



Bijlage C PROGRAMMA VAN EISEN (PvE)

Auteur: Team Inkoop gemeente Hilversum

Datum: 30.09.22

Naam aanbesteding: Re-integratiediensten

Zaaknummer: 1211264

TenderNed kenmerk: 378479

Programma van Eisen

1. Wettelijk kader en regelgeving	
1.1	Aanbieder volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.
1.2	Eventuele relevante wijzigingen in de wet en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten raamovereenkomst van toepassing. Aanbieder implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig per ingangsdatum van die wijziging.
1.3	Aanbieder past zijn processen en administratie tijdig aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het ministerie of Opdrachtgever ten aanzien van de voor de gemeenten uit te voeren werkzaamheden.
1.4	Aanbieder dient ten tijde van de Inschrijving en gedurende de looptijd van de opdracht in het bezit te zijn van een erkend en binnen de re-integratiebranche relevant keurmerk.

2. Van intake tot start traject	
2.1	Aanbieder nodigt deelnemer – binnen 1 week na aanmelding door opdrachtgever – uit voor een intake en stelt op basis van het aanmeldformulier en de eigen intake een trajectplan op. Dit plan wordt voor aanvang van het traject bij Opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd. Aanbieder zorgt ervoor dat dit binnen een week na de intake heeft plaatsgevonden. Aanbieder draagt vervolgens zorg voor ondertekening van het trajectplan door de deelnemer. Indien het aanbod van Aanbieder niet past bij de behoefte van de deelnemer, wordt de deelnemer na de intake of op een later moment, direct na constateren terug gemeld bij Opdrachtgever. Dit kan alleen in uitzonderlijke gevallen en alleen in overleg met Opdrachtgever.
2.2	In het trajectplan zoals benoemd onder eis 2.1 wordt (in ieder geval) door Aanbieder, in aanvulling op het aanmeldformulier vanuit Opdrachtgever, het volgende opgenomen: – naam deelnemer; cliëntnummer – eigen wensen en motivatie van de deelnemer én de beoogde doelen en de duur van het traject – (indien van toepassing) afwijkende inzichten waardoor de deelnemer niet zonder meer in traject genomen kan worden (dient toegelicht te worden); – invulling van het traject (activiteiten) en rooster met de dagdelen die een deelnemer aanwezig is; – mogelijke obstakels tijdens traject en de eventuele oplossingen hiervoor (dient toegelicht te worden).
2.3	Voor een gedeelte van de doelgroep (i.c. deelnemers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt) kan het zijn dat bij aanvang er nog geen concreet trajectplan opgesteld kan worden. In dit geval volstaat een plan waarin activiteiten gedurende de eerste (oriëntatie-) fase worden opgenomen. Op een later moment kan er dan een vervolgplan worden opgesteld en overeengekomen.

3. Tijdens het traject	
3.1	Aanbieder start het aanbod maximaal <i>een na overleg vast te stellen aantal werkdagen</i> na aanmelding van de deelnemer. Dit wordt vastgelegd in het Werkafsprakenboek (zie onder 11.3).
3.2	Aanbieder zorgt naar vermogen voor een vast aanspreekpunt binnen de eigen organisatie; - Vast aanspreekpunt op management / beleidsniveau - Vast aanspreekpunt voor klantmanager / casusregisseur.
3.3	Voor zover activiteiten plaats vinden in groepen geldt het volgende. Aanbieder stelt groepen samen van maximaal 15 deelnemers per groep. Aanbieder plaatst deelnemers zo veel mogelijk in homogene groepen. Hiermee wordt bedoeld dat er rekening wordt gehouden met het taalniveau en leervermogen van deelnemers

3.4	Aanbieder stuurt erop dat deelnemers minimaal bij 80% van de totale activiteiten aanwezig zijn. Deelnemers hebben dus een aanwezigheidsplicht van ten minste 80%.
3.5	Aanbieder legt afspraken over tijden, aanwezigheid, melding bij ziekte en andere huisregels schriftelijk vast. Deze worden ondertekend door de deelnemer om diens verantwoordelijkheid hierin te markeren. Aanbieder meldt na max 2 maal ongeoorloofd verzuim direct aan klantmanager terug inclusief een terugkoppeling wat aanbieder heeft gedaan om de deelnemer te bereiken/aan te sporen.
3.6	Aanbieder verstrekt maandelijks de door deelnemers ondertekende aanwezigheidslijsten per gemeente. De naam van de betreffende trajectbegeleider wordt tevens vermeld op deze aanwezigheidslijst.
3.7	Aanbieder biedt deelnemers een overzichtelijk rooster waarin duidelijk is aangegeven op welke tijdstippen en dagen de activiteiten plaatsvinden.
3.8	In de prijs van Aanbieder zijn (voor zover van toepassing) de eventuele leermiddelen inbegrepen. Indien een deelnemer vervolgens materiaal kwijtraakt, is hij /zij zelf (financieel) verantwoordelijk voor de nieuwe aanschaf daarvan.
3.9	Aanbieder stimuleert deelnemers om door te stromen naar een hoger participatie-/zelfredzaamheidsniveau te bereiken.

4. Werk- en participatiestages en werkervaringsplekken	
4.1	De deelnemer krijgt een werkstage aangeboden van 32 uur en minimaal 16 uur voor bijzondere omstandigheden. Voor participatiestages is de weekinvulling ook 32 uur, maar kan dit in bijzondere gevallen minimaal 8 uur zijn
4.2	De deelnemer krijgt binnen 1 week na schriftelijke verwijzing een stage van maximaal 32 uur aangeboden voor een periode die in het trajectplan wordt vastgelegd.
4.3	De aanbieder dient een belangrijk deel van de stagebegeleiding op de werkplaats zelf op zich te nemen
4.4	Elke kandidaat dient 1 vaste begeleider te hebben bij de aanbieder.
4.5	De stages worden ingevuld met activiteiten die voor werkstages dicht bij reguliere werk liggen en voor participatiestages maatschappelijk relevant zijn.

;

5. Tarieven en facturatie	
4.1	De all-in tarieven zijn vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (dus inclusief de optie jaren). Prijzen kunnen per contractjaar worden verhoogd conform een overeengekomen index. De eerste verhoging van prijzen kan per 1 januari 2024 plaatsvinden. Voor de verhoging zijn de indexcijfers van augustus (van het voorgaande jaar) bepalend. Indien er geen definitieve cijfers bekend zijn, worden de voorlopige cijfers gebruikt. Op de Opdracht is de hierna genoemde index van toepassing:
4.2	Indien in een jaar afgezien is van het herzien van de tarieven vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
4.3	Het tarief dient een maximum en integraal ("all-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in dit Bestek gestelde eisen en gunningscriteria, (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, analyses, kosten voor overleg, kosten voor gebruik eigen verzekeringspremies, belastingen, heffingen, uitvoeren en nazorg). Uw Inschrijving bevat tevens de van toepassing zijnde Btw-tarieven. De Aanbestedende dienst accepteert geen overschrijdingen achteraf.
4.4	Prijzen niet genoemd in het invulformulier tarieven Bijlage [...] kunnen niet in rekening worden gebracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat bepaalde kosten niet voorzien waren, kunnen deze alleen worden gedeclareerd in overleg en na uitdrukkelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.
4.5	Het kan zijn dat er ESF subsidies worden ingezet om de dienstverlening te financieren. Indien nodig werkt u mee aan de daar uit voortkomende verplichtingen.

6. Locatie	
6.1	Aanbieder implementeert op de activiteiten-/trainingslocatie(s) maatregelen in het kader van volksgezondheid zoals opgelegd door de rijksoverheid of gemeente. Hieronder vallen in ieder geval dan geldende maatregelen i.v.m. het coronavirus, zoals beschreven door het RIVM (1,5 meter afstand, looproutes, extra ventilatie etc.). Ook bij het inrichten van de activiteiten wordt hier rekening mee gehouden. Dit wordt zo lang dit volgens de rijksoverheid of gemeente nodig is in stand gehouden. Enkel in die gevallen waar op locatie werken niet mogelijk is, worden digitale activiteiten verzorgd. Dit gebeurt altijd pas in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever.
6.2	Aanbieder zorgt voor een prettige leeromgeving. De locatie is goed bereikbaar met de fiets en het openbaar vervoer en begaanbaar voor minder validen. De activiteiten-/trainingslokalen zijn ruim genoeg voor de groepsgrootte, schoon, bouwtechnisch en ergonomisch in orde, goed geventileerd en verwarmd.
6.3	De activiteiten-/trainingslocatie(s) van Aanbieder voldoen aan alle geldende Arbo-wetgeving en Aanbieder draagt er zorg voor dat de locatie(s) hier tijdens de gehele contractduur aan blijven voldoen.
6.4	Aanbieder draagt er zorg voor dat de activiteiten ook toegankelijk zijn voor deelnemers met een visuele beperking of met een gehoorbeperking.
6.5	Op locaties waar activiteiten plaatsvinden c.q. training wordt gegeven is aandacht voor duurzaamheid. Afval wordt beperkt en wordt gescheiden ingezameld en er wordt zo weinig mogelijk gebruik gemaakt van wegwerpplastic. De directe omgeving wordt schoongehouden. Deelnemers worden aangesproken op het meenemen van wegwerpartikelen en op het weggooien van afval in en om de locatie. Roken is binnen niet toegestaan. Roken is buiten alleen toegestaan als er geen afval wordt achtergelaten en indien wordt aangesloten bij de rookrichtlijnen van de eventuele verhuurder van de activiteiten-/trainingslocatie.

7. Personeel	
7.1	Trainers/ trajectbegeleiders die worden ingezet t.b.v. de uitvoering van deze Opdracht dienen: – vakbekwaam te zijn m.b.t. de uitvoering van de betreffende dienstverlening; – betrokken te zijn bij de doelgroep en bij te dragen aan het integratieproces door deelnemers goed te ondersteunen en een veilig leerklimaat te realiseren. De trainer/trajectbegeleider dient daarom een pedagogische achtergrond te hebben; – natuurlijk overwicht te hebben en in staat te zijn om deelnemers aan te spreken op gedrag. Hiertoe behoren bijvoorbeeld omgangsvormen zoals elkaar aankijken, telefoon uitzetten tijdens de training c.a. activiteiten, jas uit in het lokaal, elkaar uit laten praten, actief luisteren etc. De trainer/trajectbegeleider geeft hierin zelf het goede voorbeeld; – tijdens activiteiten/trainingen en bij binnenkomst, vertrek en pauzes, zoveel mogelijk Nederlands als voertaal te hanteren. Gesprekken tussen deelnemers in een andere taal worden zo veel als mogelijk beperkt. De trainer/trajectbegeleider ziet hierop toe.
7.2	Aanbieder biedt zijn trainers/trajectbegeleiders fatsoenlijke salariëring (inclusief betaalde voorbereidings- en nakijktijd) en de mogelijkheid tot deskundigheidsbevordering en inhoudelijke ontwikkeling. Dit betekent o.a. dat er wordt verloond op basis van de geldende CAO. Voor ZZP'ers wordt een uurloon gehanteerd dat conform is aan de richtlijnen van de Beroepsvereniging NT2 docenten (https://bvnt2.org/tarieven-en-beloning-bekwame-nt2-docenten/)
7.3	Aanbieder draagt er zorg voor dat zijn personeel beschikt over actuele kennis en kunde die voor kwalitatief verantwoorde dienstverlening noodzakelijk is. Hiernaast draagt Aanbieder er zorg

	voor dat de werknemers die worden ingezet voor de uitvoering van deze Opdracht te allen tijde vakbekwaam zijn en blijven. Aanbieder biedt de daartoe benodigde opleidingen aan.
7.4	Met ingang van de overeenkomst dient Aanbieder te beschikken over een VOG van alle voor deze Opdracht in te zetten trainers/trajectbegeleiders en andere medewerkers, die in contact komen met de doelgroep. De VOG dient bij aanvang van de Opdracht niet ouder te zijn dan drie jaar. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze Opdracht, dan zorgt Aanbieder vóór de tewerkstelling voor een geldig VOG van de betreffende medewerkers. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van Aanbieder. Een VOG kan door Opdrachtgever worden opgevraagd. Aanbieder dient deze na een eerste verzoek binnen drie werkdagen te verstrekken aan Opdrachtgever.
7.5	Aanbieder waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek dan wel bij uitval. Aanbieder informeert de deelnemer tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.

8. Afronding

8.1	Aanbieder mag een traject niet vroegtijdig beëindigen i.v.m. organisatorische redenen, bijvoorbeeld in het geval dat de groepsgrootte te klein is (geworden). Ten allen tijde dient overleg plaats te vinden met Opdrachtgever.
8.2	Aanbieder stelt op nader overeen te komen momenten én na afronding van het traject een (eind-) rapportage op over de bereikte doelen en resultaten en bespreekt deze met de deelnemer en Opdrachtgever. Ook bij uitval, stagnatie en wisselen van route wordt er een eindrapportage opgesteld. Het format en frequentie wordt in het werkafsprakenboek afgestemd tussen Opdrachtgever en Aanbieder.
8.3	Aanbieder neemt initiatief indien tijdens het verloop van het traject blijkt dat het voor de ontwikkeling en de geformuleerde doelen van de deelnemer beter is wanneer deze wordt overgedragen aan één van de andere aanbieders waar Opdrachtgever eveneens een raamovereenkomst mee heeft gesloten. Hiervoor dient wel toestemming gekregen te worden van de opdrachtgever (klantmanager).
8.4	In het geval dat een traject verlengd of meer dan marginaal aangepast dient te worden treedt Aanbieder hierover in overleg met Opdrachtgever (klantmanager).
8.5	Aanbieder verzorgt een 'warme overdracht' in gevallen waar een deelnemer doorverwezen wordt naar een andere aanbieder.

9. Onderaannemerschap

9.1	Indien Aanbieder de expertise of specifieke aanpak van een andere partij of aanbieder wil inzetten in het traject van een deelnemer, gebeurt dit altijd enkel na afstemming én goedkeuring van Opdrachtgever. Aanbieder blijft hoofdaannemer en derhalve eindverantwoordelijk voor het traject en de behaalde resultaten.
-----	---

10. Bereikbaarheid

10.1	Aanbieder dient per deelnemer een vaste contactpersoon aan te stellen als begeleider die de voortgang van de deelnemer bewaakt. Deze contactpersoon is tevens het aanspreekpunt van Opdrachtgever. Aanbieder maakt aan deelnemers en Opdrachtgever bekend wie de vaste vervanger is van de leerlingbegeleider.
10.2	Aanbieder is binnen werktijden (maandag t/m vrijdag van 9.00 – 17:00 uur) telefonisch bereikbaar. Ingeval de leerlingbegeleider niet direct aanspreekbaar is, wordt binnen één dag teruggebeld door de leerlingbegeleider of diens vervanger. Vanaf het eerste contactmoment stelt Aanbieder de deelnemer schriftelijk op de hoogte in een voor de deelnemer begrijpelijk taal over de wijze waarop zij bereikbaar is.
10.3	Deelnemers worden bij telefonisch contact, tegen lokaal tarief, op een klantvriendelijke wijze, correct en in de Nederlandse taal door een medewerker van Aanbieder te woord gestaan.

10.4	Aanbieder heeft een, per mobiel, toegankelijke website, waarop informatie over het traject en het activiteiten-/trainingsaanbod eenvoudig te vinden is, in de meest voorkomende talen onder de doelgroep.
------	---

11. Communicatie, rapportage en monitoring	
11.1	Opdrachtgever ontvangt in een nog overeen te komen frequentie maar uiterlijk iedere 3 maanden een voortgangsrapportage per deelnemer. De voortgangsrapportage informeert over aanwezigheid, voortgang van het taalniveau, de ontwikkeling van de deelnemer op het onderdeel participatie en over eventuele belemmeringen. Indien er sprake is van stagnering, dan volgt de voortgangsrapportage direct en vervolgens ontvangt Opdrachtgever maandelijks een voortgangsrapportage over de betreffende deelnemer.
11.2	Aanbieder dient alle rapportageformats (op management niveau en op klantniveau) digitaal aan te leveren. Aanbieder en Opdrachtgever stemmen het format na gunning af.
11.3	Aanbieder stelt na gunning met de betreffende Gemeente(s) een werkafsprakenboek (Service Level Agreement) op voor de uitvoering van de Opdracht. In het werkafsprakenboek komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod: - contactpersonen organisaties; - informatieoverdracht over de deelnemer ten behoeve van de aanmelding voor het traject - format en frequentie van rapportages en de wijze waarop deze aangeleverd moeten worden; - (eventueel) nadere afspraken over facturatie; - hoe om te gaan met afwezigheid tijdens de activiteiten; - afspraken over deelnemers met problemen die het verloop van het traject (kunnen) beïnvloeden; - afspraken over de eindrapportage; - geldende termijn voor rapportages en uiterste start van het traject vanaf de datum van de intake
11.4	Aanbieder levert aan Opdrachtgever periodiek een digitale rapportage aan over het voorafgaande kwartaal, met daarin in ieder geval de volgende managementinformatie: - aantal deelnemers uitgesplitst naar de volgende categorieën: deelnemers met trajecten volgens planning, deelnemers waarvan hun traject een risico loopt; en deelnemers die in hun traject achterlopen. - aantal lopende trajecten; - instroom met doorlooptijd (aanmelding tot start); - uitstroom met reden en resultaat; - aantal deelnemers dat is teruggekeerd naar de reguliere arbeidsmarkt; - aantal deelnemers dat na 26 weken duurzaam is teruggekeerd naar de reguliere arbeidsmarkt; - aantal deelnemers dat is doorgestroomd naar een plek dichterbij de reguliere arbeidsmarkt; - aantal deelnemers dat is teruggekeerd of doorgestroomd, inclusief de redenen waarom; - klachtenoverzicht + afhandeling; - klanttevredenheid. De Aanbestedende Dienst stelt hiertoe t.z.t. een handzaam invulformat ter beschikking.
11.5	Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal tenminste eenmaal per kwartaal, of vaker als een van de partijen dat nodig acht, overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van Aanbieder en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg wat van gemeentezijde wordt gevoerd door de contractmanager wordt gesproken over de voortgang, de resultaten, de samenwerking en de klachten.

11.6	Aanbieder legt eventuele communicatie met de pers over de Opdracht eerst ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
11.7	Bij beëindiging van de raamovereenkomst werkt Aanbieder te allen tijde mee met Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Aanbieder. De dienstverlening van alle nadere overeenkomsten wordt afgemaakt. Het tijdig, vóór het einde van de raamovereenkomst, beschikbaar stellen van de door Inkoop of nieuwe leverancier gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.
11.8	Opdrachtnemer stelt zich op als samenwerkingspartner en is bereid gezamenlijk te leren en ontwikkelen met de gemeente en alle betrokken ketenpartners. Het doel hiervan is het bevorderen van participatie en (eventueel) zelfredzaamheid van de deelnemer.

12. Administratie en privacy

12.1	Aanbieder stuurt de factuur naar de gemeente waar de deelnemer woont. Over de wijze van factureren worden afspraken gemaakt en deze worden vastgelegd in het werkafsprakenboek (SLA).
12.2	Met in achtneming van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) waarborgt Aanbieder de bescherming van privacy van de gebruikers. Aanbieder verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen levering. De gegevens worden niet overgedragen aan derden en worden niet gebruikt voor andere doeleinden. In de (concept) overeenkomst tussen twee verwerkingsverantwoordelijken zijn de wederzijdse verwachtingen en verplichtingen vastgelegd (Bijlage 7).
12.3	Aanbieder voldoet aan de Wetgeving Meldplicht Data Lekken. Aanbieder rapporteert op de in de gezamenlijke-verwerkingsverantwoordelijkenregeling (Bijlage 3d) afgesproken wijze en binnen de afgesproken termijn indien zich onregelmatigheden hebben voorgedaan of verlies van gegevens heeft plaatsgevonden.
12.4	Opdrachtnemer verwerkt (of laat verwerken) de persoonsgegevens niet in landen buiten de EU, EER of wanneer het land niet over een passend beschermingsniveau beschikt op grond van een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie.
12.5	Aanbieder geeft deelnemers te allen tijde gratis inzagerecht in de bij Aanbieder over de betreffende deelnemer opgeslagen persoonsgegevens en past zo nodig de gegevens aan indien de betreffende gegevens onjuistheden bevatten.

13. Klanttevredenheid

13.1	Wanneer de klanttevredenheid op enig moment lager is dan een 6,5, volgt een gesprek met Opdrachtgever en een hersteltermijn. Indien er geen verbetering optreedt is dit een reden om de Opdracht niet te verlengen.
------	---

14. Klachten en privacy

14.1	Aanbieder is in het bezit van een klachten- en privacyreglement.
14.2	De klachtenprocedure van Aanbieder dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.
14.3	Aanbieder is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en beschikt over een toegankelijke klachtenprocedure, welke voldoet aan de eisen die hieromtrent binnen de re-integratiebranche gangbaar zijn.
14.4	Op verzoek van Opdrachtgever stuurt Aanbieder een kopie van een schriftelijke klacht per email door. Desgewenst stuurt Aanbieder (per email) ook een kopie van de brief door waarin de klacht wordt afgehandeld.

14.5	Structurele klachten worden door Opdrachtgever gemeld bij het vaste aanspreekpunt. In dit geval blijft het vaste aanspreekpunt van Aanbieder de bewaker van de betreffende klachtenbehandeling. De registratie wordt op eenzelfde wijze geborgd als voor incidentele klachten.
14.6	Aanbieder dient in het bezit te zijn van een verzuimprotocol. Het protocol dient minimaal te voldoen aan de gestelde eisen in dit Programma.

15. Duurzaamheid en social return

15.1	Aanbieder heeft aandacht voor het thema duurzaamheid.
15.2	Bij de uitvoering van de Opdracht dient Aanbieder 5% van de totale waarde van de Opdracht (excl. omzetbelasting/BTW) in te zetten richting de doelgroep social return. Deze eis wordt ingevuld aan de hand van de bouwblokkenmethode (bijlage wordt nagestuurd).

16. Implementatie

16.1	Opdrachtnemer is bij ingang van het contract in staat de dienstverlening uit te voeren. Opdrachtgever kan niet garanderen dat op 1 januari 2023 deelnemers aangemeld kunnen worden voor de verschillende onderdelen. De daadwerkelijke start is afhankelijk van de instroom van inburgeraars.
16.2	De implementatieperiode start direct na contractondertekening (naar verwachting eind vierde kwartaal 2022). In de implementatiefase worden afspraken tussen Opdrachtnemer(s) en Opdrachtgever concreet ingevuld op basis van de gestelde eisen en gegunde opdracht.