijn, zullen bij de uitvraag van deelopdrachten vanuit de raamovereenkomsten de volgende spelregels in acht worden genomen:

Per aanbidding zal voor de vijf geselecteerde opdrachtnemers van het raamcontract een minicompentie worden gehouden. Gunning van de opdracht vindt dan in principe plaats op basis van kwaliteit en beschikbaarheid. De opdrachtgever heeft immers de prijs van de contractanten al bepaald bij het tot stand komen van de raamovereenkomst. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij uitzondering andere gunningscriteria te hanteren. Dit zal dan gemotiveerd worden toegelicht.

- *Prijsaanbidding*

Functie	Uurtarief* (€) Perceel 1 Participatie en W&I	Uurtarief* (€) Perceel 2 Schuldhulpverlening	Uurtarief* (€) Perceel 3 WMO	Uurtarief* (€) Perceel 4 Jeugd	Uurtarief* (€) Perceel 5 Administratieve ondersteuning
Klantmanager A	N.v.t.	90	90	90	N.v.t.
Klantmanager B	70	70	70	70	N.v.t.
Klantmanager C	60	N.v.t.	60	N.v.t.	N.v.t.
Klantmanager D	60	N.v.t.	60	N.v.t.	N.v.t.
Administratieve ondersteuning	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	60

*Alle prijzen zijn inclusief overige belastingen en/of heffingen zoals reiskosten, bureaunkosten, parkeerkosten, vervoerskosten, etc. Deze bedragen zijn exclusief de indexeringen.

In geval van aanvraag reiken de opdrachtnemers binnen 5 werkdagen na aanvraag een aanbieding/aantal sollicitanten aan. Wanneer er niet geleverd kan worden dient dit ook kenbaar gemaakt te worden. De vijf werkdagen daarna zullen gebruikt worden voor de sollicitaties.

- **Verdeling opdrachten**

Alle opdrachten worden uitgezet onder alle geselecteerde opdrachtnemers. Gunning van de opdracht vindt dan in principe plaats op basis van kwaliteit en beschikbaarheid.

2.4.3 Performance

De opdrachtgever beoordeelt de opdrachtnemer per inhuur/detachering tijdens de uitvoering van het werk op "performance" om de samenwerking, duurzaamheid en kwaliteit te verbeteren. Het beoordelen gaat gedurende de uitvoeringsperiode over en weer tussen opdrachtgever en opdrachtnemer om uiteindelijk tot een goede 'past performance' van de opdrachtnemer te komen. De beoordelingsgesprekken vinden twee keer per jaar plaats.

De beoordeling geschiedt door de contactpersoon van zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer.

Een negatieve beoordeling is wanneer op basis van het evaluatieformulier overall sprake is van beoordeling van 5 of lager. Bij de derde negatieve beoordeling van een deelopdracht wordt het contract beëindigd.

2.5 Overige informatie ten aanzien van de dienstverlening

De hieronder genoemde zaken verwijzen naar gebruiken en standaarden die binnen de gemeente gelden. De lijst is niet uitputtend en dient ter informatie. In de nadere uitvragen zal deze informatie nader worden uitgewerkt en waar van toepassing worden vertaald naar eisen.

1. Opdrachtnemer wijst één contactpersoon aan voor de opdrachtgever;
2. Voor de inzet van derden (onder aanneming) dient altijd vooraf toestemming te worden gevraagd en gekregen;
3. De gemeente zal bij nadere uitvragen eisen kunnen stellen t.a.v. communicatie/ rapportage/ planning/ oplevering.
4. Voor gebruik van bepaalde licenties & software dient de opdrachtnemer aan te sluiten bij deze van de opdrachtgever.
5. Er gelden protocollen met betrekking tot het gebruik of aansluiting op standaard (software)tools.

2.6 Aansprakelijkheid voor loonheffing en omzetbelasting

De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om per deelopdracht te bepalen of ze gebruik willen maken van onderstaande regels:

1. Van de betalingstermijn zal 30% van het te betalen bedrag worden overgemaakt op de G-rekening van de inschrijver. De overige 70% zal worden overgemaakt op de betaalrekening van de inschrijver.
2. Indien sprake is van de inzet van onderaannemers, dan zal van het deel van de termijn die betrekking heeft op de onder aanneming 50% worden overgemaakt op de G-rekening van de inschrijver. De overige 50% zal worden overgemaakt op de betaalrekening van de inschrijver.
3. Indien de inschrijver zich in staat van faillissement of surseance van betaling bevindt, zal de belastingcomponent van de betreffende termijnen rechtstreeks worden overgemaakt naar de betaalrekening van de belastingdienst.
4. Gedurende de gehele uitvoering van het werk dient de inschrijver te beschikken over een zogenaamde "Schone verklaring van betalingsgedrag " van de belastingdienst van zichzelf en eventuele onderaannemers. Deze verklaring(en) mag/mogen niet ouder zijn dan drie maanden. Op eerste aanzegging van de directie dient de inschrijver deze verklaring(en) te overleggen.
5. Alvorens het werk gegund wordt dient/dienen de in lid 4 genoemde verklaringen te worden overlegd. Onderaannemers mogen niet eerder, dan dat de onder lid 4 genoemde verklaringen zijn overlegd, hun werkzaamheden aanvangen.
6. Alle in te zetten werknemers dienen op aanvraag door de opdrachtgever een geldig identiteitsbewijs te kunnen overleggen.
7. De inschrijver dient de volgende bescheiden te overleggen:
 - een geldige verklaring van inschrijving bij de Kamer van Koophandel,
 - omzetbelastingnummer.

2.7 VOG (Verklaring Omtrent het Gedrag)

Elke medewerker welke ingezet zal worden op een opdracht binnen de gemeente Meierijstad dient een VOG af te geven alvorens een contract afgesloten kan worden. De opdracht kan starten onder voorbehoud van ontvangst van de VOG binnen 4 weken.

3 Opdrachtomschrijving

3.1 Beschrijving van de opdracht

De via een raamovereenkomst gevraagde dienstverlening omvat een breed scala aan werkzaamheden binnen het Sociaal Domein. Onderstaand wordt een algemeen, niet uitputtend, beeld geschetst van werkzaamheden waaraan in dat kader kan worden gedacht. Tevens wordt een globale profielschets van de beoogde opdrachtnemers gegeven. In de inschrijvingsleidraad is een aantal kerncompetenties benoemd, waaraan inschrijver moet voldoen om zijn geschiktheid voor het uitvoeren van deze werkzaamheden aan te tonen. Daar de opdracht een raamovereenkomst betreft, is de opgenomen informatie in dit document over de gevraagde diensten slechts bedoeld als indicatie en zal dit nimmer kunnen leiden tot een afnameverplichting.

3.1.1 Aard van de werkzaamheden

Binnen het werkatelier Toegang behandelen klantmanagers individuele zorgvragen. De regie over gezinnen, keukentafelgesprekken, inzetten van trajecten richting werk en maatschappelijke participatie en het verstrekken van voorzieningen (Participatie, Inkomen en Werk en WMO) maken hierbij onderdeel uit van de dienstverlening.

Klantmanagers handelen onder andere aanvragen voor individuele voorzieningen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) af. Dit houdt in indicatiestelling/afhandeling van hulp bij huishouden, rolstoelen, vervoersvoorzieningen, begeleiding & dagbesteding, beschermd wonen en woningaanpassingen.

Ook het verstrekken van een inkomen aan inwoners die (tijdelijk) niet zelf in de kosten van hun bestaan kunnen voorzien of bijzondere noodzakelijke kosten moeten maken, wordt door medewerkers binnen dit werkatelier uitgevoerd. Ook wordt geadviseerd op het inzetten van trajecten op het gebied van schuldhulpverlening en het inzetten van re-integratietrajecten naar werk.

Consulenten Jeugd handelen onder andere aanvragen voor individuele hulpvragen in het kader van de Jeugd Wet af. Dit houdt in indicatiestelling en of afhandeling van hulp bij opvoedvragen. Daarnaast ondersteunen/begeleiden consulenten Jeugd gezinnen soms ook zelf. Zij bieden ondersteuning aan gezinnen en jeugdigen met complexe opvoedingsvragen en zetten daarvoor gespecialiseerde jeugdzorg in. Bij onveilige situaties werken zij samen met regionale partners als Veilig Thuis en de Raad voor de Kinderbescherming en verzorgen hierin de noodzakelijke trajecten. Consulenten Jeugd hebben een SKJ registratie en werken samen met sociale partners en consulenten van andere vakgebieden.

De detacheringsbureaus die voor de raamovereenkomst Inhuur klantmanagers voor Atelier Toegang (Sociaal Domein) gecontracteerd worden zullen de komende jaren rekening moeten houden met het leveren van een bijdrage aan verschillende werkzaamheden. Ieder perceel mijn zijn eigen aandachtsgebied.

Onderstaand is een niet limitatief overzicht opgenomen van werkzaamheden die onderdeel kunnen uitmaken van deelopdrachten binnen de raamovereenkomst.

Algemeen

Het adviseren over, uitvoeren en/of toepassen van vastgesteld beleid en/of wet- en regelgeving, producten en diensten. De uitvoering wordt getoetst aan voor het beleidsterrein geldende kaders, besluiten, kwaliteitsnormen en protocollen.

Er zijn 5 niveaus waaronder de diverse functies worden onderverdeeld. Het niveau bepaalt de functiekenmerken. Waarbij Klantmanager A het hoogste niveau is en Klantmanager D het laagste niveau.

Daarnaast geldt voor perceel 5, administratief ondersteuning, geldt een eigen tarief. Als bijlage 11, 12, 13, 14, 15 zijn de diverse functieprofielen toegevoegd.

<u>Klantmanager A</u>	
Kwalificaties	Kennis op het gebied van: Perceel 2: Schuldhelpverlening Perceel 3: WMO Perceel 4: Jeugd
Kerntaken	- Draagt bij aan de optimalisatie van beleid en uitvoeringsregels voor het werkkterrein Toegang. - Behandelt complexe en/of specialistische zorgvragen van individuele burgers. - Verzorgt de vraagverheldering, indicatiestelling en het opstellen van een plan van aanpak. - Voert de regie over trajecten en draagt zorg voor de afstemming met betrokken partijen in het proces
Werk- en denkniveau	HBO

<u>Klantmanager B</u>	
Kwalificaties	Kennis op het gebied van: Perceel 1: Participatie, Werk en Inkomen Perceel 2: Schuldhelpverlening Perceel 3: WMO Perceel 4: Jeugd
Kerntaken	- Draagt bij aan de optimalisatie van beleid en uitvoeringsregels voor het werkkterrein Toegang. - Behandelt zorgvragen van individuele burgers. - Verzorgt de vraagverheldering, indicatiestelling en het opstellen van een plan van aanpak. - Voert de regie over trajecten en draagt zorg voor de afstemming met betrokken partijen in het proces
Werk- en denkniveau	HBO

<u>Klantmanager C</u>	
Kwalificaties	Kennis op het gebied van: Perceel 1: Participatie, Werk en Inkomen Perceel 3: WMO
Kerntaken	- Behandelt zorgvragen van individuele burgers. - Verzorgt de vraagverheldering, indicatiestelling en het opstellen van een plan van aanpak. - Draagt zorg voor de afstemming met betrokken partijen in het proces.
Werk- en denkniveau	HBO werk- en denkniveau (MBO geschoold)

<u>Klantmanager D</u>	
Kwalificaties	Kennis op het gebied van:

	Perceel 1: Participatie, Werk en Inkomen Perceel 3: WMO
Kerntaken	- Behandelt afgebakende zorgvragen van individuele burgers. - Verzorgt de vraagverheldering, stelt rapportages en beschikkingen op. - Draagt zorg voor de afstemming met betrokken partijen in het proces.
Werk- en denkniveau	MBO

Administratief ondersteuner	
Kwalificaties	Kennis op het gebied van: Perceel 5: Administratief ondersteuner
Kerntaken	- Het uitvoeren van mutaties door naar aanleiding van periodieke verklaringen. - Het verwerken van inkomensopgaven, wijzigingen en IB signalen. - Fungeren als vraagbaak voor de klantmanagers met betrekking tot het uitkeringssysteem. - Het ondersteunen van de klantmanagers bij complexe (her) berekeningen en maakt bruto's; -
Werk- en denkniveau	MBO

3.1.2 Profielschets dienstverlener

Aan de hand van nader omschreven selectiecriteria (zie Inschrijvingsleidraad) wordt een eerste selectie gemaakt van inschrijvers die in principe geschikt worden beoordeeld om de gevraagde werkzaamheden in het kader van de raamovereenkomst Inhuur klantmanagers Atelier Toegang (Sociaal Domein) uit te voeren.

De beoordeling van de mate van geschiktheid van de inschrijver vindt vervolgens plaats aan de hand van de zogenoemde gunningscriteria (zie hoofdstuk 4). De profielschetsen onder 3.1.1. van de te contracteren dienstverleners kunnen mogelijk behulpzaam zijn bij het uitwerken van de gevraagde informatie ten behoeve van de inschrijving.

3.2 Scope van de overeenkomst

3.2.1 Binnen de scope van de raamovereenkomst

In paragraaf 3.1.1 van dit Programma van Eisen is een overzicht opgenomen van werkzaamheden die in principe binnen de raamovereenkomst Inhuur klantmanagers Atelier Toegang (Sociaal Domein) vallen. Deze opsomming is niet limitatief. De werkzaamheden die in het kader van de raamovereenkomst worden gevraagd hebben betrekking op deelopdrachten binnen de invloedssfeer van het genoemde vakgebied en vallen onder de door Toegang uitgevoerde wetten zoals Participatie werk en inkomen, schuldhulpverlening, WMO, Jeugd en administratieve ondersteuning.

Werkzaamheden die buiten de invloedssfeer van een deelopdracht vallen, vallen dus ook buiten de raamovereenkomst. Omdat binnen de gemeente Meierijstad sprake is van diverse raamovereenkomsten, voor een groot aantal (specialistische) vakgebieden, kan het in de praktijk voorkomen dat onduidelijk is binnen welke categorie of raamovereenkomst een vraag thuishoort. In zo'n situatie bepaalt de Opdrachtgever gemotiveerd welke dienstverlening in welke categorie valt.

3.2.2 Optioneel binnen de scope van de raamovereenkomsten

“Vakinhoudelijk zijn er de verschillende functies mogelijk als Kwaliteitsmedewerker, Accountmanager Participatie (Werk) , Medewerker Sociale Recherche.’



4 Beoordelingsprocedure

4.1 Algemeen

De wijze van de beoordeling van de inschrijvingen is toegelicht in de Inschrijvingsleidraad. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in twee fasen, te weten:

- Fase 1: Beoordeling uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (selectiecriteria)
- Fase 2: Beoordeling gunningscriteria

In fase 1 bepaalt de Opdrachtgever of de Inschrijver geschikt is om de opdrachten binnen de raamovereenkomst uit te voeren. Daartoe is, naast uitsluitingsgronden, tevens een aantal geschiktheidseisen in de vorm van financiële en technische eisen opgenomen. Een inschrijver die niet kan voldoen aan de gestelde eisen en gevraagde kerncompetenties wordt door de Opdrachtgever niet geschikt geacht om werkzaamheden in het kader van de raamovereenkomst uit te voeren. Indien een inschrijver niet geschikt wordt geacht, komt hij dus niet in aanmerking voor beoordeling van de volgende fase en dus ook niet voor gunning van de opdracht.

De beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria in fase 2 vindt getrapt plaats. Eerst wordt het Plan van Aanpak door het inkoopteam beoordeeld. De zes inschrijvingen die het best worden beoordeeld op het Plan van Aanpak, per perceel, gaan door naar het Interview. De gunningscriteria die bij deze beide onderdelen worden gehanteerd, zijn in de volgende paragrafen nader toegelicht.

Profielschets detacheringsbureaus

De detacheringsbureaus die zich kwalificeren voor het vakgebied Het Sociaal Domein dienen minimaal te voldoen en te blijven voldoen aan de volgende kenmerken c.q. het navolgende profiel:

- Voor perceel 1 heeft een bureau alle disciplines in huis (WMO, Werk, Inkomen, participatie).
- De overige percelen hebben ieder zijn eigen expertise, zoals eerder in dit plan van aanpak beschreven.
- Beschikking over ervaren klantmanagers met een afgeronde vakgerichte opleiding waarbij met ervaren wordt bedoeld minimaal 2 jaar ervaring. Tenzij anders vermeld in de vacatures.
- Ervaring met leveren van klantmanagers aan gemeenten dan wel ervaring met werken binnen gemeentelijke organisaties (o.a. politiek, bestuurscyclus),
- Ervaring met integrale projecten bij overheden en semi-overheden;
- Ervaring met provinciale en regionale beleidsstukken
- Bekendheid met stakeholders/sociale partners (sociale kaart) in Oost-Brabant is een pré;
- Kennis van en uitgebreide ervaring met bestuurlijke processen en bestuurlijk sensitief;
- Kernwoorden: partnership, flexibel, creatief, energiek, enthousiast, stressbestendig, groot verantwoordelijkheidsgevoel, betrokken, zelfstandig, overtuigingskracht, doorzettingsvermogen, omgevingsbewust, oplossingsgericht, doelmatig en proactief.

4.2 Plan van Aanpak

Als onderdeel van de inschrijving wordt een Plan van Aanpak gevraagd. Het plan van aanpak dient geanonimiseerd en in pdf te worden aangeleverd. Doel hiervan is het verkrijgen van inzicht in de visie van de inschrijver op de werkgebieden waarop deze inschrijving betrekking heeft.

Op basis hiervan wil de opdrachtgever zich onder meer een beeld (kunnen) vormen van de manier waarop de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gestalte krijgt, op welke wijze de inschrijver zijn projecten organiseert, wie welke verantwoordelijkheid daarin heeft, op welke wijze de kwaliteit gewaarborgd wordt, hoe de planning en levering wordt bewaakt, op welke wijze de

communicatie met de opdrachtgever plaatsvindt en hoe de verdere communicatie vorm krijgt, bijvoorbeeld tijdens informatiebijeenkomsten of anders.

Het plan van aanpak wordt beoordeeld op basis van de gunningscriteria omschreven in de inschrijvingsleidraad paragraaf 4.2.

De wijze van beoordeling van het Plan van Aanpak is toegelicht in de Inschrijvingsleidraad. Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal 3 vakinhoudelijke personen van verschillende direct bij de raamovereenkomst betrokken vakdisciplines.

De zes inschrijvers met de beste beoordelingen van het Plan van Aanpak worden uitgenodigd voor de volgende fase van de kwalitatieve beoordeling, het Interview.

4.3 Interview

Als onderdeel van de kwalitatieve beoordeling maakt een interview met de sleutelfunctionaris/-functionarissen van de inschrijver deel uit van de gunningscriteria. De hoogte van de behaalde score op het onderdeel Plan van Aanpak bepaalt of een inschrijver door gaat naar het gesprek met de sleutelfunctionaris/-functionarissen in een interview. Gezien het belang van de sleutelfunctionaris/-functionarissen en van de inschrijver voor de toekomstige samenwerking binnen de raamovereenkomst, gaat de aanbestedende dienst er vanuit dat uitsluitend sleutelfunctionaris/-functionarissen, waarvan het de verwachting is dat deze nog enige tijd in dienst zijn bij het bureau, aanwezig zijn bij het interview. Een bijdrage van een commercieel begeleider van de inschrijver aan het interview is niet toegestaan en kan tot uitsluiting van verdere deelname aan de procedure leiden.

Het doel van de interviews is om de sleutelfunctionaris/-functionarissen van de inschrijver te bevragen over het ingediende Plan van Aanpak en te bepalen, mede op basis van ervaringen van de sleutelfunctionaris/-functionarissen op eerdere projecten, of deze sleutelfunctionaris/-functionarissen aan de eigen aanbieding en de eisen behorend bij het raamcontract kunnen voldoen. Tevens is het van belang te bepalen of de sleutelfunctionaris/-functionarissen samen met de opdrachtgever de werkzaamheden volgend uit het raamcontract tot een succes kunnen maken.

De sleutelfunctionaris/-functionarissen komen met minimaal twee en maximaal drie personen. Alle sleutelfunctionaris/-functionarissen dienen een duidelijk aantoonbare (inhoudelijke) rol te hebben bij het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van de raamovereenkomst. Eén van hen is tevens het aanspreekpunt namens de opdrachtnemer voor de raamovereenkomst, dus de eerste contactpersoon voor de opdrachtgever. De andere medewerker(s) zal (zullen) na eventuele opdracht eveneens een duidelijke relatie moeten hebben met opdrachtgever.

Onderdeel van het interview is de behandeling van twee projecten. De opdrachtgever zal voorafgaand aan het interview een casus aangeven over welk de inschrijver een uiteenzetting dient te geven. De andere casus kan de inschrijver zelf kiezen.

De inschrijvers die op bovenstaande wijze worden geselecteerd, worden middels een brief uitgenodigd voor het interview. Deze interviews zullen gepland worden op 7, 8 en 9 maart 2023. Inschrijver zal hiermee rekening dienen te houden. De definitieve datum en tijdstip wordt zo snel mogelijk aan betrokken inschrijvers doorgegeven.

- **Opzet interview**

In totaal is voor het interview met de sleutelfunctionaris/-functionarissen van de inschrijver maximaal 1 uur gereserveerd. Indicatief is de opzet en tijdsverdeling van de bijeenkomst als volgt:

- a. Voorstelronde en kennismaking: 10 minuten.
- b. Presentatie van het Plan van Aanpak: 15 minuten.
- c. Stellen van (informatieve) vragen en beantwoording daarvan aangaande het Plan van Aanpak: 15 minuten.
- f. Stellen van vragen en beantwoording 10 minuten
- g. Afronding en vervolg: 10 minuten.

Indien inschrijver op meerder percelen inschrijft en voor meerdere percelen in aanmerking komt voor het interview wordt er volstaan met één interview met de betreffende inschrijver. Waarbij per extra perceel het interview met maximaal 15 minuten wordt verlengd zodat perceel specifieke onderdelen behandeld kunnen worden. Waarbij de maximale tijdsduur van het interview wordt gesteld op 90 minuten.

(Voorbeeld: wanneer voor drie percelen wordt ingeschreven en uitgenodigd wordt voor het interview zal de maximale duur van het interview $60+15+15= 90$ minuten bedragen. Ook bij uitnodiging voor het interview voor vier percelen bedraagt de maximale tijdsduur 90 minuten)

Namens de Aanbestedende dienst zullen bij interviews de leden van het beoordelingsteam aanwezig zijn. Mogelijk dat in aanvulling daarop ook nog andere (vak)specialisten worden uitgenodigd.

De wijze waarop de beoordeling van bovengenoemde onderdelen van het Interview plaatsvindt is toegelicht in de Inschrijvingsleidraad.

