

Bijlage C – Programma van Eisen

In deze bijlage zijn alle eisen voor de aanbesteding Re-integratiediensten Sociaal Domein opgenomen. De eisen zijn opgedeeld in vijf onderdelen:

Algemene kwaliteitseisen: inhoudelijke eisen gekoppeld aan de opdracht in het algemeen.

Trajecteisen: inhoudelijke eisen gekoppeld aan de diverse producten/trajecten.

Procedure eisen: eisen gekoppeld aan de procedure voor het starten, uitvoeren en afronden van trajecten.

Commerciële eisen: eisen gekoppeld aan de sturing en monitoring, betaling van trajecten, opleveren van facturen en de bonus/malus-systematiek.

Overige eisen: overige (juridische) eisen aan de opdracht.

Inhoud

1	Algemene kwaliteitseisen	3
2	Trajecteisen.....	4
2.1	Algemeen	4
2.2	Maatschappelijk Fit.....	5
2.3	Werkfit	7
2.4	Bemiddeling	8
2.5	Re-integratie middels arbeidssetting.....	10
2.6	Samenvattend en deels vooruitkijkend overzicht trajecten.....	11
3	Procedure-eisen	12
3.1	Aanmelding & intake.....	12
3.2	Tussentijds contact	13
3.3	Rapportage halverwege.....	14
3.4	Eindrapportage	15
3.5	Controle en afrekening daadwerkelijke inzet individuele trajecten.....	15
4	Commerciële eisen.....	15
4.1	Trajectprijs en betaling.	15
4.2	Bonus en malus.....	16
4.2.1	Bonus.....	16
4.2.2	Malus.....	17
4.2.3	Verwerken bonus/malus.....	18
4.3	Sturing en monitoring	18
4.3.1	Inleiding.....	18
4.3.2	Verantwoording omvang & realisatie trajecten	19
4.3.3	Acceptatievoorwaarden.....	19
4.3.4	Controle (inhoudelijk en materiële) onderzoek.....	20
4.3.5	Integriteit en maatregelen.....	20
4.3.6	Facturatie	21
4.3.7	Overige voorwaarden	22
4.4	Contractverlenging.....	22
5	Overige eisen	22

1 Algemene kwaliteitseisen

Deze algemene eisen hebben betrekking op de opdracht en op de medewerkers van de organisatie die de opdracht uitvoert:

- a) Vanwege de inhoud van de dienstverlening en de achtergrond van de doelgroep, dient de reistijd voor de individuele kandidaat (waar het activiteiten op een locatie betreft) beperkt te blijven tot 45 minuten per fiets / openbaar vervoer (inclusief looptijd). Deze reistijd is bezien ten opzichte van de rotonde van de Westlaan en Nootdorpseweg in Pijnacker.
 - I. Voor het product Re-integratie middels arbeidssetting (Perceel 3) geldt een afwijkende eis, zie hiervoor de beschrijving in paragraaf 2.5 .
- b) Deskundigen die worden ingezet op de trajecten (hierna: 'de deskundige') hebben ten minste 1 jaar ervaring in begeleiding bij re-integratie.
- c) De deskundige beschikt over basiskennis van de participatiewet en de verplichtingen voor kandidaten die hieruit voortvloeien, of is bereid deze binnen drie maanden alsnog te verwerven.
- d) Elke deskundige die dienstverlening inzet aan de kandidaten van de opdrachtgever beschikt over een geldige VOG, met ten minste screeningsprofiel diensten en personen.
- e) De deskundige neemt strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over kandidaten en de uit te voeren werkzaamheden binnen de kaders en de verplichtingen van de participatiewet als het gaat om informeren van de gemeente over de voortgang van de trajecten en verplichtingen van de deelnemers.
- f) De deskundige is voor kandidaat en opdrachtgever telefonisch en digitaal (per mail en whatsapp, of vergelijkbaar alternatief) bereikbaar en beschikbaar op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur.
- g) Wanneer de vaste deskundige niet beschikbaar is, zorgt de opdrachtnemer binnen 5 werkdagen voor passende vervanging.
- h) Bij niet functioneren, dan wel gefundeerde klachten, over één van de deskundigen, zet de opdrachtnemer een vervanger in. Bij twijfel gaat de opdrachtgever in gesprek met de opdrachtnemer.
- i) Bij incidenten of geweld (al dan niet tegen de deskundige) bij het uitvoeren van de begeleiding, maakt opdrachtnemer binnen 24 uur na het plaatsvinden hiervan een melding bij de opdrachtgever.

2 Trajecteisen

Dit hoofdstuk bevat de inhoudelijke eisen gesteld aan de trajecten. Hierin wordt per traject de doelgroep, de doelen, uitgangspunten, gevraagde ondersteuning (op hoofdlijnen), rapportage-/procedure-eisen en de verwachte methodiek beschreven.

Voor iedere eis in dit hoofdstuk geldt dat uit het aanbod van opdrachtnemer (in zijn inschrijving op de procedure ten behoeve van de gunning en in de uitwerkingsfase) moet blijken hoe haar trajecten voldoen aan het gevraagde. Wat betreft specifieke methodieken geldt dat partijen een vergelijkbaar alternatief mogen aanbieden, zolang aantoonbaar is dat er sprake is van een volwaardig alternatief.

Verwachte omvang inzet individuele- en groepsinzet

In het programma van eisen en de bijlagen D en I heeft Opdrachtgever aannames gedaan met betrekking tot de verwachte inzet van individuele uren en dagdelen in een groep. Deze aannames zijn gebaseerd op huidige overeenkomsten van de Opdrachtgever en benchmarks bij andere gemeenten en het UWV.

Opdrachtnemers wordt niet direct een minimum aantal uren individueel/groep voorgeschreven, maar dient haar feitelijke aanbod in de uitwerkingsfase (zie Bijlage D) te onderbouwen. Het feitelijke aanbod in uren/dagdelen wordt getoetst op basis van de benchmarks waarop de tarieven zijn gebaseerd en de onderbouwing van de opdrachtnemer bij haar aanbod.

Het aanbod van opdrachtnemer dat na de uitwerkingsfase wordt geaccepteerd en vastgelegd is wel bindend, en dient gezien te worden als een eis (dit is immers integraal onderdeel van de aanbestedingsprocedure). Verderop in dit document (hoofdstuk 3 en 4) wordt verder ingegaan op controle en afrekening van daadwerkelijke inzet.

2.1 Algemeen

Deze aanbesteding kent een viertal type trajecten (te noemen: producten):

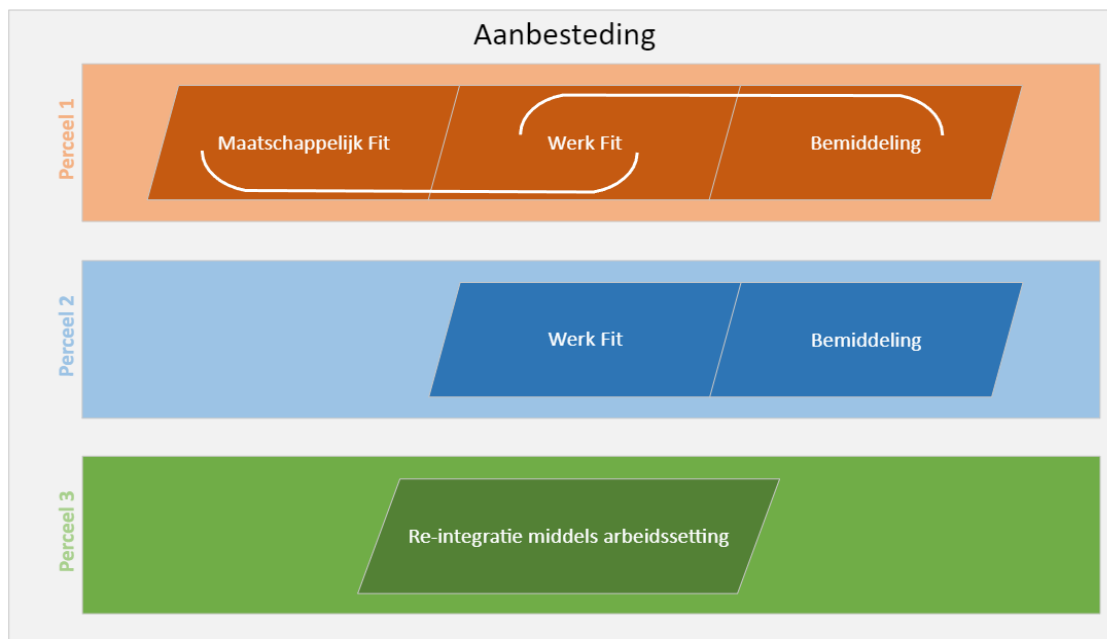
1. Maatschappelijk Fit
2. Werk Fit
3. Bemiddeling
4. Re-integratie middels arbeidssetting

Deze vier producten zijn onderverdeeld in een drietal percelen:

1. Regulier
2. Anderstaligen
3. Re-integratie middels arbeidssetting

Het perceel Regulier bevat de producten Maatschappelijk Fit, Werk Fit en Bemiddeling. Het perceel Anderstaligen bevat de producten Werk Fit en Bemiddeling. Het perceel Re-integratie middels arbeidssetting bevat slechts het gelijknamige product.

Van inschrijvers wordt verwacht dat zij binnen het perceel Regulier minimaal twee aansluitende producten levert. Inschrijvers op Perceel Anderstaligen dienen beide daartoe horende producten te bieden. In onderstaand schema is deze indeling schematisch weergegeven:



De eisen aan de producten zijn voor de percelen Regulier en Anderstaligen gelijk, en worden verderop in dit hoofdstuk uitgewerkt. Een aanvullende eis die geldt voor het gehele Perceel Anderstaligen betreft het aanpakken van de taal- en cultuurachterstand in relatie tot de gevraagde trajecten. Hier is in de tarifiering rekening mee gehouden, en wordt verderop in dit document uitgewerkt.

Bovenstaande is verder uitgewerkt in de aanbestedingsleidraad.

2.2 Maatschappelijk Fit

Maatschappelijk Fit trajecten zien toe op de verbetering van de kwaliteit van leven en een zinvolle (arbeidsmatige) dagbesteding. Door verbetering van de persoonlijk levenssituatie kan participatie op de arbeidsmarkt in de toekomst mogelijk worden. Het doel van Maatschappelijk Fit maken is het verminderen dan wel opheffen van de in de persoon of diens sociale omgeving gelegen belemmeringen die participatie bemoeilijken.

Doelgroep

Inwoners met fysieke en/of psychische beperkingen. Zij voldoen aan onderstaande kenmerken.

- Geïsoleerd en onvoldoende aansluiting bij de maatschappij.
- De inwoner verkeert in een relatief sociaal isolement; de contacten die er zijn, beperken zich veelal tot de huiselijke kring.
- De (ervaren) belemmeringen en/of de daarmee samenhangende emoties hebben er toe geleid dat de inwoner zich in een situatie van apathie of inertie (wachtstand) bevindt.
- Er kan ook sprake zijn van problematiek op andere leefgebieden, zoals sociaal functioneren en dagbesteding.
- Deelnemers zijn (nog) niet in staat om deel te nemen aan Werkfit of bemiddelbaar naar werk.

Doel

De fysieke en psychische weerbaarheid verhogen.

- Het versterken van de motivatie, het zelfvertrouwen en het zelfbeeld.
- Het leren stellen van grenzen.
- De eerste (voorzichtige opbouw) van de fysieke en psychische belastbaarheid in relatie tot werk.

- Het vergroten van de persoonlijke effectiviteit zodat de inwoner structureel kan deelnemen aan activiteiten in georganiseerd verband.
- Effectief gewerkt hebben aan vaardigheden die kandidaat en opdrachtnemer nodig achten.
- Waar mogelijk dient dit als een opstap naar het traject Werkfit of Bemiddeling naar werk.

Uitgangspunt:

De inwoner wordt ondersteund om te leren zelf de regie te nemen over zijn leven. Dit geldt ook voor situaties waarbij hulp/ondersteuning van andere organisaties noodzakelijk is om de situatie van de inwoner te verbeteren.

Gevraagde ondersteuning

- Inwoners ondersteunen bij het verwerken van, en omgaan met, (ernstige) ervaren belemmeringen betreffende hun gezondheid en/of de daarmee samenhangende emoties in de persoonlijke situatie.
- Gerichte training waarin gewerkt wordt aan het versterken, uitbreiden, structureren en bestendigen van zijn sociale activiteiten, zowel door individuele gesprekken als groepsessies.
- Contact leggen met organisaties om deel te nemen aan (georganiseerde) activiteiten, indien dit bevorderlijk is voor de participatie.
- Opstellen van een plan van aanpak met daarin de beginsituatie (vanuit de visie van de inwoner en vanuit de gemeente) en de te bieden dienstverlening.

Resultaten

- Deelnemer is aantoonbaar in staat om zelfstandig contacten binnen en buiten zijn eigen sociale netwerk te initiëren en te onderhouden.
- Deelnemer is aantoonbaar in staat om mee te doen aan gestructureerde activiteiten in georganiseerd verband. Hij heeft daartoe nieuwe activiteiten opgepakt, dan wel bestaande activiteiten uitgebouwd;

Procedure eisen

- Opleveren en bijwerken van het plan van aanpak met hierin onder andere de items van de gemeentelijke diagnostool indien van toepassing bij deze kandidaat.
- Maandelijkse rapportage per deelnemer (op aanvraag beschikbaar).
- Evaluatie (driehoek kandidaat-consulent-opdrachtnemer) halverwege het traject.
- Absentie / stagnatie direct melden.
- Eindrapportage met onder andere de ontwikkelpunten en beeld zelfsturing
- Bij groepsessies zijn minimaal zes deelnemers vereist alvorens het traject mag starten. Bij negen deelnemers of meer is een tweede trainer vereist.
- Zie verder: hoofdstuk 3

Dienstverlening / methodiek:

Een systematische aanpak met aandacht voor:

- a) Inventariseren of inwoner zijn problematiek erkent.
- b) Nagaan wat al ondernomen is om uit de situatie te komen, zoals behandelingen, coaching, of medische begeleiding.
- c) Samen met de inwoner inventariseren welke (aanvullende) acties kunnen worden ondernomen om zijn of haar situatie te verbeteren.
- d) Onderzoeken welke stimulans de inwoner nodig heeft om die (aanvullende) acties te kunnen ondernemen.
- e) Aanbieden traject vanuit gemeente alsmede ondersteuning op andere vlakken

→ Een traject is succesvol afgerond als:

- de inwoner na het doorlopen van het traject Maatschappelijk Fit geen fysieke en/of psychische beperkingen meer heeft om werk te aanvaarden en kan deelnemen aan de trajecten Werkfit of Bemiddeling naar werk. Hierbij dient opdrachtnemer aan te kunnen

tonen met de kandidaat gewerkt te hebben aan doelstellingen opgesteld bij start van het traject.

- wanneer de inwoner ondanks zijn psychische/fysieke beperkingen kan deelnemen aan het traject Werkfit, Re-integratie middels arbeidssetting of Bemiddeling naar werk.

Bonus & malus*

- Wanneer de kandidaat van Maatschappelijk Fit binnen 12 maanden na start traject voor de periode van 3 maanden aaneengesloten (vrijwilligers)werk van minimaal 12 uur per week heeft verricht, ontvangt opdrachtnemer een bonus van 25% van de trajectprijs.
- Er is een malus op gebruik & afwezigheid minder dan 75%; zie in de rest van hoofdstuk 2 wordt dit nader toegelicht.

**Bij duurzame plaatsing vindt nooit een malus plaats.*

2.3 Werkfit

Werkfit trajecten zien toe op het bewegen van de inwoner met een bijstandsuitkering richting duurzame en bevredigende plaatsing op de arbeidsmarkt of een zinvolle dagbesteding. Deze trajecten richten zich op inwoners met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt die nog niet klaar zijn om aan het werk te gaan. Onder Werkfit worden trajecten verstaan met als doelen: het versterken van de werknemersvaardigheden, het verbeteren van persoonlijke effectiviteit en het verkennen van de arbeidsmarkt.

Doelgroep

Inwoners met afstand tot de arbeidsmarkt

- Deelnemers hebben wel maatschappelijke activiteiten maar zijn (nog) niet bemiddelbaar naar werk.
- Deelnemers ervaren belemmeringen om werk te aanvaarden, zoals kinderopvang, thuissituatie etc.
- Er kan ook sprake zijn van problematiek op andere leefgebieden, zoals sociaal functioneren.

Doel:

Als gevolg van de inzet van de Re-integratiedienst 'Werkfit maken' ondervindt de inwoner geen belemmeringen meer in de persoonlijke of leefsfeer die hem hinderen om aan het werk te gaan.

- Het versterken van de motivatie, het zelfvertrouwen en het zelfbeeld;
- het opbouwen van de fysieke en psychische belastbaarheid in relatie tot werk;
- het vergroten van de persoonlijke effectiviteit zodat de inwoner structureel kan deelnemen aan activiteiten in georganiseerd verband;
- effectief gewerkt hebben aan vaardigheden die kandidaat en opdrachtnemer nodig achten, en;
- het wegnemen van belemmeringen die aanvaarding van betaald werk in de weg staan.

Uitgangspunt:

De inwoner wordt ondersteund bij het zelf voeren van de regie over zijn leven. Dit geldt ook voor situaties dat hulp/ondersteuning van andere organisaties noodzakelijk is om de situatie van de inwoner te verbeteren.

Gevraagde ondersteuning

- Opstellen en bijwerken van het plan van aanpak met daarin o.a. de beginsituatie (vanuit de visie van de inwoner en vanuit de gemeente) en de te bieden dienstverlening;
- Het versterken van de werknemersvaardigheden en het verbeteren van de persoonlijke effectiviteit;
- Het bij de inwoner in beeld brengen van zijn arbeidsmarktpositie;

- Samen met de inwoner werken aan wat nodig is voor deelname aan het arbeidsproces;
- Inwoners ondersteunen bij het wegwerken van ervaren belemmeringen, zoals kinderopvang, (bij)scholing of taal.

Resultaten

- Deelnemer is aantoonbaar in staat om mee te doen aan gestructureerde activiteiten in georganiseerd verband; waaronder vrijwilligerswerk als opstap naar betaald werk. Hij heeft daartoe nieuwe activiteiten opgepakt, dan wel bestaande activiteiten uitgebouwd;
- Deelnemer heeft een realistisch beeld van zijn kansen op de arbeidsmarkt.
- Deelnemer heeft succesvol gewerkt om bestaande belemmeringen om betaald werk te aanvaarden weg te nemen.

Procedure eisen

- Opleveren en bijwerken plan van aanpak; met o.a. de items van de gemeentelijke diagnosetool indien van toepassing bij deze kandidaat;
- Rapportage over arbeidsmarktpositie en beeld deelnemer daarvan;
- Curriculum vitae en eventuele sollicitatie(s) digitaal in Word beschikbaar stellen; ook aan gemeente;
- Maandelijks rapportage per deelnemer; op aanvraag beschikbaar;
- Evaluatie (driehoek kandidaat-consulent-opdrachtnemer) halverwege het traject;
- Absentie / stagnatie direct melden;
- Eindrapportage; inclusief ontwikkelpunten;
- Zie verder: hoofdstuk 3

➔ Een traject is succesvol afgerond:

- Als de inwoner na het doorlopen van het traject Werkfit gemotiveerd is en direct bemiddelbaar is naar werk. Hierbij dient opdrachtnemer aan te kunnen tonen met de kandidaat gewerkt te hebben aan doelstellingen opgesteld bij start van het traject.

Bonus & malus*

- Wanneer de kandidaat (na eventuele proefplaatsing) bij Werkfit binnen 12 maanden na start traject voor een aaneengesloten periode van 3 maanden betaald werk heeft verricht voor minimaal 16 uur per week, ontvangt opdrachtnemer een bonus van 25% van de trajectprijs;
- Er is een malus op gebruik & afwezigheid minder dan 75%; zie schema bij 2.6 voor nadere toelichting.

**Bij duurzame plaatsing vindt nooit een malus plaats.*

2.4 Bemiddeling

Bemiddelingstrajecten zien toe op het faciliteren van een snelle terugkeer naar de arbeidsmarkt door bemiddeling naar werk en werkgerichte training. Deze trajecten zijn er voor werkzoekenden met een relatief korte(re) afstand tot de arbeidsmarkt en die klaar zijn om aan het werk te gaan op dit met kleine interventies kunnen worden. De bemiddeling is afgestemd op de werkzoekende en stuurt aan op het verkrijgen en verrichten van werk. Het doel is ruimte en beweging te creëren richting arbeidsmarkt of zelfstandig ondernemerschap, bijvoorbeeld via een werkervaringsplaats. Soms is vrijwilligerswerk het maximaal haalbare. De bemiddeling wordt zoveel als mogelijk groepsgewijs georganiseerd zodat de werkzoekenden ervaringen met elkaar delen en gebruik kunnen maken van elkaars netwerk.

Doelgroep

Inwoners die klaar zijn om betaald werk te aanvaarden.

Doel

Samen met de inwoner werken aan het voorbereiden en realiseren van deelname aan betaald werk.

Uitgangspunt

De inwoner voert zelf de regie en wordt hierbij ondersteund waar nodig. Dit geldt ook voor situaties dat hulp/ondersteuning van andere organisaties noodzakelijk is om de situatie van de inwoner te verbeteren.

Gevraagde ondersteuning

- Het verder versterken van de werknemersvaardigheden.
- Het verbeteren van verbale en non-verbale presentatievaardigheden.
- Het verbeteren van de persoonlijke effectiviteit.
- Het ondersteunen van de inwoner bij alle re-integratieactiviteiten die nodig zijn om betaald werk te vinden.
- Het aanbieden van training voor (sollicitatie)vaardigheden, zoals het schrijven van brieven, het opstellen van een goed CV en digitale sollicitatievaardigheden.
- Samen werken aan concrete werkhervatting van de deelnemer in loon- of inkomensvormende arbeid, ten minste zodanig lang aan het werk dat van een duurzame plaatsing kan worden gesproken.

Resultaten

- Deelnemer is in staat om zelfstandig passende vacatures te zoeken; maar ook om actief en gemotiveerd te reageren op vacatures die de gemeente aanbiedt.
- Deelnemer is in staat om op een adequate wijze op deze vacatures te solliciteren.
- Deelnemer is in staat zijn sollicitaties te plaatsen op hiervoor bedoelde websites en werkgevers te benaderen.
- Inwoners worden actief betrokken bij bijeenkomsten gericht op werk, zoals banenmarkten of speedmeets.
- Het toepassen van functiesplitsing en of takenbundeling, indien nodig, om een specifieke functie/werkplek te creëren vanwege persoonsgebonden beperkingen en/of een sterk wisselend belastbaarheidspatroon.

Procedure eisen

- Digitaal CV en sollicitatie(s) in Word beschikbaar stellen, ook aan gemeente.
- Maandelijkse rapportage per deelnemer (op aanvraag beschikbaar).
- Evaluatie (driehoek kandidaat-consulent-opdrachtnemer) halverwege het traject;
- Absentie / stagnatie direct melden.
- Bij groepsessies zijn minimaal zes deelnemers vereist alvorens het traject mag starten. Bij negen deelnemers of meer is een tweede trainer vereist.
- Zie verder: hoofdstuk 3

➔ Een traject Bemiddeling is succesvol afgerond:

- Als sprake is van een duurzame plaatsing; wat we onder duurzaam verstaan in het kader van deze aanbesteding bij dit traject staat bij de bonus/malus hieronder aangegeven. Hierbij dient opdrachtnemer aan te kunnen tonen met de kandidaat gewerkt te hebben aan doelstellingen opgesteld bij start van het traject.

Bonus & malus.

- Wanneer de kandidaat (na eventuele proefplaatsing) binnen 12 maanden na start traject een aaneengesloten periode van 3 maanden in een reguliere arbeidsovereenkomst (of via een uitzendbureau) voor minimaal 24 uur per week werk heeft verricht of als startende

ondernemer ten minste 3 maanden uit de uitkering is, ontvangt opdrachtnemer een bonus van 25% van de trajectprijs. De minimale eis van 24 uur vervalst wanneer de kandidaat met minder dan 24 uur werken niet langer een uitkering heeft;

- Er is sprake van een malus wanneer iemand niet binnen 12 maanden na de start van het traject minimaal 3 maanden aaneengesloten 16 uren per week de onder de vorige omschrijving bedoelde situatie bereikt. Voor startende ondernemers vervalst deze eis van 16 uur. Startende ondernemers dienen binnen 12 maanden na start van het traject financieel zelfvoorzienend te zijn.

**Bij duurzame plaatsing vindt nooit een malus plaats.*

Activiteiten na aanvaarding werk

Na een het aanvaarden van werk kan nog begeleiding nodig zijn om de plaatsing tot een succes te maken. Het is aan de opdrachtnemer om deze duurzame plaatsing te realiseren. De opdrachtnemer dient met de jobcoach van de gemeente af te stemmen of opdrachtgever en/of jobcoach de cliënt begeleidt na plaatsing.

2.5 Re-integratie middels arbeidssetting

Er is een specifieke groep die het meeste baat heeft bij een fysieke arbeidssetting (onder begeleiding). Deze groep werkt op een fysieke plek aan doelen en resultaten die gelijk zijn aan de doelen van Maatschappelijk Fit en/of Werk Fit. Dit product betreft het bieden van een werkplek in een arbeidssetting, waarin een deelnemer door middel van nuttige activiteiten aan zijn doelstellingen kan werken.

Doelgroep

- Inwoners met afstand tot de arbeidsmarkt (zie ook onderdeel Maatschappelijk Fit).
- Inwoners met afstand tot de arbeidsmarkt (zie ook onderdeel Werkfit).
- Zowel voor anderstaligen als voor regulier.

Doel

- De fysieke en psychische weerbaarheid verhogen (zie ook onderdeel Maatschappelijk Fit)
- Als gevolg van de inzet van de Re-integratiedienst 'Werkfit maken' ondervindt de inwoner geen belemmeringen meer in de persoonlijke of leefsfeer die hem of haar hinderen om aan het werk te gaan (zie ook onderdeel Werkfit)

Uitgangspunt:

De inwoner wordt ondersteund bij het zelf voeren van de regie over zijn leven. Dit geldt ook voor situaties dat hulp/ondersteuning van andere organisaties noodzakelijk is om de situatie van de inwoner te verbeteren.

Gevraagde ondersteuning:

Het bieden van een (fysieke) werkplaats waarbij inwoners nuttige activiteiten ondernemen als onderdeel van hun re-integratietraject, waarbij gewerkt wordt aan onderstaande aandachtspunten.

- Opstellen (of bijwerken) van een re-integratieplan met daarin de beginsituatie (vanuit de visie van de inwoner en vanuit de gemeente) en de te bieden dienstverlening.
- Opbouwen (zelf)vertrouwen, persoonlijke ontwikkeling en voorbereiding op de stap naar werk.
- Het versterken van de werknemersvaardigheden en het verbeteren van de persoonlijke effectiviteit.
- Het bij de inwoner in beeld brengen van zijn arbeidsmarktpositie.
- Samen met de inwoner werken aan wat nodig is voor deelname aan het arbeidsproces.
- Inwoners ondersteunen bij het wegwerken van ervaren belemmeringen.

Locatie eis:

Vanwege de benodigde fysieke werkplaats, en de gemiddeld minder mobiele doelgroep, stelt opdrachtgever een eis met betrekking tot de fysieke locatie van dit product.

Inschrijvers dienen dit product op een afstand van maximaal 30 minuten (per fiets/OV) van de woonplaats van de kandidaat aan te bieden.

Resultaten

- Deelnemer is aantoonbaar in staat om mee te doen aan gestructureerde activiteiten in georganiseerd verband, waaronder vrijwilligerswerk als opstap naar betaald werk. De deelnemer heeft daartoe nieuwe activiteiten opgepakt, dan wel bestaande activiteiten uitgebouwd.
- Deelnemer heeft een realistisch beeld van zijn kansen op de arbeidsmarkt.
- Deelnemer heeft succesvol gewerkt om ervaren belemmeringen om betaald werk te verrichten te aanvaarden dan wel weg te nemen.

Trajectduur en omvang traject:

De trajectduur ligt over het algemeen tussen de 3 en maximaal 6 maanden; deze kan per maand en meerdere maanden verlengd worden tot de maximumduur. De gemiddelde inzet komt uit op 3,5 dagdelen per week. Onder een dagdeel worden vier effectieve uren verstaan waarbij wordt uitgegaan van niet meer dan één dagdeel per dag voor de deelnemer.

Procedure eisen

- Maandelijkse rapportage per deelnemer; op aanvraag beschikbaar.
- Evaluatie (driehoek kandidaat-consulent-opdrachtnemer) halverwege het traject.
- Absentie / stagnatie direct melden.
- Zie verder: hoofdstuk 3.

→ Een traject is succesvol afgerond als:

- Een traject is succesvol wanneer de inwoner ondanks zijn psychische/fysieke beperkingen kan deelnemen aan het traject Werkfit of Bemiddeling naar werk.
- Een traject is succesvol afgerond als de inwoner direct bemiddelbaar is naar werk.

2.6 Samenvattend en deels vooruitkijkend overzicht trajecten

	Maatschappelijk	Werkfit	Bemiddeling	Arbeidssetting
Duur	2 tot 3 mnd	6 tot 8 mnd	3 tot 6 mnd	3 tot 6 mnd
Bonus	4 mnd. 12 uren per week, binnen 12 mnd.+25%	3 mnd., 16 uren per week, binnen 12 mnd. +25%	3 mnd., 24 uren per week, binnen 12 mnd.+25%	Bonus gelijk aan maatschappelijk fit of werkfit afhankelijk van de kandidaat.
Malus Regulier Statushouders	Na tussenevaluatie uitval; -25% Overmatige afwezigheid -25% Let op: (bij bemiddeling): er is geen stapeling van malussen. Als iemand al teveel afwezig is, dan niet ook nog malus wegens onvoldoende resultaat.			Malus: Meer dan 25% afwezig in mnd. maand, dan -25% maandprijs.
Malus	Geen malus op 'eindresultaat' bij maatschappelijk en werkfit; alleen proceseisen in de vorm van deelname.		Malus: Bij niet minimaal plaatsen van een deelnemer 3 mnd. aaneen 16 uren per week, binnen 12	Geen malus op eindresultaat bij arbeidssetting.

		mnd. aaneengesloten) dan - 25%. Uitzondering: wanneer iemand bij <16 uur uitstroomt.	
--	--	--	--

3 Procedure-eisen

In dit hoofdstuk zijn eisen aan de procedure van aanmelden tot en met afronden van het traject met een kandidaat en de gemeente beschreven.

3.1 Aanmelding & intake

- Voordat de opdrachtgever een kandidaat aanmeldt voor de intake wordt getoetst of de aanbieder in staat is het traject tijdig te laten starten. Tijdig is in beginsel binnen 20 werkdagen na aanmelding.
- Opdrachtgever levert opdrachtnemer op z'n minst de volgende informatie aan alvorens het traject kan starten: NAW gegevens, beschrijving van de klant, probleemstelling en beoogde doelstelling.
- De opdrachtnemer start binnen 5 werkdagen de intake met de aanbieder om:
 - een eerste beeld van de klant te krijgen;
 - de passendheid van het traject te beproeven;
 - de eerste informatie te verzamelen voor het opstellen van een plan van aanpak en;
 - de gemeente mondeling en schriftelijk te adviseren over de passendheid van het traject en de kans op succesvolle deelname.
- Onderdeel van de intake kan op verzoek van één van de betrokken partijen een driegesprek zijn tussen klantmanager, opdrachtnemer en kandidaat.
- Klantmanager en opdrachtnemer overleggen, op basis van het advies van de opdrachtnemer over de verzamelde informatie en ervaringen bij de intake, of de kandidaat is aangemeld voor het juiste traject en over de kans op succesvolle deelname.
- Bij een niet positief advies door de opdrachtnemer beslist de klantmanager of de deelnemer het traject kan starten. Binnen 15 werkdagen na de aanmelding wordt definitief besloten over het wel of niet starten van de kandidaat. Kandidaat is vanaf dat moment deelnemer; dat betekent dat deze mag starten met zijn traject en de aanbieder op korte termijn plaats heeft.
- De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een kandidaat binnen 20 werkdagen na de aanmelding te laten starten met:
 - Een groep binnen Maatschappelijk Fit of Werkfit (mits de minimale aanmeldingseis van 6 deelnemers bereikt is), of;
 - een bemiddelingstraject, of;
 - dagdelen op beschikbare plaatsen Re-integratie middels arbeidsetting.
- De opdrachtnemer wordt verwacht na de aanmelding van de kandidaat en voorafgaand aan de start van het traject, een correcte afweging te maken of er ruimte binnen de capaciteit is van de opdrachtnemer om de kandidaat binnen hierboven genoemde termijn te laten starten. Wanneer een kandidaat toch niet tijdig kan starten informeert de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de klantmanager. Uiterlijk de 15^e werkdag na aanmelding wordt deze melding gedaan. In dat geval

kan de klantmanager besluiten de kandidaat aan te melden bij een andere aanbieder, slechts wanneer een gebrek aan capaciteit de oorzaak is.

- De opdrachtnemer zorgt dat bij de start van het traject de kandidaat in ieder geval over de volgende informatie beschikt (in een voor de kandidaat begrijpelijke wijze):
 - De wijze van uitvoering van de ondersteuning.
 - De rechten en plichten.
 - De werkwijze bij het afzeggen, weigeren en/of stopzetten van de begeleiding.
 - Klachtenprocedure.
 - Privacyreglement.
 - Contactgegevens.
 - Openingstijden/ telefonische bereikbaarheid.
- In het plan van aanpak, aangeleverd door opdrachtnemer, staan ten minste de volgende onderdelen:

1. Klantbeeld

- Persoonlijke situatie van de kandidaat
- Beperkingen van de kandidaat
- Afstand tot de arbeidsmarkt; bepaald aan de hand van ten minste onderstaande punten:
 - De oorzaak van de werkloosheid
 - Persoonsgebonden kenmerken, zoals problematiek(en)/leefgebieden zoals vermeld in de diagnosetool, motivatie en vaardigheden.
- Beschrijving einddoel en tussen-begeleidingsdoel(en);
Beschrijving van de nadere doelstellingen in aanvulling op de in de trajectbeschrijving genoemde doelen en wat de tussenstappen & -doelen en einddoel daarvoor zijn.

2. Trajectbeschrijving, met daarin onderstaande punten.

- Het beoogde aantal dagdelen en individuele begeleidingsuren.
- Wanneer de activiteit start.
- De locatie, de data (spreiding), de begin- en eindtijden groepsinterventies.
- De benodigde doorlooptijd; wanneer het groepsbegeleiding deel en het individuele deel van het traject naar verwachting afgerond is.
- Wanneer de (tussen)evaluatie moment(en) zullen plaatsvinden; gezien de planning;
- Bij een traject dat langer duurt dan drie maanden, wordt er elke drie maanden een tussenevaluatie & bijgewerkt plan van aanpak verstuurd naar de opdrachtgever.
- Afstemmingsafspraken tussen opdrachtnemer en klantmanager wanneer de tussenevaluatie plaatsvindt wanneer deze in dezelfde periodieke lijkt te vallen als de halverwege evaluatie (waarbij bepaald wordt of de deelnemer doorstroomt naar de tweede fase van het traject).

- Het plan van aanpak kan de vorm krijgen van een (al dan niet aanvullende) driepartijen overeenkomst tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en deelnemer waarin afspraken over en weer bevestigd worden, bijvoorbeeld in geval van een proefplaatsing in het kader van een bemiddelingstraject.
- Opdrachtnemer houdt bij het opstellen en uitvoeren van het plan van aanpak nadrukkelijk rekening met de mogelijkheden, beperkingen, leefomstandigheden en (culturele) achtergrond van de kandidaat.

3.2 Tussentijds contact

- a) Maandelijks is er contact over de voortgang van de deelnemers met de betreffende klantmanager. Indien nodig wordt een driegesprek gevoerd tussen klantmanager, aanbieder en deelnemer.
- b) Bij afwezigheid en/of ziekmelding en terugkeer van de deelnemer geeft opdrachtnemer dit direct telefonisch of per mail door aan opdrachtgever.
- c) In geval van ziekte wordt in beginsel het traject met de ziekteperiode verlengd tenzij dit een te lange periode omvat of de planning van de dagdelen en individuele uren dit niet toe laat. In het laatste geval kan een traject door de klantmanager stopgezet worden. Ook kan besloten worden in een vervolgtraject de resterende dagdelen en/of individuele uren in te zetten. Wanneer een traject wordt gepauzeerd en hierdoor langer duurt dan vooraf afgestemd, bijvoorbeeld door (langdurige) ziekte, blijft de vaste trajectprijs gelden. Opdrachtnemer brengt geen extra kosten hiervoor in rekening.
- d) Bij het product Re-integratie middels arbeidssetting onderhoudt de opdrachtnemer het contact met de kandidaat tot een periode van maximaal 6 weken (termijn dat de arbo-arts wordt ingeschakeld). Opdrachtnemer maakt inzichtelijk welke inspanningen zijn verricht om de kandidaat te ondersteunen het traject te hervatten.
- e) Het is niet wenselijk dat een plaats re-integratie middels arbeidssetting bij ziekte direct structureel ingenomen wordt door een andere kandidaat. Een wachtlijst-kandidaat zou eventueel kennis kunnen maken met de begeleiding en de werkzaamheden, als de verwachting is dat iemand niet terug komt op korte termijn.
- f) Indien de kandidaat/deelnemer zijn of haar afspraken in het kader van het traject niet na komt, meldt de opdrachtnemer dit uiterlijk binnen 3 werkdagen aan de klantmanager.
- g) Bij een wijziging van de persoonlijke situatie van kandidaat/deelnemer met gevolgen voor de voortgang van de dienstverlening geeft de opdrachtnemer dit binnen 3 werkdagen door aan de klantmanager.

3.3 Rapportage halverwege

- a. Halverwege het traject (op basis van het gebruik dagdelen en individuele uren) levert de opdrachtnemer een tussenevaluatie aan. Deze omvat ten minste:
 - een bijgewerkt plan van aanpak met huidig klantbeeld en planning inzet en doelen voor de tweede fase;
 - een terugblik op de gevolgde werkwijze om na te gaan wat wel of juist niet werkte in het begeleidingstraject en de ingezette begeleiding;
 - een rapportage over aan- en afwezigheid en redenen; gebruikte dagdelen & individuele uren;
 - de tevredenheid en opvatting van de deelnemer over het traject, zoveel mogelijk in eigen woorden en;
 - advies over wel of niet doorgaan op basis van de voortgangsgesprekken.
- b. De halverwege rapportage wordt in de week voor het bereiken van de helft van het traject door de opdrachtnemer aan de klantmanager aangeleverd;
- c. De klantmanager besluit na overleg met de opdrachtnemer om het traject stop te zetten of door te zetten op basis van een inschatting van de haalbaarheid van een positieve deelname aan en gewenst resultaat van het traject. Onderdeel van dit afwegingstraject kan een driepartijen overleg zijn tussen klantmanager, aanbieder en deelnemer.

- d. De klantmanager informeert de deelnemer of deze door kan gaan naar de tweede fase van het traject.

3.4 Eindrapportage

De opdrachtnemer levert na afloop van het Re-integratietraject binnen 10 werkdagen één document aan met daarin de eindrapportage inclusief de evaluatie. Deze bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Aanleiding aanmelding; startpunt en beschrijving begeleidingsdoel;
- de genomen stappen;
- het resultaat (is het einddoel behaald?);
- meting van de tevredenheid van de kandidaat; over het gevolgde traject; methode in afstemming met de gemeente;
- indien de deelnemer niet (voldoende) geactiveerd is, niet geplaatst is of het werk behouden niet is gelukt, wordt een advies over een (eventueel) vervolgt traject bijgevoegd;
- openstaande ontwikkelpunten voor de deelnemer;
- waar mogelijk wordt hierbij gebruik gemaakt van de aspecten die de diagnosetool die door de gemeente Pijnacker-Nootdorp als format beschikbaar wordt gesteld. En;
- een overzicht van de uiteindelijk ingezette individuele uren en dagdelen.

3.5 Controle en afrekening daadwerkelijke inzet individuele trajecten

Opdrachtgever heeft gekozen voor een gemiddelde trajectprijs, ongeacht de precieze inzet op individueel trajectniveau. De door opdrachtnemer aangeboden uren/dagdelen (zie begin van hoofdstuk 2) zullen dan ook niet op individueel niveau leiden tot een afrekening indien de uiteindelijke ingezette uren en dagdelen afwijken van het gemiddelde (mits de doelen/resultaten naar behoren zijn behaald en de afwijking niet significant).

Opdrachtgever zal wel op hoger niveau de daadwerkelijke inzet over meerdere trajecten toetsen aan het aanbod van opdrachtnemer. Zie hiervoor hoofdstuk 4.3.2.

4 Commerciële eisen

4.1 Trajectprijs en betaling.

De trajectprijs (zoals overeengekomen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever tijdens de uitwerkingsfase) is een all-inclusive tarief, waarin alle kosten van het gehele traject inclusief bijvoorbeeld het opstellen van een plan van aanpak, waarvoor alle noodzakelijke interventies worden geboden om de afgesproken doelen/resultaten, betreffende het traject van de kandidaat, te behalen. Er kunnen geen andere kosten in rekening gebracht worden.

Er is sprake van één gemiddelde trajectprijs dat per trajecttype wordt betaald. De omvang hiervan is bepaald (zie bijlage I) op basis van gemiddelde verwachte inzet. Het kan zijn dat een individueel traject iets minder of iets meer inzet vraagt om afgesproken doelen te behalen. De trajectprijs blijft desondanks hetzelfde.

- Gemeente betaalt de eerste helft (50%) van de trajectprijs na aanvang van het traject.
 - Onder 'aanvang van het traject' wordt verstaan het moment waarop de kandidaat start met de individuele/groepstrainingen en gewerkt gaat worden aan het plan van aanpak; niet de periode van aanmelding & intake en besluitvorming of kandidaat een deelnemer gaat worden.

- Gemeente betaalt de volgende 25% van de trajectprijs na het evaluatiemoment halverwege het traject.
- Wanneer een kandidaat uitvalt vóór het evaluatiemoment halverwege het traject (of vooraf het volledige gebruik van de helft van de dagdelen en/of individuele uren die voor het volledige traject staan, vindt er geen betaling plaats van de tweede helft van de trajectprijs.
- Na oplevering en goedkeuring van de eindrapportage, wanneer de vooraf beoogde doelstellingen zijn behaald, wordt de laatste 25% betaald.
- Bij het overstappen na de start het traject naar een ander traject voor of bij het halverwege evaluatiemoment (bijvoorbeeld van Werkfit naar Bemiddeling), zal er geen betaling van de tweede helft van de trajectprijs (van het oude traject) plaatsvinden. Wel ontvangt opdrachtnemer de volledige trajectprijs voor het nieuwe traject mits deze wordt afgerond en de deelnemer bij dezelfde aanbieder verder gaat.

4.2 Bonus en malus

Deze opdracht kent een bonus/malus systematiek, gekoppeld aan prestaties van opdrachtnemer en kandidaat op trajectbasis. Gemeente heeft, in combinatie met betaling in drie delen van trajecten gekozen voor een (administratief) eenvoudige systematiek waarbij is gestreefd naar een redelijke verdeling van (beïnvloedbare) risico's.

Voor alle bonusregels geldt: indien een kandidaat binnen één kalenderjaar meer dan één type traject doorloopt bij dezelfde partij, er maar één keer sprake kan zijn van het behalen van een bonus. De toe te passen bonusregeling is dan alleen van toepassing op het ingezette vervolgetraject.

Bijvoorbeeld: als kandidaat na het succesvol afronden van een traject Maatschappelijk Fit bij Aanbieder Y, bij Aanbieder Y een WerkFit traject start, vervalt het recht op de bonus voor het Maatschappelijk Fit traject. Op het WerkFit traject kan een bonus verdiend worden.

Voor alle bonus- en malusregels geldt dat de 25% gebaseerd wordt op de trajectprijs/maandprijs van de specifieke opdrachtnemer, zoals opgenomen in de nadere overeenkomst die volgt uit de uitwerkingsfase.

4.2.1 Bonus

De volgende bonus-regels zijn van toepassing op de percelen 'regulier' en 'anderstaligen'.

- Maatschappelijk Fit: wanneer de kandidaat voor de periode van 3 maanden aaneengesloten vrijwilligerswerk van minimaal 12 uur per week heeft, ontvangt opdrachtnemer een bonus van 25% van de trajectprijs.
 - Binnen 12 maanden na aanvang van het traject moet dit resultaat bereikt zijn.
 - Bewijsmiddelen: vrijwilligersovereenkomst & verklaring geplaatste organisatie.
- Werk Fit: wanneer de kandidaat (na eventuele proefplaatsing) voor de periode van 3 maanden betaald werk heeft voor minimaal 16 uur per week, ontvangt opdrachtnemer een bonus van 25% van de trajectprijs.
 - Binnen 12 maanden na aanvang van het traject moet dit resultaat bereikt zijn.
 - Bewijsmiddelen: arbeidsovereenkomst & verklaring werkgever

- Bemiddeling: wanneer de kandidaat (na eventuele proefplaatsing) voor de periode van 3 maanden betaald werk heeft voor minimaal 24 uur per week, ontvangt opdrachtnemer een bonus van 25% van de trajectprijs.
 - Binnen 12 maanden na aanvang van het traject moet dit resultaat bereikt zijn.
 - Bewijsmiddelen: Arbeidsovereenkomst & verklaring werkgever.
- Arbeidssetting: de bonus voor arbeidssetting is gelijk aan de bonus van maatschappelijk fit of werkfit, afhankelijk van de (situatie van de) kandidaat.
- De periode van 12 maanden kan worden verlengd met perioden van onderbrekingen ten gevolge van ziekte van de deelnemer. Hier worden geen extra kosten voor in rekening gebracht door de opdrachtnemer.

4.2.2 Malus

Opdrachtgever heeft gekozen voor een malus bij afwezigheid en tussentijdse uitval (anders dan verhuizen of verlijden) omdat het ontwikkelen en op peil houden van motivatie voor deelname een expliciet onderdeel is van de in te kopen trajecten. In de trajecten (en de prijzen) is een sterke rol voor opdrachtnemer opgenomen de kandidaat te motiveren (en gemotiveerd te houden) voor deelname aan de trajecten. Opdrachtgever verwacht daarbij dat opdrachtnemer altijd vroegtijdig contact zoekt (en samenwerkt) met de betrokken klantmanager in het geval van gebrekkige motivatie en/of afwezigheid.

De volgende malus- regels zijn van toepassing op alle percelen:

- Wanneer de gemeente beslist of constateert dat een kandidaat, na het evaluatiemoment halverwege het traject, stopt & uitvalt, volgt een malus van 25% van de trajectprijs. Er volgt geen malus wanneer er sprake is door gedwongen stop door verhuizing of overlijden. Er volgt nooit een malus wanneer de kandidaat eerder (dan de helft) met het traject stopt in verband met uitstroom (aangezien de tweede termijn van de trajectprijs dan niet betaald wordt).
- Bij overmatige afwezigheid van de kandidaat (blijkend uit evaluatie/rapportage van een traject) volgt een malus van 25% van de trajectprijs. Van overmatige afwezigheid is sprake als de kandidaat meer dan 25% van de contactmomenten (individueel en/of groep) over het gehele traject afwezig is.

De volgende malus-regel is van toepassing op trajecten Bemiddeling:

- Traject Bemiddeling: indien kandidaat binnen 12 maanden na start van het traject bemiddeling geen betaald werk voor 3 maanden (16 uur per week, aaneengesloten) heeft verricht, volgt een malus van 25% van de trajectprijs. Voor startende ondernemers vervalt deze eis van 16 uur. Startende ondernemers dienen binnen 12 maanden na start van het traject financieel zelfvoorzienend te zijn. Bij duurzame plaatsing vindt nooit een malus plaats.

De volgende malus-regel is van toepassing op Perceel 3: met traject re-integratie arbeidssetting.

- Wanneer een kandidaat meer dan 25% van de afgesproken deelname (tussen kandidaat en opdrachtnemer) afwezig is over een maand, volgt een malus van 25% van de maandprijs.

Voor de toekomst

De hieronder benoemde malus-regel is van toepassing op alle percelen, maar zal pas gehandhaafd worden nadat alle partijen (opdrachtgever en opdrachtnemer) gezamenlijk tot een concrete set (tussen)resultaten gekomen zijn. Uiterlijk zal deze malusregel ingaan per 1 januari 2026.

Wanneer uit de eindrapportage/evaluatie blijkt dat de gestelde doelen niet behaald zijn, volgt een malus van 25% van de trajectprijs. In het geval van Perceel 3 geldt voor de malus dat deze 25% van het totaal betaalde bedrag (aangezien dit product per maand wordt bekostigd) bedraagt.

De opdrachtgever wenst met opdrachtnemer(s) een langdurige relatie aan te gaan, en samen een gedegen aanbod van maatwerk in te richten. Onderdeel hiervan is onder andere de gekozen procedure (met uitwerkingsfase), maar ook de intentie om gedurende 2024 en 2025 samen te werken aan het helder definiëren van (tussen)resultaten, het behalen daarvan en de rapportage daarover. Vanwege de mate van subjectiviteit op dit onderwerp, acht opdrachtgever het niet proportioneel om direct een malus op te leggen op dit onderdeel.

4.2.3 Verwerken bonus/malus

Het verwerken van de bonus/malus-regels zal eens per kwartaal plaatsvinden. Voor de bonus (en traject-specifieke malus op traject Bemiddeling) geldt een terugkijkperiode van 12 maanden na aanvang van het traject.

Bijvoorbeeld: in Q2 van 2025 kan nog gerapporteerd worden over bonussen (of malus voor Bemiddeling) voor trajecten die gestart zijn in Q1 van 2024.

Het praktische proces voor rapportage, aanleveren bewijsmiddelen en financiële verwerking van bonussen en malussen zal met alle opdrachtnemers na afsluiten van de overeenkomsten uitgewerkt worden.

4.3 Sturing en monitoring

4.3.1 Inleiding

Het praktische proces voor rapportage, aanleveren bewijsmiddelen en aanlevering van facturen zal met alle opdrachtnemers na afsluiten van de overeenkomsten uitgewerkt worden. Een aantal basisvereisten gelden in ieder geval en staan in deze en onderstaande paragrafen.

Opdrachtnemer werkt mee aan account- / kwaliteitsgesprekken: Minimaal een keer per jaar (of frequenter als één van de partijen noodzakelijk geacht) vindt dit overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Dit overleg is gericht op de uitvoering van de overeenkomst, verantwoording, evaluatie van de dienstverlening en samenwerking.

Opdrachtnemer maakt in geval van in- of externe wijzigingen, die (mogelijk) van invloed zijn op het voldoen aan deze overeenkomst, direct melding bij opdrachtgever. Bij calamiteiten en problemen in bedrijfsvoering, over bijvoorbeeld personele capaciteit, wordt altijd contact met opdrachtgever opgenomen.

Sturing en monitoring vindt op drie wijzen plaats:

Vooraf: de verwijzing van de kandidaat voor een type traject geeft de kaders van de opdracht voor de opdrachtnemer mee (deze volgen uit de voorwaarden uit de aanbesteding, de inschrijving van de opdrachtnemer en de nadere overeenkomst volgend uit de uitwerkingsfase)

Tussentijds: het rapporteren over en monitoren van clientcontacten, de aanwezigheid van kandidaten en behaalde (tussen)resultaten door opdrachtnemer (ten behoeve van bonus/malus systematiek) en het evaluatiemoment halverwege het traject.

Achteraf: evaluatie/verslag bij afronding van het traject en meting klanttevredenheid na afloop. De gemeente kan aanwijzingen geven voor een gelijke uitvoering van de klanttevredenheid door de verschillende aanbieders.

4.3.2 Verantwoording omvang & realisatie trajecten

De opdrachtgever zorgt voor registratie, rapportage en verantwoording van het minimaal te leveren gemiddelde aan dagdelen en individuele uren over een nader te bepalen omvang aan deelnemers & afgeronde trajecten en periode. Rapportage is in ieder geval ook in Excel, zodat berekeningen navolgbaar zijn.

De basis registratie bestaat in ieder geval uit: de naam van de klantmanager, de deelnemer, aanmelddatum, startdatum traject en een datum, tijd en aanwezigheidsregistratie van dagdelen en individuele uren, startdata in (vrijwilligers) werk of andere structurele activiteit buitenshuis en einddata daarvan, datum halverwege rapportage, datum opleveren eindrapportage na bereiken gemiddelde aantal dagdelen en uren of na besluit eerder te stoppen en datum eindrapportage bij bonusverzoek.

Op individueel trajectniveau vindt geen afrekening plaats op basis van het verschil tussen aangeboden inzet en daadwerkelijke inzet, mits het traject succesvol is afgerond en de afwijking niet significant is. Op jaarbasis vergelijkt opdrachtgever wel de daadwerkelijke inzet over meerdere trajecten met het aanbod van opdrachtnemer. De uitkomsten hiervan worden gebruikt voor nieuwe tarieven bij de nieuwe uitwerkingsfase bij contractverlenging (zie 4.4).

4.3.3 Acceptatievoorwaarden

- Deelnemer (kandidaat) en klantmanager kunnen na de intake afzien van start traject bij opdrachtnemer;
- Er is geen sprake van een separate intake-vergoeding, dit is opgenomen in de trajectprijs.
- Opdrachtnemer kan na de intake bij klantmanager aangeven dat een kandidaat niet past bij opdrachtnemer. De klantmanager neemt dit in overweging mee alvorens tot start van het traject over te gaan.
 - Het is aan opdrachtnemer om aantoonbaar te maken waarom kandidaat, objectief, niet past. Redenen als “niet gemotiveerd genoeg” kunnen nooit afdoende zijn voor het weigeren van een kandidaat, immers is het motiveren expliciet onderdeel van de ingekochte trajecten. Vanwege het beperkt aantal opdrachtnemers en de wijze van trajectfinanciering, mag er geen sprake zijn van cherrypicking.
 - Eindbesluit voor start met het traject & individuele-/groepstraining ligt altijd bij de klantmanager. Opdrachtnemer heeft in die zin een acceptatieplicht.

Gemeente heeft gekozen voor een acceptatieplicht (met wel de mogelijkheid tot onderbouwde afwijzing). Enerzijds vanwege het feit dat gekozen is voor een beperkt aantal opdrachtnemers, anderzijds om dat dit proportioneel is bij de wijze van trajectfinanciering en de gekozen bonus/malus-systematiek.

Opdrachtnemers kunnen er van uitgaan dat de kandidaat en klantmanager aan de voorkant (alvorens voor een opdrachtnemer/intake wordt gekozen) al een overwogen keus hebben gemaakt voor de best passende opdrachtnemer.

Het inzichtelijk maken van het beschikbare aanbod van (de inhoud van) trajecten bij alle opdrachtnemers per trajecttype is een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor opdrachtgever en opdrachtnemers. Hierover treden partijen na gunning in overleg.

4.3.4 Controle (inhoudelijk en materiële) onderzoek

1. Opdrachtnemer is gehouden aan te (kunnen) tonen (en desgevraagd te bewijzen) dat hij aan alle op basis van de Overeenkomst inclusief bijlagen, dan wel de wet, rustende verplichtingen voldoet.
2. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd tot het (laten) doen van (steekproefsgewijs) onderzoek naar de kwaliteit, rechtmatigheid, doelmatigheid van de gedeclareerde dienstverlening en/of Opdrachtnemer voldoet aan alle gestelde vereisten van de Overeenkomst. Opdrachtgever neemt het gestelde in de wet- en regelgeving in acht.
3. Opdrachtgever kan alle door zijn noodzakelijk geachte informatie bij Opdrachtnemer opvragen en desgewenst een extern deskundigenonderzoek laten uitvoeren. Opdrachtnemer is gehouden volledige medewerking te verlenen aan voornoemd onderzoek en controle.
4. Reeds eerder gedeclareerde en goedgekeurde prestaties kunnen ook onderdeel zijn van het onderzoek. Opdrachtgever heeft het recht om voor een maximale periode van vijf jaar (tenzij een dringende reden een langere duur rechtvaardigt) deze opnieuw te controleren en indien nodig erop terug te komen.
5. Opdrachtgever stuurt tijdig aan Opdrachtnemer een opgave welke (bewijs)stukken voor het onderzoek worden verlangd. Opdrachtgever stelt aan Opdrachtnemer een redelijke termijn (ten minste twee weken) om de stukken aan te leveren, tenzij vanwege de aard van het onderzoek een kortere termijn geraden is. De onderzoeken vinden in beginsel plaats bij Opdrachtgever en pas indien nodig bij Opdrachtnemer, waardoor de belastbaarheid voor Opdrachtnemer wordt beperkt.
6. De bevindingen naar aanleiding van een uitgevoerd onderzoek worden aan Opdrachtnemer gestuurd en gelden als bewijs van de juistheid van die bevindingen, behoudens door de Opdrachtnemer te leveren tegenbewijs. Aan de uitkomsten van het onderzoek kan Opdrachtgever consequenties verbinden.
7. Indien Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst, kan sprake zijn van opschorting en ontbinding.
8. Als Opdrachtgever fraude constateert, **kan** hij alle directe en indirecte kosten die voortvloeien uit het fraudeonderzoek verhalen op opdrachtnemer. Daarnaast zijn alle door Opdrachtgever gedane betalingen voor prestaties waarbij fraude door Opdrachtnemer vaststaat onverschuldigd.

4.3.5 Integriteit en maatregelen

1. Opdrachtgever handelt vanuit het vertrouwen dat opdrachtnemer de dienstverlening aan de kandidaten van Opdrachtgever vakkundig uitvoert. Dit vertrouwen wordt gevoed door transparantie, goed opdrachtnemerschap en de juiste uitvoering van de Wet en de Overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht om zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst integer te gedragen, noch mogen er bij Opdrachtgever integriteitstwifels bestaan of ontstaan.
2. Opdrachtgever is echter gerechtigd, naast het gebruikelijk bij tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, tot het direct nemen van maatregelen als Opdrachtnemer zich hieraan niet houdt.

3. Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om te bepalen welke maatregel gegeven de omstandigheden passend is, al dan niet in combinatie met elkaar. Het nemen van een maatregel en de duur ervan is maatwerk en neemt Opdrachtgever zorgvuldig op basis van objectief feitenonderzoek.
4. Opdrachtgever is in ieder geval gerechtigd tot het nemen van de volgende maatregelen:
 - a. een gesprek;
 - b. een schriftelijke waarschuwing, met de mogelijkheid tot verbetering/de verplichting tot het aanleveren van een verbeterplan. Opdrachtgever kan een (onaangekondigde) tussentijdse controle uitvoeren om zo toezicht te houden op de afgesproken verbeteringen;
 - c. een aanmeldstop van nieuwe kandidaten;
 - d. het per direct opschorten van de betalingsverplichtingen, onverminderd de verplichting van Opdrachtnemer om de dienstverlening te blijven leveren;
5. Bovenstaande maatregelen betreffen geen limitatieve opsomming. De maatregelen staan niet in hiërarchische volgorde en kunnen met meerdere maatregelen naast elkaar worden opgelegd. De beschreven maatregelen laten het recht van Opdrachtgever om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen onverlet.
6. Indien Opdrachtgever overgaat tot het opleggen van een of meerdere maatregelen en/of overgaat tot beëindiging van de Overeenkomst (op wat voor grond dan ook), is zij niet gehouden tot vergoeding van eventuele schade.
7. Opdrachtnemer houdt onverminderd de verplichting om, al dan niet tijdelijk, de overeengekomen diensten te blijven leveren om continuïteit van dienstverlening voor de kandidaat te garanderen. Dit geldt ook voor de situatie zoals hierboven genoemd onder punt 6.

4.3.6 Facturatie

Aleen daadwerkelijk geleverde dienstverlening komt voor vergoeding in aanmerking, die in overeenstemming is met de opdracht en de gestelde voorwaarden van deze overeenkomst.

Voor werkfit, maatschappelijk fit en bemiddeling wordt de (verzamel)factuur per fase binnen een week na afronden aangeleverd. Dit is:

- 50% na de start van het traject (als de groeps- of individuele begeleiding start en de intake en besluitvorming over deelname is afgerond),
- 25% na de halverwege rapportage & besluit door te gaan en
- 25% als een eindrapportage is opgeleverd en goedgekeurd.

Bij re-integratie middels arbeidsetting is sprake van een maand groepsfactuur van gerealiseerde dagdelen per week per deelnemer.

De factuur wordt digitaal aangeleverd bij crediteurenadministratie@pijnacker-nootdorp.nl ter attentie van de afdeling Sociaal Domein.

De facturen in pdf dienen minimaal de volgende informatie en digitale bijlagen (en waar door de gemeente gewenst in Word of Excel) te bevatten:

- Naam aanbieder;
- Omschrijving overeenkomst;
- Rekeningnummer, KvK-nummer en BTW nummer
- Datum en factuurnummer;
- Zaaknummer;
- De periode; datum start en datum einde fase;

- Soort traject; deelnemers; gerealiseerde inzet; bijpassend (deel van het) tarief;
- Totaal van de rekening in- en exclusief BTW
- Excel bestand dat de gemeente naar tevredenheid voldoende inzicht biedt in de gerealiseerde deelname dagdelen & individuele uren-inzet per deelnemer en bereikte gemiddelde inzet per nader te bepalen omvang van deelnemers en periode.

4.3.7 Overige voorwaarden

- Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan de informatieverplichting rond facturatie en verantwoording, wordt de betalingsverplichting van de 'De Gemeente' opgeschort tot het moment, waarop de 'De Gemeente' over de noodzakelijke informatie beschikt op grond waarvan de betaling kan plaatsvinden;
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om informatie en/of inzage te verzoeken en stukken op te vragen teneinde vast te kunnen stellen of en in hoeverre opdrachtnemer aan de Overeenkomst en aan alle gestelde voorwaarden voldoet
- Opdrachtnemer is verplicht alle medewerking te verlenen wanneer Opdrachtgever om informatie verzoekt en is verantwoordelijk voor de juiste en het binnen een redelijke termijn aanleveren van de gevraagde informatie.
- Op eerste verzoek verleend de opdrachtnemer per direct toegang tot de dienstverlening administratie aan 'De Gemeente' in het kader van formele of materiële controles;
- Partijen informeren elkaar direct over de ontwikkelingen in de organisatie (o.a. plannen en verandering juridische structuur, zeggenschapsverhoudingen van meer dan 10%, reorganisaties/fusies/gedwongen overnames door derden, financiële problemen, financieel onvermogen), alsmede van andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit en kwaliteit van bedrijfsvoering en dienstverlening (o.a. tuchtrechtelijke procedures, schriftelijke klachten, zorgmeldingen van eigen personeel, contact met media betreffende relevante zaken) die binnen de organisatie gaande zijn en relevantie hebben of kunnen hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- De aanbieder stelt een jaarrekening met winst en verliesrekening en een jaarverslag op over het afgelopen jaar en verstrekt deze uiterlijk 1 maart van het volgende jaar aan de gemeente. In jaarverslag wordt aandacht besteedt aan ontwikkeling van de organisatie, het aanbod en de begeleiding en welke verbeteringen zijn voortgekomen uit evaluaties. Er wordt teruggeblikt en er wordt vooruitgekeken naar de toekomst-

4.4 Contractverlenging

Voorafgaand aan iedere contractverlenging vindt een nieuwe uitwerkingsfase plaats zoals beschreven in Bijlage D. Hierbij gelden dezelfde spelregels als bij de aanbestedingsprocedure (Bijlage D). Aanvullend aan de uitwerkingsfase na de aanbestedingsprocedure wordt ook de inhoudelijke ervaring van opdrachtnemer en opdrachtgever over de voorgaande jaren meegenomen.

Tevens worden kwantitatieve gegevens (zoals de daadwerkelijke inzet ten opzichte van de aangeboden inzet, zie 4.3.2) gebruikt voor het aanpassen van de trajectprijzen.

Er is geen sprake van toetreding van nieuwe partijen bij de uitwerkingsfases bij contractverlenging.

5 Overige eisen

Dit hoofdstuk bevat alle overige eisen die gesteld worden aan de opdracht.

- a) De opdrachtnemer handelt, voor zover van toepassing op zijn dienstverlening, in overeenstemming met de beleidsplannen, protocollen en verordeningen van opdrachtgever.
- b) De deskundige die de opdrachtnemer inzet voor de dienstverlening aan de kandidaten van de opdrachtgever, onthoudt zich van belastende uitspraken over gemeentelijk beleid of over opdrachtgever in het algemeen.
- c) De opdrachtnemer voldoet bij het uitvoeren van de dienstverlening aan de van toepassing zijnde te wet- en regelgeving.
- d) Indien tijdens de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de opdrachtgever wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal opdrachtnemer de boete welke de opdrachtgever wordt opgelegd vergoeden.
- e) In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies heeft ingesteld.
- f) De opdrachtnemer houdt zich aan de naleving van alle wet- en regelgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming m.b.t. de door hem geleverde oplossing en diensten.
- g) De gegevens van opdrachtgever worden alleen in Europa opgeslagen in overeenstemming met de eisen van de AVG.
- h) Volgens de AVG moeten bedrijven en overheden voor het beveiligen van persoonsgegevens passende technische en organisatorische maatregelen nemen:
 - Organisaties moeten passende technieken gebruiken om persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde toegang. Passend betekent dat de beveiligingsmaatregelen moeten zijn afgestemd op de risico's voor de personen van wie gegevens worden verwerkt.
 - Verder moeten ze niet alleen naar de techniek kijken, maar ook naar hoe ze als organisatie met persoonsgegevens omgaan. Wie heeft er bijvoorbeeld toegang tot welke gegevens?
 - De infrastructuur en organisatie van de opdrachtnemer zijn aantoonbaar adequaat beveiligd volgens ISO/IEC 27001 en ISO/IEC 27002 of vergelijkbaar.
- i) Als wordt gewerkt met een elektronisch cliëntendossier, dan is het ook van belang dat de leverancier van dit pakket voldoet aan de eisen van informatiebeveiliging en beschikt over een certificaat (ISO27001/NEN7510 of vergelijkbaar).
- j) Beveiligd e-mailen is een verplichting (met een wachtwoord of middels beveiligd mailen applicatie zoals filecap of zorgmail) als geen gebruik wordt gemaakt van een beveiligd portaal (ISO 27001/NEN7510 of vergelijkbaar) om informatie te wisselen onderling tussen gemeente en aanbieder en cliënten/burgers.

- Alle persoonsgegevens moeten dus in de beveiligde bijlage, beveiligd met een wachtwoord.
 - De computer waarmee wordt gewerkt is goed beveiligd, en tenminste voorzien van een wachtwoord/pincode, firewall, beveiligingsupdates, virusscanners.
- k) Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling die een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgt. Dit houdt in ieder geval in:
- l) De klachtenregeling is duidelijk opgesteld en is gemakkelijk beschikbaar en toegankelijk voor de kandidaat.
- m) De klachtenregeling waarborgt dat een klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- n) De klachtenregeling waarborgt dat een klager, indien hij daar prijs op stelt, de klacht mondeling kan toelichten.
- o) Indien een klacht wordt ingediend wordt opdrachtgever hiervan binnen 5 dagen hiervan in kennis gesteld.
- p) De klachtenregeling waarborgt dat klager binnen een redelijke termijn, zijnde niet later dan binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging krijgt waarin informatie over de verdere klachtenprocedure is opgenomen.
- q) De klachtenregeling waarborgt dat een klacht binnen zes weken na ontvangst wordt afgehandeld, tenzij klager uitdrukkelijk heeft ingestemd met uitstel.
- r) De opdrachtnemer wijst klager, in ieder geval bij de afhandeling van de klacht, er op dat indien klager niet tevreden is over de wijze van klachtbehandeling door opdrachtnemer, klager hierover een klacht kan indienen bij de gemeente.
- s) De opdrachtnemer levert elk jaar minimaal eenmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
- t) Een exemplaar van de klachtenregeling wordt aan opdrachtgever beschikbaar gesteld.