

Programma van Eisen

Sterk met Werk of Scholing Arbeidsmarktregio Midden-Utrecht

24 juni 2025

Kenmerk 2025WI419

Inhoud

1.	Programma van eisen	3
1.2	Indexering	3
1.3	Facturatie	4
1.4	Eisen aan de opdracht Sterk met Werk of Scholing	5
1.5	Eisen aan begeleiding	6
1.6	Eisen aan afronding en eindrapportage	7
1.7	Eisen aan personeel	7
1.8	Klanttevredenheidsonderzoek	7
1.9	Eisen aan de werkwijze	8
1.10	Eisen aan huisvesting	8
1.11	Eisen aan communicatie, overleg en managementrapportages	8
1.12	Eisen aan partnerschap	9
1.13	Eisen aan privacy en klachten	10
1.14	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	10

1. Programma van eisen

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

1.1 Social return

1. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
2. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return' (bijlage 03 bij de aanbestedingsdocumenten). Voor deze raamovereenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van minimaal 5%. Zie gunningscriterium 3 SROI.
3. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt.
4. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
5. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
6. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de Social return opgave.
7. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur Social return. Opdrachtgever adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van Social return is maatwerk waarbij de opdrachtgever rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-win- situatie'.
8. Opdrachtnemers zijn aangesloten, of sluiten zich aan tijdens het eerste contractjaar bij de [Green Deal Duurzame zorg](#). Door deelname aan deze deal zet u zich in voor het verduurzamen van de zorg op de 5 punten: Gezondheidsbevordering, Kennis & bewustwording, CO2-reductie, Circulair en Medicijnen.

1.2 Indexering

9. Eén maal per jaar kunnen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2027. U kunt 6 weken voor de indexatiemogelijkheid een schriftelijk verzoek indien bij de contractmanager. Pas na toestemming van de contractmanager kan indexatie toegepast worden.

10. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
 $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100

Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2025 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2023 = 112,50

Indexcijfer nieuw = Index 2024 = 117,00

Indexeringspercentage = $(117,00 - 112,50) / 112,50 * 100 = 4,0\%$

1.3 Facturatie

11. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
12. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
13. De bestellingen worden afgeroepen als verzamelbestellingen. In een verzamelbestelling worden meerdere diensten afgeroepen op basis van één bestelling met één bestelnummer. Bij een verzamelbestelling factureert u opdrachten/bestellingen die binnen één week worden geleverd met één verzamelfactuur. U sorteert in een verzamelfactuur de factuurregels op uitleverdatum.
14. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
 - Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden);
 - De naam en geboortedatum van de inwoner;
 - Start en einddatum traject.
15. U stemt in met de navolgende wijze van betaling:
- een bedrag van 50% na ontvangst plan van aanpak en 50% wanneer er toestemming is voor een "go" voor de tweede zes maanden (zie ook eis 41).
16. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema.

17. Het totaalbedrag van uw inschrijving is inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.
18. De wijze van factureren kan per deelnemende partijen verschillen. De exacte afspraken worden vastgelegd in een uitvoeringsprotocol.

1.4 Eisen aan de opdracht Sterk met Werk of Scholing

19. De aantallen zijn indicatief en daar kunnen geen rechten aan worden ontleend.
20. U verricht uw dienstverlening in alle deelnemende partijen genoemd in de inschrijvingsleidraad.
21. De kritieke prestatie-indicatoren zijn als volgt:
 - 80% van de aanmeldingen start daadwerkelijk op traject;
 - 90% van de daadwerkelijk gestarte trajecten worden afgerond;
 - 60% van de daadwerkelijk afgeronde trajecten hebben een positief resultaat. (Zie eis 23, doel van het traject voor een beschrijving van een positief resultaat).
22. Inwoners met toegang tot een IPS-traject zijn uitgesloten van het traject Sterk met Werk of Scholing.
23. Het doel van het traject is plaatsing in betaald werk, opleiding, scholing of studie (of het behoud hiervan).
24. Uw dienstverlening is gebaseerd op de IPS/ Supported Employment methodiek en gericht op snelle plaatsing en individuele ondersteuning. U werkt -met toestemming van inwoner- samen met betrokken zorgverleners of naasten.
25. Continue instroom is mogelijk.
26. Aanmelding op het traject kan uitsluitend gedaan worden door de contactpersonen van de Deelnemende partijen.
27. De maximale duur van het traject is 12 maanden (40 begeleidingsuren).
28. De doorlooptijden zijn als volgt:
 - Uiterlijk 14 kalenderdagen na aanmelding traject wordt deze in behandeling genomen door de opdrachtnemer en een jobcoach toegewezen;
 - Binnen 1 maand na aanmelding vindt de intake (warme overdracht van werkcoach aan opdrachtnemer) plaats.
29. De startdatum van het traject is datum intake.
30. Binnen 14 kalenderdagen na de intake overlegt u het trajectplan, ondertekend door de inwoner.
31. Opdrachtnemer levert de volgende rapportages aan:
 - Een trajectplan binnen 14 kalenderdagen na intake. Dit plan is een 'contract' tussen inwoner en opdrachtnemer en wordt door hen beiden ondertekend; Zie format in bijlage 14.

- Een voortgangsrapportage na 6 maanden: dit is tevens een go- no go moment. De contactpersoon van de gemeente/ uitvoeringsinstantie moet toestemming geven alvorens de tweede helft van het traject doorgang kan vinden; Zie format in bijlage 14.
 - Een eindrapportage inclusief advies bij einde traject (maximaal na 12 maanden). Zie format in bijlage 14.
32. De 40 individuele begeleidingsuren bevatten onder andere de volgende onderdelen:
- Intake (warme overdracht met contactpersoon aanmeldende partij);
 - In kaart brengen wensen en randvoorwaarden plaatsing (wat heeft de inwoner nodig?);
 - Snelle bemiddeling of hulp met zoeken en plaatsen naar werk of scholing/opleiding, i.s.m. WSP (indien mogelijk);
 - Jobcoaching en voorkomen uitval, evt. herplaatsing.
33. Afstemming met betrokken zorgverleners/naasten met toestemming van inwoner. Tevens bekijkt u of het passend is om een indicatie banenafpraak, loonkostensubsidie, werkervaringsplek, proefplaatsing of andere regelingen in te zetten.
34. Bij bijzonderheden die van grote invloed zijn op het traject neemt u proactief contact op met de betrokken contactpersoon van de aanmeldende partij.
35. Mocht de kandidaat door omstandigheden tijdelijk niet actief kunnen deelnemen aan het traject, kan dit met toestemming van de contactpersoon van de aanmeldende partij worden gepauzeerd voor maximaal 3 maanden.
36. Opdrachtnemer meldt pas een inwoner terug, na overleg met én akkoord van de contactpersoon van de aanmeldende partij. Na akkoord voortijdige beëindiging traject van de contactpersoon van de aanmeldende partij stuurt opdrachtnemer een eindrapportage.

1.5 Eisen aan begeleiding

37. Uw dienstverlening is gebaseerd op de IPS/ Supported Employment methodiek en gericht op snelle plaatsing en individuele ondersteuning waarbij de wens van de inwoner leidend is. U werkt met toestemming van de inwoner samen met betrokken zorgverleners of naasten.
38. Opdrachtnemer brengt gedurende het traject samen met de inwoner in beeld wat deze nodig heeft om tot een succesvolle plaatsing te komen en deze te behouden.
39. Opdrachtnemer is proactief en flexibel in de begeleiding en werkt outreachend. U zoekt kandidaat thuis op als deze buiten beeld raakt.
40. Opdrachtnemer stemt af met de zorgverlener en/ of naasten indien de inwoner dit wenst.
41. Na 6 maanden is er een *go-no-go* moment: op basis van de voortgangsrapportage besluit de contactpersoon vanuit gemeente of uitvoeringsorganisatie samen met u en de inwoner of het traject doorloopt of niet. Nadat de contactpersoon gemeente akkoord geeft, kan het tweede halfjaar starten.

1.6 Eisen aan afronding en eindrapportage

- 42. Opdrachtnemer stelt bij einde van het traject of bij voortijdige uitval van de kandidaat een eindrapportage op over de voortgang, bereikte doelen, resultaten, motivatie en uw advies voor de te nemen vervolgstappen. De aanmeldende partij ontvangt de eindrapportage binnen 2 weken na afronding van het traject.
- 43. Opdrachtnemer draagt de kandidaat met een persoonlijke toelichting op de rapportage over aan de werkcoach van de aanmeldende partij. Deze overdracht kan per mail, per telefoon of face to face, net wat nodig is en in overleg met de werkcoach.

1.7 Eisen aan personeel

- 44. De Opdrachtnemer garandeert dat ten minste 50% van de jobcoaches die worden ingezet op deze opdracht beschikken over een geldig IPS-certificaat, afgegeven door kenniscentrum Phrenos.
- 45. Uw organisatie is in het bezit van een geldige jobcoachlicentie van het UWV.
- 46. Uw personeel heeft kennis van de actualiteiten van de arbeidsmarktregio, kraptesectoren, relevante wet- en regelgeving en financiële regelingen.
- 47. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van uw dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek dan wel uitval. U informeert de kandidaat tijdig en draagt zorg voor een goede (warme) overdracht. Deze vervanging leidt niet tot hogere kosten voor de opdrachtgever en/of gaat niet ten koste van de 40 uur begeleiding.
- 48. Opdrachtnemer en het in te zetten personeel nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie over de uit te voeren werkzaamheden en over de opdrachtgever.

1.8 Klanttevredenheidsonderzoek

- 49. Opdrachtgever stelt bepaalde kwaliteitseisen en wil dit ook terug zien in de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer richting de inwoners in de vorm van een klant-ervaringsmeting. In de inschrijvingsleidraad heeft Opdrachtgever de werkwijze van de dienstverlening beschreven. Concreet betekent dit dat Opdrachtnemers aantonen hieraan te voldoen door:
- 50. Doorlopend klant-ervaringsmeting op cruciale punten in hun klantreis te meten en verbeter suggesties op te halen, hun dienstverlening hiermee te verbeteren en de dashboard rapportages plus verbeteracties met opdrachtgever te delen. Waar nodig bereid te zijn de vraagstelling aan te passen, i.o.m. opdrachtgever.
- 51. De kritieke prestatie indicatoren en het klanttevredenheidsonderzoek zijn onderdeel van de contractevaluatie.

1.9 Eisen aan de werkwijze

52. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de gemeente de uitvoerings- en samenwerkingsafspraken zal vastleggen in een uitvoeringsprotocol (UVP). Het document wordt specifiek en concreter in de implementatiefase uitgewerkt. U overlegt tijdens het implementatiegesprek een format van uw rapportages (trajectplan, voortgangsrapportage en eindrapportage) en gaat ermee akkoord dat in overleg met de partij de inhoud nader wordt afgestemd.
53. Opdrachtnemer gaat akkoord met aanpassingen in het UVP en de rapportage formats gedurende de looptijd van de opdracht en past uw processen hier tijdig en kosteloos op aan. U rapporteert aan de gemeente vervolgens conform het aangepaste UVP en rapportageformat voor alle kandidaten voor wie u de dienstverlening verricht.

1.10 Eisen aan huisvesting

54. Op de ingangsdatum van de overeenkomst en start dienstverlening beschikt u over een fysieke locatie in de arbeidsmarktregio Midden-Utrecht waar u de begeleiding kunt geven. De locatie voldoet aan de Arbonormen. De locatie is goed bereikbaar voor alle arbeidsmarkt regiogemeenten met het openbaar vervoer en met de fiets, is voldoende uitgerust en is toegankelijk voor minder validen.

1.11 Eisen aan communicatie, overleg en managementrapportages

55. Uw inschrijving bevat de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente, dan geeft u dit direct door aan de deelnemende partijen (contractmanager en uitvoeringsmedewerkers deelnemende partijen).
56. Uw organisatie is binnen werktijden (maandag t/m vrijdag van 9.00 - 17:00 uur) telefonisch bereikbaar voor overleg op uitvoerend niveau. In geval de begeleider niet direct aanspreekbaar is, wordt binnen één dag teruggebeld of wordt aangegeven wanneer de vragen worden beantwoord.
57. U bent verplicht om maandelijks managementinformatie aan te leveren, aan de hand van door de gemeente aangeleverde format, over de instroom, aard en resultaten van de dienstverlening en mogelijke klachten. Deze rapportage dient uiterlijk de vijfde werkdag van de maand daaropvolgend in bezit te zijn van de gemeente. U levert de informatie bij de contractmanager aan. De exacte vorm en inhoud stellen opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer tijdens de implementatiefase van het contract vast en kan tijdens de looptijd in overleg bijgesteld worden. U stemt hiermee in.
58. Opdrachtgever wil met u – op uitvoerings- en contractniveau – periodiek overleg voeren de voortgang en evaluatie van de dienstverlening. U wijst daarvoor in overleg met de contractmanager vaste deelnemers aan. Het secretariaat van deze overleggen ligt bij Contractmanagement van de gemeente Utrecht afdeling Werk en Inkomen. Deze overleggen

vinden één keer per kwartaal plaats. Indien nodig kan de frequentie van overleg aangepast worden.

59. Indien er wijzigingen zijn in de rechtsvorm, naam of adresgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente, geeft u dit direct aan de gemeente door.
60. U gaat ermee akkoord dat u eventuele communicatie over een opdracht met de pers of communicatie over een opdracht met een politiek gevoelige inhoud eerst ter goedkeuring voorlegt aan de gemeente.
61. Zonder schriftelijke toestemming van (de contractmanager van) de gemeente Utrecht maakt u geen melding van de overeenkomst in publicaties of reclame-uitingen, uitzondering hierop vormt een eventuele wettelijke verplichting tot openbaarmaking van deze gegevens.
62. U bent in staat alle rapportageformats (op managementniveau en op klantniveau) digitaal aan te leveren. Zie eis 58.
63. Bij beëindiging van de overeenkomst werkt u te allen tijde mee met de gemeente Utrecht om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. De dienstverlening van alle nadere overeenkomsten wordt afgemaakt. Het tijdig, vóór het einde van de overeenkomst, beschikbaar stellen van de door Inkoop of nieuwe leverancier gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.

1.12 Eisen aan partnerschap

64. Samenwerking met de gemeente verloopt in partnerschap. Er is regelmatig overleg tussen u en de deelnemende partijen over de kandidaten en de voortgang van het traject. U verklaart zich bereid om de uitvoering van de overeenkomst regelmatig te evalueren en constructief mee te denken en mee te werken aan eventuele aanpassingen van de dienstverlening, welke ingegeven kunnen worden door lopende organisatieontwikkelingen binnen de deelnemende partijen.
65. Opdrachtgever heeft een audit-instrument ontwikkeld om de kwaliteit van alle werkprocessen rondom re-integratie – zowel binnen haar eigen organisatie als binnen de contractpartij - doorlopend te kunnen schouwen. Primair doel van dit instrument is de optimalisatie van de werkprocessen. U dient aan de uitvoering van dit auditinstrument volledig en kosteloos medewerking te verlenen.
66. Wij vragen de opdrachtnemers – tenzij dit niet mogelijk is - nauw samen te werken met het rWSP: enerzijds om de werkgever minder te belasten, anderzijds om de beste kansen te creëren voor de kandidaten door gebruik te maken van elkaars netwerk en expertise. Ook vragen wij de opdrachtnemers om deel te nemen aan een periodiek leveringsoverleg met het regionale Werkgeversservicepunt.

1.13 Eisen aan privacy en klachten

67. U beschikt over een klachten- en privacyreglement.
68. U stemt in met toetsing van het door u ingediende klachten- en privacyreglement door de gemeente en voert aanwijzingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit. De gemeente zal alleen de voorlopig gegunde partijen vragen een kopie van het klachten- en privacyreglement ter verificatie toe te sturen.
69. In de afhandeling beschrijft u de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie. De klachtafhandeling en een goede registratie van de afhandeling maken onderdeel uit van de managementrapportage.
70. U gaat ermee akkoord dat u de bijgesloten gegevensuitwisselingsovereenkomst Zelfstandigen (GUO) ondertekent tegelijkertijd met de overeenkomst.
71. U verwerkt de gegevens die u met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening verkrijgt uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het verrichten van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze overeenkomst.
72. Persoonsgegevens worden verwijderd zodra die niet langer nodig zijn voor het oorspronkelijke doel waarvoor ze zijn verzameld.
73. Er wordt gebruik gemaakt van versleuteling bij de uitwisseling van gegevens over interne als externe netwerken.
74. Informatiebeveiligingsincidenten en datalekken dienen binnen 12 uur na ontdekking te worden gerapporteerd aan de contactpersoon van de betreffende partij.
75. Gebruikers hebben enkel toegang tot de data waarvoor zij specifiek bevoegd zijn (conform autorisatiematrix).
76. Data wordt veilig opgeslagen in databases of bestanden, waarbij zeer gevoelige gegevens worden versleuteld.

1.14 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

77. Als de raamovereenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
78. U stelt 3 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
79. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
 - Het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;

- Het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
- Het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
- Het technisch of functioneel ontvlechten of ontmantelen van Sterk met Werk Arbeidsmarktregio Midden-Utrecht

80. U bent ervan op de hoogte dat opdrachtgever het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.