

Bijlage 1

Programma van Eisen

Datum: 22 april 2024
Versie: 1.0
TenderNed: TN 463796

Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
2.	Indien opdrachtnemer gebruik wenst te maken van onderaannemers, dient opdrachtnemer te allen tijde de onderaannemer ter goedkeuring voor te leggen aan opdrachtgever.

Eis	Algemene eisen met betrekking de dienstverlening
3.	Inschrijven werkt met vaste aanspreekpunten/ casemanagers voor de ex-werknemers van de gemeente Helmond;
4.	Inschrijven denkt mee over het beperken van de schadelast en instroom;
5.	Inschrijver werkt met een digitaal systeem waarin alle dossiers zijn opgenomen, de voortgang in is terug te zien en waaruit rapportages gedraaid kunnen worden;
6.	De inschrijver voert de volledige algehele administratie conform de eisen van het UWV en overige wettelijke geldende eisen;
7.	De inschrijver controleert beschikkingen en nota's van UWV op juistheid en zet waar nodig een bezwaar- en beroepsprocedure in.
8.	Het waar nodig voorzien van juridisch advies;
9.	Het analyseren en evalueren van de trends en ontwikkelingen en het hierover proactief informeren van de gemeente Helmond.
10.	Kosteloos overdragen van data en dossiers bij einde overeenkomst.

Eis	Eisen met betrekking tot de ZW
11.	Instroomcontrole/ poortwachterstoets
12.	Uitvoeren van het casemanagement, inclusief de medische begeleiding door een bedrijfsarts, en het zetten van de Poortwachterstappen met als doel het activeren van de medewerker (vanaf uitdiensttreding tot en met herstel of tot en met overgang naar WGA)
13.	Het signaleren en waar nodig toepassen van sanctiebeleid
14.	Het controleren op juistheid van beschikkingen en nota's van UWV en waar nodig bezwaar- en beroepsprocedure inzetten.

Eis	Eisen met betrekking tot de WGA
15.	Waar nodig werknemer en werkgever begeleiden bij de WIA-aanvraag
16.	Persoonlijk contact met en een positief kritische houding ten opzichte van professionals die een rol spelen in de verzuim- en re-integratiebegeleiding van de medewerker.
17.	Uitvoeren van de WIA-begeleiding, met minimaal jaarlijks persoonlijk contact en minimaal halfjaarlijks de check of actief casemanagement moet worden ingezet, zoals het inzetten van herbeoordelingen, advies bedrijfsarts, bezwaar of beroepsprocedures, of de inzet van overige interventionisten.
18.	Juridische ondersteuning van de werkgever (o.a. het indienen van beroep, bezwaar en sancties)

Eis	Eisen met betrekking tot de WW/BW
19.	Loopbaanbegeleiding, coaching en sollicitatiebegeleiding van de WW-uitkeringsgerechtigde
20.	Het signaleren en waar nodig toepassen van sanctiebeleid
21.	Aanspreekpunt voor ex-medewerkers t.b.v. inhoudelijke vraagstukken
22.	Het controleren op juistheid van beschikkingen van UWV en waar nodig bezwaar- en beroepsprocedure inzetten.

Eis	Communicatie/managementinformatie
23.	Inschrijver zal voor de aanbestedende dienst één vast contactpersoon en een vaste ver-vanger aanwijzen.
24.	Inschrijver zal na afstemming met de gemeente Helmond, rechtstreekse communicatie met de (ex-)werknemer te onderhouden.
25.	Inschrijver verplicht zich, de voortgang en resultaten van alle activiteiten periodiek aan de Gemeente Helmond terug te koppelen.
26.	Inschrijver verplicht zich tot de inrichting van een digitale rapportagetool (waarbij de mogelijkheid wordt geboden aan de werkgever om de voortgang te volgen) en stelt deze ter beschikking aan Gemeente Helmond, alsmede rapporteert zij op kwartaalbasis tijdens een overleg.
27.	Overlegmomenten Er zal structureel overleg plaatsvinden met de leverancier. Bij de start van de overeen-komst dient er frequenter contact plaats te vinden. Onderwerpen structureel overleg: - Managementinformatie evalueren; - Planning; - Communicatie in de toekomst; - Klachtenafhandeling (aantal en soort).
28.	Gemeente Helmond wil graag de volgende managementinformatie bespreken tijdens de kwartaal overleggen: • Aantal medewerkers in behandeling (WW/BW/ZW/WGA) met behandelingsduuren toegepaste interventies • Re-integratiepercentage (WW/BW) • Uitstroom met reden (ZW/WGA) • Redenen niet re-integratie • Overzicht uitkeringskosten en re-integratiekosten Gemeente Helmond + reductie • Percentage aantal maanden in WW/BW in relatie tot aantal maanden WW/BW-aanspraak • Financieel resultaat (eventueel door sanctioneren en aantal toegekende sanctiesof anderszins) inclusief mogelijke kostenbesparingen • Controles van sollicitatieactiviteiten kwantitatief en kwalitatief • Toekomstverwachtingen per dossier Bovenstaande input dient een week voorafgaand aan het kwartaaloverleg door inschrijver bij aanbestedende dienst aangeleverd te worden.
29.	Inschrijver dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en dient klachtenformulieren ter beschikking van aanbestedende dienst te stellen vanaf ingangsdatum van de raamovereenkomst. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening en anderzijds klachten over onjuiste facturen en overige zaken. De klachten dienen minimaal eenmaal per jaar besproken te worden metaanbestedende dienst, en vaker indien daartoe behoefte is.
30.	Inschrijver stuurt op verzoek van aanbestedende dienst een plan van aanpak per dossier naar opdrachtgever uiterlijk binnen drie weken nadat de (ex)mede- werker is aangemeld. Het plan van aanpak bestaat minimaal uit doel van het plan, situatieschets, advies n.a.v. intake, slaagkans bevorderende en belemmerende factoren, afspraken (inhoudelijke acties, uitvoering en monitoring), planning en evaluatiemomenten.
31.	Inschrijver informeert aanbestedende dienst indien er een plaatsing plaats gaat vinden en informeert opdrachtgever over: duur plaatsing/intentie/omvang/soort contract.
32.	Inschrijver adviseert aanbestedende dienst over toepassing sanctiebeleid, opdrachtgever beslist en inschrijver voert uit.
33.	Inschrijver legt per medewerker een digitaal dossier aan, op grond waarvan voortgang wordt gerapporteerd, wordt gehandhaafd en indien nodig sanctieverzoeken en eventuele herbeoordelingen worden gedaan.

Eis	Personeelsbeleid- en opleiding
34.	Inschrijver dient ervoor te zorgen dat alle personeelsleden, inclusief management, volgens de Nederlandse wet- en regelgeving aantoonbaar gerechtigd zijn te werken.
35.	Inschrijver beschikt over personeel dat voldoende ervaring en vaardigheden heeft om een hoge standaard van dienstverlening te verstrekken en is de Nederlandse taal machtig.
36.	Inschrijver zal zich tijdens de opdrachtvervulling als goede opdrachtnemer van de aanbestedende dienst gedragen en zich onthouden van elke handeling en/of uitspraak die de goede naam en reputatie van alsmede de relatie met de aanbestedende dienst kunnen schaden.
37.	Inschrijver dient het opleidingsniveau en specialisme (o.a. (C)ROV of vergelijkbaar) van haar werknemers ten alle tijden te waarborgen.

Eis	Facturatie
38.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, af- spraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel deconcurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
39.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om per maand een verzamelfactuur te sturen per kostenplaats en per onderdeel (ZW/WW/WGA/BW) waarop de kosten zijn gespecificeerd. Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: • Inkoopordernummer; • Referentie naar desbetreffende dossiers; • Kosten specificaties; • Factuurdatum.
40.	Opdrachtnemer maakt de re-integratiekosten inzichtelijk in verhouding tot de schadelastbeheersing bij tijdelijke of gedeeltelijke plaatsingen. (= besparing op WW-lasten voor opdrachtgever).