

BIJLAGE 3 PROGRAMMA VAN EISEN

In deze bijlage is het Programma van Eisen opgenomen.

Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met het onderstaande Programma van Eisen. Indien de aanbestedende dienst constateert dat Inschrijver niet voldoet aan de eisen zal dat leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling.

Algemeen

1. Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de opdracht aan alle geldende regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Opdrachtnemer worden vergoed aan Zaffier.
2. Opdrachtnemer garandeert financiële stabiliteit van de organisatie.
3. Opdrachtnemer verleent medewerking aan aanvullende ESF administratie handelingen.

Wettelijk kader en regelgeving

4. Opdrachtnemer voldoet aan de eisen zoals opgenomen in de Wet inburgering 2021 en de Participatiewet. Eventuele relevante wijzigingen in de wet- en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten raamovereenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging.
5. De Wet inburgering is een adaptieve wet. Opdrachtnemer dient mee te werken aan mogelijke veranderingen binnen de uitvoeringspraktijk, zover dit mogelijk is binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid en vertaalt deze aanpassingen niet naar meerkosten aan Zaffier. .
6. De Opdrachtnemer garandeert dat het geleverde voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving. Bepalingen in verdragen betreffende de kwaliteit, het milieu, de veiligheid en de gezondheid. Denk hierbij aan zaken zoals de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, VOG, AVG en UAVG. Hieronder vallen ook alle (tijdelijke) regionale of landelijke maatregelen vanuit het RIVM zoals deze gelden op het moment van uitvoering

Implementatie

7. Opdrachtnemer is per ingangsdatum contract in staat, de opdracht uit te voeren.
8. Zaffier kan niet garanderen dat per ingangsdatum contract Deelnemers aangemeld kunnen worden voor de verschillende trajecten. De start van de trajecten is afhankelijk van de instroom van Deelnemers. Opdrachtnemer gaat flexibel om met het startmoment van het traject.
9. Vanaf gunningsdatum wordt gestart met de implementatie. In de implementatiefase worden afspraken concreet ingevuld op basis van de gestelde eisen en gegunde offerte.

Locatie

10. De participatieactiviteiten in de Z-route vinden zoveel mogelijk in de woonomgeving van de deelnemer plaats door aansluiting te zoeken bij lokale (vrijwilligers)organisaties, instellingen en netwerken.
11. Opdrachtnemer voert de opdracht uit op een locatie die goed bereikbaar is met het openbaar vervoer en fiets, en zich op maximaal tien minuten loopafstand van een opstap- en uitstappunt van het openbaar vervoer bevindt.

Affiniteit met de doelgroep

12. Opdrachtnemer heeft aantoonbaar affiniteit met de leefsituatie, belevingswereld en culturele achtergronden van de doelgroep.
13. Opdrachtnemer heeft aandacht voor kwetsbare deelnemers binnen de doelgroep met bijzondere behoeften en speelt hier met de dienstverlening op maat op in.
14. Opdrachtnemer zorgt voor een veilige en respectvolle leeromgeving.

Samenwerking

- 15 Opdrachtnemer werkt actief samen met samenwerkingspartners (waaronder de taalschool) om het inburgeringstraject en de begeleiding van de statushouders vorm te geven. Trajecten tussen de verschillende samenwerkingspartners zijn zo veel mogelijk complementair. Opdrachtnemer levert hieraan een constructieve bijdrage.
- 16 De nieuwe wet Inburgering heeft een adaptief karakter. Opdrachtnemer maakt deel uit van dit leerproces inburgering en is beschikbaar voor kennisuitwisseling en keten overleggen, evaluatiebijeenkomsten (en eventuele latere te initiëren overleggen) en staat open voor doorontwikkeling van het proces rondom inburgering.
- 17 De Opdrachtnemer heeft kennis van de sociale kaart met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning in de regio Alkmaar.
- 18 De Opdrachtnemer zoekt actief de samenwerking in de gemeenten met organisaties zoals de bestaande (of op te richten) taalhuizen en taalpunten, bibliotheken, welzijnsorganisaties, wijkcentra, sociaal Teams van de BUCH of andere organisaties die naar uw mening of de mening van de vertegenwoordiger van Zaffier van belang zijn voor doorverwijzing van de inburgeraar om de taal ook in de praktijk te leren en om deel te nemen aan de lokale samenleving.
- 19 Bij signalering door opdrachtnemer van psychische of lichamelijke klachten van de inburgeraar, wordt een signaal gegeven aan de consulent inburgering en worden er nadere afspraken gemaakt met de consulent en de inburgeraar.

Communicatie

- 20 Communicatie tussen Opdrachtnemer en Deelnemer wordt altijd in begrijpelijke taal gedaan en heeft een praktische insteek.
- 21 Opdrachtnemer stelt één aanspreekpunt aan als contactpersoon voor Zaffier. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar.
- 22 Deelnemers, medewerkers van Zaffier en medewerkers van ketenpartners kunnen de Opdrachtnemer telefonisch bereiken op werkdagen tijdens kantoortijden: tussen 8:30 en 17:00. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon wordt binnen twee werkdagen teruggebeld.
- 23 Opdrachtnemer is beschikbaar voor kennisuitwisseling, keten overleggen, evaluatiebijeenkomsten, klanttevredenheidsonderzoek en denkt mee over de doorontwikkeling van de aanpak
- 24 Opdrachtnemer legt eventuele communicatie met de pers over de Opdracht eerst ter goedkeuring voor aan Zaffier.

Verzuim

- 25 Indien de Deelnemer herhaaldelijk verzuimt afspraken na te komen, wordt dit binnen vijf werkdagen gecommuniceerd met de consulent van Zaffier.

Privacy - en informatiebeveiligingseisen

- 26 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om te voldoen aan wet- en regelgeving op het gebied van informatieveiligheid en privacy.
- 27 Door inschrijving verplicht de Opdrachtnemer zich om, naast de hoofdovereenkomst, een verwerkersovereenkomst af te sluiten, volgens het laatste model van de VNG/IBD.
- 28 De Opdrachtnemer werkt conform de wet- en regelgeving Inburgering.
- 29 Opdrachtnemer voldoet aan de AVG.
- 30 De Opdrachtnemer en Opdrachtgever wisselen informatie uit via een beveiligde infrastructuur.
- 31 Alleen geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtnemer hebben toegang tot de systemen en de back-ups/reservebestanden van deze systemen.
- 32 De Opdrachtnemer hanteert toegangs- en/of autorisatiemanagement bij wisseling van functies.
- 33 De medewerkers van de Opdrachtnemer hebben uitsluitend autorisaties voor persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun functie (op basis van het need to know principe).
- 34 De opslag van gegevens vindt fysiek en encrypted plaats binnen de EER.

De zelfredzaamheidsroute: participatiedeel

- 35 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden van participatieactiviteiten van tenminste 748 uur in totaal (excl. PVT- en MAP-uren, deze tellen mee in 800 uur participatie).
- 36 De participatieactiviteiten moeten passen bij de persoonlijke ambities en leerdoelen zoals vastgelegd in het PIP, zijn praktijkgericht en gericht op het zelfstandig deel kunnen nemen in de eigen woonomgeving.
- 37 Opdrachtnemer zorgt in het kader van dualiteit voor een nauwe aansluiting met het taalcomponent van de z route
- 38 Opdrachtnemer stuurt erop aan dat deelnemer, naast de wettelijk eisen, ook een vast weekritme en participatieactiviteiten heeft (bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of activiteiten in het buurthuis of op school van de kinderen).
- 39 Opdrachtnemer besteedt aandacht aan vaktaal en werknemersvaardigheden en levert hierbij maatwerk.
- 40 Opdrachtnemer besteedt aandacht aan wonen, financiën, onderwijs, zorg, social media, opvoeding, sport en gebruiken. Hierbij wordt aansluiting gezocht bij de maatschappelijke begeleiding, lokale sportverenigingen, vrijwilligersorganisaties en buurthuizen voor een goede integratie van de statushouders.
- 41 Opdrachtnemer beschikt over een netwerk om de deelnemers met een Participatiewet uitkering zo goed mogelijk te begeleiden naar betaald werk of een andere vorm van participatie.
- 42 Werkgevers en collega's op de werkvloer worden goed geïnformeerd en waar nodig ontzorgd. Statushouders worden, wanneer nodig, begeleid op de werkvloer door opdrachtnemer.
- 43 Indien opdrachtnemer signaleert dat een deelnemer toe is aan doorverwijzing naar het WSP wordt dit gemeld aan de consulent van Zaffier.

- 44 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de participatieactiviteiten gedurende de week goed te combineren zijn met overige activiteiten zoals taallessen.
- 45 Opdrachtnemer bouwt samen met de statushouder een portfolio op. De statushouder wordt hierbij ondersteund door de begeleider.
- 46 Het portfolio bevat tenminste; een tussen- en eindevaluatie van de begeleider bij de aanbieder waarin de ontwikkeling van de statushouder benoemd wordt; praktijkopdrachten bij de thema's van het onderdeel MAP en een deelnemersregistratie van de participatie uren.
- 47 Opdrachtnemer sluit aan bij het eindgesprek tussen de statushouder en de consulent van Zaffier waarin het portfolio wordt besproken.
- 48 Opdrachtnemer stelt een afsluitende rapportage op met hierin het verloop van het traject en de behaalde resultaten met het oog op de zelfredzaamheid van de statushouder. Daarnaast worden in deze rapportage de doorlopende activiteiten na afsluiting van de zelfredzaamheidsroute benoemd.

Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP)

- 49 Opdrachtnemer biedt in de Z route een MAP aan. Doel van deze module is dat de deelnemer in een vroegtijdig stadium kennis maakt met de Nederlandse arbeidsmarkt en stappen zet die leiden tot het zo snel mogelijk, maar ook duurzaam verwerven van een plek op de arbeidsmarkt.
- 50 Opdrachtnemer biedt de MAP ook aan voor de groep gezins- en overige migranten die het taaldeel van de Z-route volgen. Deze deelnemers worden aangemeld door Opdrachtgever.
- 51 Opdrachtnemer biedt de MAP binnen de wettelijke inburgeringstermijn van drie jaar aan.
- 52 Tijdens deze module wordt door de Opdrachtnemer aandacht besteed aan acht thema's die zijn opgenomen in de onderliggende regelgeving:
 - Beroepsoriëntatie
 - Werknemerscompetenties
 - Realistisch beroepsbeeld
 - Beroepskansen
 - Het verwerven van beroepscompetenties
 - Een netwerk opbouwen
 - Werk vinden
 - Werkcultuur
- 53 Om de MAP succesvol af te ronden, moet opdrachtnemer ervoor zorgen dat de deelnemers tenminste 40 uur praktijkervaring opdoen
- 54 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de praktijkplekken aansluiten bij de persoonlijke doelen en ambities van de deelnemer en waarmee hij/zij zich oriënteert en voorbereidt op de Nederlandse arbeidsmarkt. Hierbij is ruimte voor buurtgerichte activiteiten.
- 55 Opdrachtnemer heeft kennis van de Arbeidsmarktregio en heeft ervaring met arbeidsmarkttoeleiding in deze Arbeidsmarktregio.
- 56 Opdrachtnemer zorgt voor een portfolio waarin de opgedane kennis, vaardigheden en praktijkervaring worden beschreven.

Aanbodversterkend traject voor bijstandsgerechtigde statushouders

- 57 De duur van het uit te voeren traject is maximaal 12 maanden aaneensluitend.
- 58 Het traject vergroot de kansen op de arbeidsmarkt dan wel laat de statushouder participeren in de samenleving.
- 59 Het traject is een maatwerkprogramma op individueel niveau gedifferentieerd naar o.a. opleidings-, en werk- en denk niveau, taalniveau, leeftijd, belastbaarheid.
- 60 Opdrachtnemer beschikt over een netwerk om de deelnemers met een Participatiewet uitkering zo goed mogelijk te begeleiden naar betaald werk of een andere vorm van participatie.

Evaluatie, monitoring en rapportage over alle onderdelen van de opdracht

- 61 De verantwoording van de Opdrachtnemer aan Zaffier moet zodanig zijn dat Zaffier kan voldoen aan de eisen die de Inburgeringswet 2021 stelt. Dit betreft zowel verantwoording over de doelgroep, het activiteitenaanbod als de organisatorische- en financiële administratie. Deze dient aan te sluiten op de jaarlijkse monitoring vanuit het Rijk. Daarnaast dient de Opdrachtnemer aan Zaffier inzichtelijk te maken wat de resultaten/prestaties van de Deelnemers zijn en de mogelijke vervolgstappen.
- 62 Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over de vooraf vastgestelde te behalen resultaten en de voortgang daarvan.
Hierin is in ieder geval opgenomen:
 - Aantal aanmeldingen;
 - Aantal lopende trajecten;
 - Aantal Deelnemers per traject;
 - Instroom en doorlooptijd van trajecten;
 - Uitstroom traject met reden en resultaat;
 - Verzuim;
 - De mate van zelfredzaamheid.
- 63 Opdrachtnemer neemt zo nodig deel aan casuïstiek bespreking met de consultants van Zaffier.
- 64 Opdrachtnemer neemt ieder kwartaal deel aan besprekingen over de resultaten.
- 65 Opdrachtnemer sluit aan het eind van het traject aan bij het evaluatiegesprek tussen de deelnemer en consultant van Zaffier.

Klachtenprocedure

- 66 Een klachtenprocedure is onderdeel van het bedrijfsproces van de opdrachtnemer waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.