



Bijlage 4: Programma van Eisen Europese openbare aanbesteding “Raamovereenkomst inhuur dienstverlening door jobcoaches Gemeente Sittard-Geleen” (kenmerk Z/23/433168), versiedatum 9 november 2023

Inleiding

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht Jobcoaching worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

Algemene eisen

Eis 1. U kunt een (personeels)capaciteit leveren van vijf fulltime (36/38 uur) Jobcoaches, of meerdere parttime Jobcoaches die bij elkaar opgeteld vijf fulltime functies invullen. Met deze personeelsomvang bent u in staat om minimaal 25-50 kandidaten per jaar te laten instromen qua jobcoaching waarbij de duur van de coaching is gelieerd aan het van toepassing zijnde coachingsregime. Streefduur van een individueel coaching traject is maximaal twee jaar. (tenzij op basis van het persoonlijke coachingsplan nog ontwikkelpunten resteren die coaching blijven vragen).

Eis 2. De gemeente Sittard-Geleen behoudt zich het recht voor om, indien zich belangrijke wijzigingen voordoen in het beschikbare budget en de samenwerking – bijvoorbeeld in het kader van de beleidsopdracht, in de conjunctuur of in de wetgeving - de opdracht in overleg met u aan te passen.

Eis 3. U gaat akkoord met de definities zoals geformuleerd in de Begrippenlijst (bijlage 9).

Eis 4. U hebt kennis van en conformeert zich aan het beleid van de Gemeente Sittard-Geleen in het kader van de Participatiewet. Informatie hierover kunt u vinden op www.sittard-geleen.nl.
<https://www.sittard-geleen.nl/dsresource?objectid=b9bb9181-98b5-433f-8faf-1ddc2b86e8ab&type=pdf&&>

Eis 5. U volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving op het gebied van de Participatiewet zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau en u voldoet altijd aan de actuele wet- en regelgeving.

Eis 6. U biedt jobcoaching aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt al of niet met een psychische beperking en/of gedragsproblematiek, verstandelijke beperking, genderdisforie, lichamelijke beperking/chronische ziekte. Hierbij kan sprake zijn van / moet rekening worden gehouden met co-morbiditeit.

Eis 7. U levert maatwerk in het bijzonder voor kandidaten met een duurzame arbeidsbeperking, geïndiceerd door het UWV.

Eis 8. De gemeente Sittard-Geleen verlangt dat uw jobcoaching is gericht op:

- in beeld brengen persoonlijke mogelijkheden;
- coaching op weg naar een werkplek;
- duurzaamheid van de plaatsing;
- zelfstandig functioneren van een kandidaat.

Daarnaast kan jobcoaching (deels) gericht zijn op begeleiding van de werkgever met als doel de directe collega's van de kandidaat en zijn direct leidinggevende zodanig te coachen, dat zij na afloop zelfstandig de begeleiding kunnen verzorgen.

Eis 9. U biedt jobcoaching aan de volgende doelgroepen:

- Jongeren en volwassenen met een Participatiewet uitkering van de gemeente Sittard-Geleen en de gemeente Beek en gemeente Stein die hetzij geïndiceerd zijn met een indicatie banenafpraak, hetzij opgenomen zijn in de praktijkroute.
- Jongeren van de PRO/VSO scholen
- Ingedeeld in arrangement 1 en 2 van het ondersteuningsmodel
- NUO's die het zonder jobcoaching niet redden; dit is ter beoordeling aan de medewerkers van de Gemeente Sittard-Geleen en Gemeente Beek en Gemeente Stein.

Eis 10. U biedt jobcoaching aan de beschreven doelgroep in de volgende situaties:

- Bij uitstroom naar regulier werk al dan niet met LKS;
- Bij een proefplaatsing;
- Jobcoaching op weg naar werk.

Eis 11. U garandeert dat u vanaf 4 maart 2024 jobcoaching kunt leveren.

Eis 12. Aanmeldingen voor jobcoaching komen altijd van een medewerker van de gemeente Sittard-Geleen. Het gaat hier om medewerkers van het Jongerenloket, Werkgeversadviseurs van het Werkgevers ServicePunt (WSP) of medewerkers team Ontwikkeling.

Eis 13. Bij aanmelding wordt op basis van de aard van de problematiek van de kandidaat en het persoonlijk coachingsplan, gekozen voor de van toepassing zijnde begeleidingsvorm (met bijpassend regime). Zie hiervoor verder eis 23.

Eis 14. Bij aanvang van het traject stelt u een plan van aanpak of een coachingsplan op. Het coachingsplan is een persoonlijk plan van aanpak met coachingsdoelen en bijbehorend begeleidingsregime. Hierbij moet gestreefd worden naar een zo SMART mogelijke formulering en persoonlijke diepgang. Bijlage 10A en 10B van de aanbestedingsleidraad betreffen de formats voor het coachingsplan, respectievelijk plan van aanpak.

Eis 15. U vervult als jobcoach tevens een signaleringsfunctie. Dit betekent dat u de contactpersoon bij de gemeente Sittard-Geleen op de hoogte brengt als er zich ontwikkelingen of gebeurtenissen voordoen die voor gemeente Sittard-Geleen van belang zijn in het kader van het traject van de kandidaat.

Eis 16. Bij een verlenging van de jobcoaching levert u opnieuw een coachingsplan aan voor het vervolgtraject.

Eis 17. Bij (dreigend) werkgerelateerd verzuim richt uw jobcoaching zich op een snelle werkhervatting.

Eis 18. Bij verzuim langer dan 2 weken, wanneer er moet worden afgeweken van het coachingsplan of bij wijzigingen in het dienstverband van de kandidaat, informeert u de gemeente Sittard-Geleen direct.

Eis 19. Bij zaken die direct aandacht behoeven neemt u binnen één werkdag contact op met de gemeente Sittard-Geleen.

Eis 20. Als de dienstbetrekking van de kandidaat wordt beëindigd, stopt de Jobcoaching op de datum van het einde van de dienstbetrekking. U stelt de gemeente Sittard-Geleen zo spoedig mogelijk van het einde van de dienstbetrekking op de hoogte. Dit dient schriftelijk te gebeuren en uiterlijk binnen één week na datum einde dienstbetrekking.

Eis 21. Indien er wijzigingen zijn in de rechtsvorm, naam of adresgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente, geeft u dit direct door aan de gemeente Sittard-Geleen.

Eis 22. De jobcoaches dienen grotendeels fysiek aanwezig te zijn binnen de gemeente voor de uitvoering van hun jobcoach activiteiten.

Voor ons als gemeente is de definitie van jobcoaching het daadwerkelijk begeleiden van de kandidaat op en naar de werkplek. Door de 1-op-1 coaching en het in beeld brengen van de persoonlijke mogelijkheden bepaalt de coach de meest passend werkplek. Door de diverse werkplekken te kennen en regelmatig te betreden kan een jobcoach een goed beeld vormen van de werkgever, de werkzaamheden en de collega's die allemaal een cruciale rol spelen in de coaching van zowel de kandidaat als de werkgever met als doel een duurzame plaatsing. Uiteraard kan er ook coaching op afstand plaatsvinden door telefonisch - of mailcontact, maar dit dient incidentgericht te zijn en heeft structureel zeker niet de voorkeur.

Begeleidingsregimes en resultaten

Eis 23. U biedt een tweetal begeleidingsvormen aan:

1. Op weg naar werk:

2. Op de werkplek (uitgesplitst in de volgende coachingsregimes):

- A) zeer licht (3% van de werkuren)
- B) licht (6% van de werkuren)
- C) midden (10% van de werkuren)
- D) nazorg (5 uur binnen 6 maanden in de vorm van een knipkaart)

De in te zetten begeleidingsvorm wordt op basis van het persoonlijke plan van aanpak bepaald op basis van de zwaarte van de coachingsdoelen. Dit is in eerste aanleg een taak van de opdrachtnemer, maar wordt wel getoetst door de opdrachtgever (in de persoon van de unitcoördinator jobcoaches).

Met het concreet benoemen van doelen en resultaten – ten aanzien van de begeleiding van de medewerker op zijn/haar werkplek en verduurzaming van die plaatsing – beoogt de gemeente samen met de opdrachtnemer meer inzichtelijk te krijgen of een organisatie voldoende effectief is en daarmee bijdraagt aan de blijvende arbeidsparticipatie van de persoon.

De activiteiten die de opdrachtnemer uitvoert, dienen te resulteren in een van de hiernavolgende resultaten:

- klant blijkt ongeschikt voor participatie;
- De persoon is werkzaam zonder begeleiding
- De persoon is werkzaam bij werkgever en vervolgaanvraag is gebaseerd op een lichter regime.
- De persoon is werkzaam bij werkgever en vervolgaanvraag is gebaseerd op een gelijkblijvend regime.
- De persoon is werkzaam bij werkgever en vervolgaanvraag is gebaseerd op een hoger regime.
- De persoon is werkzaam met begeleiding van werkgever onder wiens directe leiding en gezag hij zijn werkzaamheden uitvoert.
- De persoon is niet meer werkzaam.

Rapportage en verantwoording

Eis 24. De opdracht start per kandidaat met een persoonlijk plan van aanpak of coachingsplan, opgesteld op basis van de formats uit bijlage 10 A resp. 10-B. Hierin worden naast de onderbouwing van het begeleidingsregime SMART de coachingsdoelen benoemd.

Eis 25. In de maandelijkse tussenrapportage verantwoordt u, per ingezette jobcoach, de ingezette uren en geeft u een toelichting per begeleide kandidaat. Per kandidaat wordt per vastgesteld coachingsdoel de voortgang beschreven en toegelicht waarom bijstelling, voortzetting of beëindiging aan de orde is. Een eventuele op- of afschaling van het begeleidingsregime wordt eveneens, per kandidaat, toegelicht.

Eis 26. Minimaal 2 weken voor het einde van het dienstverband/coachingsplan rapporteert u middels een eindrapportage aan de gemeente Sittard-Geleen over het behaalde resultaat, de ontplooiide activiteiten, (niet) behaalde activiteiten en de mate van zelfstandigheid van de kandidaat en het vervolg. Als het traject niet leidt tot baanbehoud moet u inzichtelijk maken welke activiteiten u hebt ondernomen om dit te realiseren en wat de oorzaak is van het baanverlies.

De eis voor het opstellen van een eindrapportage geldt ook bij de begeleidingsvorm “op weg naar werk”.

Gegevensbeheer

Eis 27. U heeft als werkgever de zorgverplichting voor de door u voor de gemeente Sittard-Geleen in te zetten medewerkers. U draagt daarbij onder andere zorg voor registratie en controle van de gegevens.

Eis 28. U beschikt over de relevante gegevens van elke in te zetten medewerker. Dit zijn in ieder geval persoonlijke gegevens, opleiding en arbeidsverleden. U controleert de originele diploma's en laat de medewerker bij in-dienst-treden een geldig legitimatiebewijs overleggen (en in geval van een vreemdeling laat u ook een geldige tewerkstellingsvergunning overleggen).

Eis 29. Bij beëindiging van de raamovereenkomst werkt u te allen tijde mee met de gemeente Sittard-Geleen om een zo efficiënt en effectieve mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe contractpartij. Het tijdig, voor einde van de overeenkomst, beschikbaar stellen van door de gemeente Sittard-Geleen gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit. Van alle trajecten dient alle noodzakelijke informatieoverdracht plaats te vinden van u aan de gemeente Sittard-Geleen.

Na definitieve beëindiging van de raamovereenkomst (na de hoofd- dan wel verlengingsduur) geldt dat de voorwaarden van de raamovereenkomst onverminderd van toepassing blijven op reeds verstrekte, nog niet afgeronde nadere opdrachten. Opdrachten voor dienstverlening eindigen pas als de specifieke opdracht op basis van opdracht-afspraken is afgerond en dus niet al op het moment dat de raamovereenkomst contractueel eindigt.

Eis 30. In het kader van de uitvoering van de opdracht neemt u strikte geheimhouding in acht. Elke vorm van communicatie over de opdracht met derden behoeft de uitdrukkelijke toestemming van de gemeente Sittard-Geleen.

Eis 31. De jobcoaches dienen hun werkzaamheden te registreren voor opdrachtgevers en beschikken over voldoende vaardigheden op dit vlak.

Eis 32. Opdrachtnemer neemt de normen met betrekking tot privacy in acht. De opdrachtnemer krijgt – om de Jobcoaching te kunnen uitvoeren – toegang tot vertrouwelijke informatie over zowel de klant als de werkgever. Opdrachtnemer heeft daarom bij uitvoering van de Jobcoaching een geheimhoudingsplicht, die zijn grondslag vindt in artikel 74 van de Wet Suwi. Daarnaast is op de verwerking van de persoonsgegevens door aanbieder in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke, de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Opdrachtnemer dient de geheimhoudingsplicht van artikel 74 van de wet Suwi, de bepalingen uit de AVG, alsmede de andere relevante wetgeving in het kader van de privacybescherming, strikt na te leven. Inschrijver/Opdrachtnemer beschikt derhalve tenminste over een register van verwerkingsactiviteiten alsmede over een privacy statement waarin betrokkenen adequaat worden geïnformeerd over de gegevensverwerkingen. Het register van verwerkingsactiviteiten en het privacy statement voldoen aan de eisen die de AVG daaraan stelt. De inschrijver/opdrachtnemer beschikt over een Functionaris voor gegevensbescherming (FG) als bedoeld in artikel 37 AVG. Daarnaast voldoet de inschrijver/opdrachtnemer aan de volgende bepalingen:

- De op de klanten en werkgevers betrekking hebbende gegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Jobcoaching.
- De op de klanten en werkgevers betrekking hebbende gegevens worden vernietigd op het moment dat deze niet meer noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Jobcoaching.
- Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat voor elke medewerker, die bij de uitvoering van de Jobcoaching door opdrachtnemer betrokken is (dus niet alleen medewerkers die in dienst zijn van opdrachtnemer, maar ook medewerkers die door hem worden ingehuurd), een ondertekende geheimhoudingsverklaring aanwezig is die voorzien is van de datum waarop deze is ondertekend. Deze geheimhoudingsverklaringen kunnen desgewenst worden ingezien door opdrachtgever.
- Opdrachtnemer neemt alle overeenkomstig artikel 32 AVG vereiste maatregelen ter beveiliging van de (persoons)gegevens van klanten en werkgevers. Op verzoek van de opdrachtgever biedt opdrachtnemer inzicht in de getroffen maatregelen.
- Opdrachtnemer informeert de klant en de werkgever actief over de gegevensverwerkingen in het kader van de uitvoering van de Jobcoaching en informeert de klant en de werkgever daarbij over de wijze waarop zij hun rechten op grond van de AVG (zoals – maar niet beperkt tot- een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens) jegens aanbieder kunnen uitoefenen.
- De geheimhoudingsplicht van artikel 74 van de wet Suwi is niet alleen van toepassing op de medewerkers die in dienst zijn van aanbieder maar op alle medewerkers die bij de uitvoering van de opdracht betrokken zijn (dus ook medewerkers die door aanbieder worden ingehuurd). De geheimhoudingsplicht en de naleving van de AVG duurt voort nadat de werkzaamheden als Jobcoachorganisatie zijn beëindigd en/of de raamovereenkomst is verlopen.
- U gaat ermee akkoord dat u de verwerkersovereenkomst in de format van de gemeente (zie bijlage 9) ondertekent.

Klachtenreglement en klachtenmanagement

Eis 33. Inschrijver/opdrachtnemer beschikt over een klachtenreglement en voldoet aan onderstaand gestelde aspecten met betrekking tot klachtenmanagement:

- Klachtenreglement. De gemeente hecht er waarde aan dat opdrachtnemer op een correcte manier met de klanten omgaat. Opdrachtnemer dient daarom te beschikken over een klachtenreglement. Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening van aanbieder.

- In het klachtenreglement zijn tenminste de volgende aspecten geregeld:
 - de indiener van de klacht krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de opdrachtnemer bericht van ontvangst van de klacht;
 - als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen;
 - een klacht moet binnen zes weken na de ontvangstdatum zijn afgehandeld;
 - de klacht moet worden behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is;
 - in geval een klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan deze klager escaleren naar de gemeente. Deze mogelijkheid is opgenomen in de klachtenregeling en klagers worden gewezen op het klachtenreglement. De opdrachtnemer stuurt na (definitieve) gunning zijn klachtenreglement per ommegaande aan de gemeente toe.
 - De opdrachtnemer informeert de klant en werkgever over de wijze waarop hij/zij een beroep kan doen op de klachtenprocedure. De opdrachtnemer stelt bij aanvang van de Jobcoachperiode zijn klachtenreglement ter beschikking aan de klant en de werkgever. De opdrachtnemer registreert alle door klanten geuite klachten en voegt hier tevens zijn oordeel over gegrond (verwijtbaar aan opdrachtnemer) of niet gegrond aan toe. De gemeente beoordeelt alle klachten op gegrondheid (verwijtbaar aan opdrachtnemer). Alle gegronde klachten worden besproken in het periodieke overleg met de gemeentelijk contactpersoon. Het oordeel van de gemeente is hierbij doorslaggevend. Een gegronde klacht wordt als volgt gedefinieerd:
 - Opdrachtnemer heeft niet of niet volledig gedaan wat met gemeente is afgesproken en wat gemeente in dat kader had mogen verwachten (verwijtbaar aan opdrachtnemer).
- De norm is dat er maximaal 2 gegronde klachten per kwartaal voor mogen komen. Bij meer dan 2 gegronde klachten dient de opdrachtnemer, binnen 2 weken na het periodieke overleg waarin de klachten zijn besproken, een herstelplan in bij de gemeentelijk contactpersoon.

Eisen aan uitvoerend personeel

Eis 34. De jobcoaches moeten beschikken over expertise betreffende beperkingen en hun betekenis voor arbeid en van de arbeidsmarkt. Met deze expertise ondersteunt de jobcoach de werknemer met een persoonlijk, op maat gesneden, coachingsprogramma op zijn werk, om zo te komen tot optimale omstandigheden voor een duurzaam dienstverband.

Eis 35. De jobcoach ondersteunt de werkgever bij de afstemming met zijn werknemer en met goed en functioneel werknemerschap zo goed mogelijk tot uiting te laten komen.

De jobcoach:

- Geeft uitleg aan directe collega's over medewerker en jobcoaching;
- Ondersteunt werkgever en collega's bij de communicatie/afstemming met de medewerker en bij vormgeving/aansturing voor diens taken;
- Brengt structuur in werkzaamheden en omstandigheden;
- Maakt een persoonlijk ontwikkelingsplan voor de medewerker;
- Is betrokken bij het inwerkproces;
- Motiveert en stimuleert de medewerker bij probelemen en tegenslagen;
- Traint werknemers- en sociale vaardigheden op de werkvloer;
- Maakt de mogelijkheden en beperkingen van de medewerker inzichtelijk;
- Vergroot de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de medewerker;
- Evalueert de voortgang en zet een actieplan uit;

- Is altijd goed bereikbaar voor alle partijen;
- Zorgt voor afstemming met de andere levensgebieden om zo goed mogelijk te kunnen werken;
- Brengt met werkgever en werknemer mogelijke risico's in kaart en ondersteunt bij het managen hiervan.

Eis 36. De jobcoaches uit uw organisatie hebben een onafhankelijke rol ten opzichte van de werkgever van de kandidaat.

Eis 37. De door u voor deze opdracht in te zetten jobcoaches/medewerkers verblijven legaal in Nederland en zijn in bezit van een verklaring omtrent het gedrag (VOG) voor de uit te voeren werkzaamheden. Uiterlijk 6 weken na gunning bent u in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag van alle in te zetten medewerkers.

Eis 38. Door opdrachtnemer in te zetten jobcoaches dienen in bezit te zijn van een functiegerelateerde VOG verklaring, een geldig legitimatiebewijs en (indien aan de orde) een werkvergunning. De opdrachtnemer heeft zelf de verantwoordelijkheid om een nieuwe medewerker bij indiensttreding zorgvuldig te screenen op het kunnen overleggen van een VOG en/of een geldig legitimatiebewijs. De opdrachtnemer dient zelf intern zorgt te dragen voor opvraag en dossiervorming.

Eis 39. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag (VOG) zijn voor uw organisatie.

Eis 40. Indien een jobcoach langer dan twee weken niet in staat is de diensten waarvoor hij/zij is ingezet te verrichten, vervangt u op verzoek van de gemeente de betreffende medewerker.

Eis 41. Bij niet goed functioneren dan wel gefundeerde klachten over een van uw jobcoaches, zet u een andere jobcoach in. Bij twijfel voert de gemeente gesprekken met de betreffende jobcoach, in samenzijn met vertegenwoordiger van opdrachtnemer.

Bereikbaarheid en communicatie

Eis 42. De jobcoach is naar buiten toe werkzaam vanuit gemeente Sittard-Geleen / Vidar en krijgt een telefoonnummer en email vanuit de gemeente waarop hij/zij bereikbaar is.

Eis 43. U zorgt voor een goede telefonische en digitale bereikbaarheid voor de cliënt én de gemeente Sittard-Geleen op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur.

Eis 44. U bent bereid om met de gemeenten, werkgevers, inleners en het Sw-bedrijf samen te werken om de jobcoaching te optimaliseren, bijvoorbeeld middels intervisie of collegiale consultatie.

Eis 45. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gemeente kan beschikken over een vaste contactpersoon.

Vergoeding van tarieven, facturering

Eis 46. De opdrachtnemer dient voor de door hem in rekening te brengen vergoeding, het tarief Persoonlijke Ondersteuning gehandicapten (bedrag vergoeding per uur, exclusief BTW) te hanteren. Dit tarief wordt (periodiek opnieuw) vastgesteld in het kader van de Beleidsregel UWV normbedragen voorzieningen, zoals gepubliceerd in de Staatscourant.

Eis 47. U wordt betaald op basis van het aantal ingezette uren Jobcoaching. Dit betreft dus de daadwerkelijk ingezette uren, niet naar rato van een tijdsperiode.

Eis 48. Het is toegestaan dat een jobcoach 10% niet-cliëntgebonden tijd schrijft per casus. Deze tijd kan bijvoorbeeld benut worden voor intervisie.

Eis 49. Facturatie vindt plaats op maandbasis.

Eis 50. Facturatie en betaling. U mailt uw facturen in PDF naar het algemene factuuradres van de gemeente Sittard-Geleen: crediteuren@sittard-geleen.nl.

Op elke factuur vermeldt u:

- Gemeente Sittard-Geleen, ta.v. Vidar / Team Ontwikkeling;
- Postbus 18, 6130 AA Sittard;
- Crediteurenadministratie knooppunt 5;
- E-factuuradres: facturen@sittard-geleen.nl.
- Naam gemeentelijke contactpersoon (wordt na gunning bekendgemaakt);
- Kostenplaatsnummer Team Ontwikkeling: 59606010 en activiteitencode SZ144463;
- Uw factuurnummer;
- Factuurdatum;
- Eenduidige omschrijving van de geleverde diensten;
- Het Kamer van Koophandelnummer van uw onderneming;
- Uw bankrekeningnummer;
- Het afleveradres (het adres waar de diensten hebben plaatsgevonden);
- Het btw-nummer van uw onderneming;
- Indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code.

Eis 52. In geval van een creditfactuur vermeldt u het factuurnummer van de corresponderende debet factuur.

Borging onafhankelijkheid als Jobcoachorganisatie

Eis 53. De opdrachtnemer heeft geen zakelijke of persoonlijke belangen bij de werknemers die gecoacht worden of bij de bedrijven waar de werknemers die gecoacht worden werkzaam zijn of te werk worden gesteld. De opdrachtnemer kan op diens verzoek een beoogde constructie, waarbinnen de Jobcoaching plaatsvindt, ter toetsing aan de gemeente voorleggen of deze voldoet aan de borging van onafhankelijkheid. Ten behoeve van de beoordeling verstrekt de opdrachtnemer alle benodigde relevante informatie aan de gemeente.

De gemeente behoudt zich het recht voor om de opdrachtnemer ook vanuit eigen initiatief te bevragen op de borging van onafhankelijkheid in een bepaald jobcoachingstraject.

Administratie

Eis 54. De opdrachtnemer is verplicht om een deugdelijke administratie te voeren. De administratie borgt dat gegevens van de bedrijfsvoering, financiële gegevens en gegevens over de begeleiding van de klant (digitaal) worden vastgelegd. Alle gegevens zijn controleerbaar met bewijsstukken, zodat verantwoording en controle mogelijk is. De informatie moet te allen tijde voor de gemeente inzichtelijk gemaakt kunnen worden, of op aanvraag aangeleverd kunnen worden. Op welke wijze de gegevens worden gepresenteerd wordt in onderling overleg bepaald. Onder deugdelijke administratie wordt minimaal verstaan:

De administratie wordt gevoerd op basis van door gemeente verstrekt:

- burgerservicenummer (bsn);
- inkoopordernummer (indien van toepassing)

Personeelsadministratie van Jobcoaches

- volledige personeelsadministratie van alle bij de Jobcoaching betrokken personeelsleden, inclusief functie en dienstverband;
- verzuim en verlof registratie/administratie van de Jobcoaches.

Resultaten van begeleiding per Jobcoachperiode.

De opdrachtnemer is in staat om inzicht te geven in de resultaten die behaald zijn:

- klant blijkt ongeschikt voor participatie;
- klant is werkzaam zonder begeleiding;
- klant is werkzaam bij werkgever en vervolgaanvraag is gebaseerd op een lichter regime;
- klant is werkzaam bij werkgever en vervolgaanvraag is gebaseerd op een gelijkblijvend regime;
- klant is werkzaam bij werkgever en vervolgaanvraag is gebaseerd op een hoger regime;
- klant is werkzaam met begeleiding van werkgever onder wiens directe leiding en gezag hij zijn werkzaamheden uitvoert;
- klant is niet meer werkzaam.

Aantal klachten

Opdrachtnemer is in staat om inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.

- aantal ingediende klachten;
- aantal klachten dat niet in behandeling is genomen;
- specificatie van de aantal afgehandelde klachten inclusief doorlooptijden;
- specificatie van te laat afgehandelde klachten inclusief reden.

Bewaking van en sturing op contractafspraken.

Eis 55. De opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan periodiek overleg en controles. De gemeente en de opdrachtnemer voeren periodiek (in een bepaalde minimumfrequentie en op basis van een planning te bepalen door de gemeente) en voorts wanneer daartoe aanleiding is, overleg over de kwaliteit van de geleverde Jobcoaching en andere verplichtingen die voortvloeien uit de raamovereenkomst. Het initiatief voor een ad hoc overleg kan zowel van de opdrachtnemer als opdrachtgever komen.

De gemeentelijk contactpersoon maakt van een overleg binnen 5 werkdagen een verslag waarin werkafspraken worden vastgelegd. De punten die besproken (kunnen) worden zijn o.a.:

- door gemeente geconstateerde afwijkingen in handelwijze t.o.v. de contractafspraken;
- het aantal Jobcoachperioden in relatie tot het aantal beschikbare Jobcoaches;
- tijdigheid ondersteuning klanten door opdrachtnemer;
- tijdig en volledig indienen van facturen;
- afhandeling van facturen en tijdigheid betaling door gemeente;
- aantal klachten en reden van de klachten en de afhandeling van klachten;
- ontwikkelingen binnen de organisaties van opdrachtnemer en opdrachtgever;
- voortgang van acties vanuit voorgaande overleggen;
- wederzijdse ervaringen in de samenwerking.

De prestaties van de opdrachtnemer worden periodiek beoordeeld door de gemeentelijke contactpersoon. Deze legt de behaalde prestaties vast. De beoordeling wordt tijdens het overleg met de opdrachtnemer besproken, tevens wordt dit schriftelijk aan de opdrachtnemer gezonden.

Tussentijdse toetsing kan worden ingevuld middels het afleggen van bedrijfsbezoeken en/of werkplekken door de gemeente. De opdrachtnemer verleent in dit verband alle medewerking die redelijkerwijs gevorderd kan worden, binnen een door de gemeente gestelde redelijke termijn. Tijdens de controle kan de gemeente bijvoorbeeld verzoeken om inzage in het dossier van de Jobcoaching van de klant en/of controleren of de geregistreerde uren kloppen.

Zowel de gemeente als de opdrachtnemer dragen ieder voor zich de eigen kosten van het overleg en brengen elkaar geen kosten in rekening.

Inclusie

Eis 56. De opdrachtnemer dient in de uitvoering van zijn werkzaamheden zo begrijpelijk mogelijke taal te gebruiken.