



Uitvoeringskader en programma van eisen Maatschappelijke begeleiding, PVT en financiële training voor Inburgeraars Gemeente Zwolle

Inhoud

1	Inleiding.....	2
2	Begripsbepalingen en afkortingen	2
3	Uitwerking 3 componenten.....	3
3.1	Maatschappelijke begeleiding	3
3.2	Participatieverklaringstraject (PVT)	4
3.3	Financiële training	4
4	Algemene eisen (voor beide percelen)	5
4.1	Werkafsprakenboek.....	5
4.2	Algemene uitvoeringseisen	5
4.3	Informatiebeveiliging en AVG	6
5	Eisen Maatschappelijke begeleiding (MB)	7
6	Eisen PVT	10
7	Eisen Financiële training.....	12
8	Tarieven en facturatie.....	14

Datum	17-6-2025
Versie	1.0
Kenmerk	24.Z.137



1 Inleiding

De gemeente heeft een wettelijke verplichting op het gebied van inburgering, namelijk de uitvoering van de Wet Inburgering 2021 (Wi2021). Binnen het inburgeringstraject is het een gemeentelijke taak om de Inburgeraars te voorzien van maatschappelijke begeleiding en van het PVT, het participatieverklaringstraject. Financiële training is geen verplicht onderdeel vanuit de Wi2021 bezien, maar Zwolle wil wel dat alle Inburgeraars een financiële training krijgen.

De begeleiding van Inburgeraars bestaat uit 3 componenten:

1. Maatschappelijke begeleiding
2. Participatieverklaringstraject (PVT)
3. Financiële training

De eerste twee zijn wettelijk verplicht vanuit het inburgeringstelsel. Financiële training is niet-wettelijk aanbod. Wel zien we vanuit de gemeente Zwolle dit type aanbod als vereiste voor het succesvol afronden van het inburgeringstraject. Dat komt doordat financiële training elementen bevat die zowel gedurende het PVT als in de maatschappelijke begeleiding aan bod komen.

Dit document is het kwaliteits- en uitvoeringskader voor:

1. de Raamovereenkomst Maatschappelijke begeleiding (perceel 1)
2. de Raamovereenkomst PVT en Financiële training (perceel 2)

Leeswijzer.

Hoofdstuk 2: begripsbepalingen die voor elk perceel van toepassing zijn.

Hoofdstuk 3: uitwerking van de 3 componenten.

Hoofdstuk 4: algemene eisen die voor zowel Maatschappelijke begeleiding als PVT en Financiële training van toepassing zijn.

Hoofdstuk 5: eisen specifiek voor Maatschappelijke begeleiding.

Hoofdstuk 6: eisen specifiek voor PVT.

Hoofdstuk 7: eisen specifiek voor Financiële training.

Hoofdstuk 8: tarieven en facturatie.

2 Begripsbepalingen en afkortingen

Asielstatushouders – Inburgeringsplichtigen zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Wet inburgering 2021;

AZC – Asielzoekerscentrum;

COA – Centraal Orgaan opvang Asielzoekers;

College – Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwolle;

DUO – Dienst Uitvoering Onderwijs;

Deelnemer - Een persoon die door de Opdrachtgever (Regievoerder) is aangemeld voor MB en/of PVT en/of FT. Een Deelnemer kan een Inburgeraar of Gezinsmigrant of overige migrant zijn.

ELIP – Einde lening Inburgeringsplichtige;

Inburgeringsplichtige – Persoon die op grond van artikel 3 van de Wet inburgering 2021 inburgeringsplichtig is;

Inburgeraar - De statushouder of gezins- of overige migrant die in Zwolle komt wonen /of gehuisvest is. Waar "Inburgeraar" staat, kan ook worden gelezen: de Inburgeraar en zijn gezin;

Inburgering op afstand - De situatie waarin een Inburgeraar al start met zijn inburgering in het AZC, nog voordat hij in de gemeente Zwolle komt wonen.



daadkracht

Inburgeringswetgeving – De Wet inburgering 2021, het Besluit inburgering 2021, de Regeling inburgering 2021 en de op basis daarvan door het college vastgestelde algemene besluiten;

IND – Immigratie- en Naturalisatiedienst;

Gezinsmigranten en overige migranten – Inburgeringsplichtigen met een verblijfsvergunning regulier voor bepaalde tijd, met uitzondering van degenen zoals bedoeld in artikel 13, eerste lid, onderdeel b, van de Wet inburgering 2021;

Leerroute – De B1-route, de onderwijsroute of de Z-route;

MAP – Module Arbeidsmarkt en Participatie;

Onderwijsroute – Leerroute gericht op het behalen van een erkend diploma binnen het Nederlandse onderwijssysteem;

Participatieplaats - De locatie of werkplek binnen een organisatie waar de Inburgeraar zijn arbeidsuren vervult in het kader van een scholings- of taaltraject;

PIP – Persoonlijk Plan Inburgering en Participatie;

Portal Inburgering – Elektronisch platform voor de digitale uitwisseling van gegevens tussen gemeenten en DUO;

PVT – Participatieverklaringstraject;

Regievoerder – Medewerker van de gemeente Zwolle die een rol heeft bij de uitvoering van de Wet

Wet, Wi2021 – Wet inburgering 2021.

3 Uitwerking 3 componenten

3.1 Maatschappelijke begeleiding

De maatschappelijke begeleiding is gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van de Inburgeraars. Dit betreft in de eerste periode het ondersteunen op de verschillende leefgebieden: wonen, financiën en administratie, welzijn en gezondheid, netwerk en sociale relaties, maatschappelijke participatie en mobiliteit, opvoeding en onderwijs.

Nadat de basisvoorzieningen in de leefomgeving van de Inburgeraars geregeld zijn, richt de maatschappelijke begeleiding zich op het kennismaken met de Nederlandse samenleving en met Zwolle.

De Inburgeraar wordt bekend in zijn/haar woonomgeving, weet de weg te vinden in Zwolle, is wegwijs in de gemeente en weet waar (bij de juiste instantie) zijn hulpvraag gesteld kan worden.

Zwolle hanteert een flexibele duur van de maatschappelijke begeleiding van minimaal 6 en maximaal 18 maanden. Hierbij hechten we belang aan een traject dat vooral aansluit op de behoefte van de Inburgeraar en eventueel zijn gezinsleden.

Onderdeel: Praktische ondersteuning en begeleiding wanneer er een geschikte woning is gevonden binnen de gemeente Zwolle	Zodra er een woning in de gemeente Zwolle is gevonden voor de Inburgeraar moeten er praktische zaken worden geregeld. Sommige regelzaken kunnen op afstand, maar sommige zaken moet ook in Zwolle of in de nieuwe woning gebeuren.
Onderdeel: Praktische ondersteuning en begeleiding wanneer de Inburgeraar gaat verhuizen en al is gehuisvest in Zwolle	Op de dag van de sleuteloverdracht gaat een Inburgeraar zich definitief vestigen in Zwolle. De dag van sleuteloverdracht wordt ook wel de “regeldag” genoemd, omdat er veel praktische zaken geregeld moeten worden.
Onderdeel: Wegwijs in de	Een doel van de maatschappelijke begeleiding is het versterken



woonomgeving	van de zelfredzaamheid en de participatie van de Inburgeraars. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de Inburgeraar in de eerste periode wegwijs wordt gemaakt in de woonomgeving, maar ook wordt gewezen op activiteiten en non-formeel taalaanbod in de stad.
Onderdeel: Overdracht en samenwerking met partners	De Inburgeraar kan na verloop van de termijn met zijn hulpvraag terecht bij de reguliere ondersteuning in Zwolle, zoals bijvoorbeeld het SWT, Travers, Samen Zwolle en Op Orde. Opdrachtnemer draagt hier actief zorg voor. Sociale kaart en wegwijs in de stad helpen hierbij.

3.2 Participatieverklaringstraject (PVT)

Het participatieverklaringstraject (PVT) is een verplicht onderdeel van de inburgering. Aan het einde van dit PVT ondertekenen de deelnemers de participatieverklaring. De PVT wordt ook aangeboden aan gezins- en overige migranten. PVT zorgt ervoor dat Inburgeraars kennis hebben van de Nederlandse samenleving en de fundamentele kernwaarden vrijheid, gelijkheid, solidariteit en participatie. Daarnaast komen onderwerpen als burgerschap, wonen, werken, leren, gezondheid, opvoeden en vrije tijd aan bod.

3.3 Financiële training

Ondersteuning bij financiële zelfredzaamheid is een onderdeel van de hulp bij de integratie van Inburgeraars. Onder financiële zelfredzaamheid wordt verstaan dat iemand zijn inkomsten en uitgaven in balans houdt, nu en in de toekomst. Het is de bedoeling dat de bijstandsgerechtigde Inburgeraar leert welke financiële en administratieve verplichtingen samenhangen met de verstrekte uitkering, toeslagen en vaste lasten, en dat hij/zij in staat is deze zaken na de periode van maatschappelijke begeleiding zelfstandig uit te voeren.

<u>Onderdeel: Aanbod algemeen</u>	Een financiële training voor Inburgeraars is een praktijkgerichte cursus die gericht is op het versterken en stimuleren van financiële zelfredzaamheid en het bieden van inzicht in het Nederlandse financiële systeem. De training is speciaal ontwikkeld om Inburgeraars te ondersteunen bij het opbouwen van een stabiele financiële basis in hun nieuwe leefomgeving.
<u>Onderdeel: Inhoud van de training</u>	De training leert Inburgeraars over het Nederlandse financiële systeem en geldzaken. Binnen de training is er aandacht voor theorie, maar ook voor de praktijk. Specifiek geeft de training aandacht aan het zelfstandig bijhouden van de administratie en inzicht in maandelijkse inkomsten en uitgaven. Ook is er aandacht voor het verantwoordelijk omgaan met administratieve en financiële zaken, en rekening houden met onvoorziene omstandigheden.
<u>Onderdeel: Samenwerkingen</u>	Opdrachtnemer is bekend met relevante partijen zoals IPA, SWT, lokale partners, vrijwilligers en sleutelpersonen.



4 Algemene eisen (voor beide percelen)

4.1 Werkafsprakenboek

De opdrachtgever hecht waarde aan een goede samenwerking met de Opdrachtnemer. Het maken van duidelijke en concrete werkafspraken is hiervoor belangrijk.

Opdrachtnemer stelt na gunning samen met de Opdrachtgever een werkafsprakenboek op voor de uitvoering van de Opdracht. In het werkafsprakenboek komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod:

- de 'reis van de Inburgeraar' vanaf de koppeling met de gemeente;
- aanmeldingsprocedure;
- communicatiematrix incl. rollen van betrokkenen;
- manier van gegevensoverdracht;
- nadere uitwerking m.b.t. rapportages (o.a. format en wijze van aanleveren);
- invulling account-/ contractgesprekken: momenten, inhoud en deelnemers;
- procedures omtrent verzuim;
- afstemming en verslaglegging over individuele Deelnemers.
- Afspraken t.b.v. gezamenlijk overleg tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer van perceel 1 en de Opdrachtnemer van perceel 2

4.2 Algemene uitvoeringseisen

Nr.	Beschrijving
1.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat ondersteuning aan de Deelnemer centraal staat, waarbij cultuursensitief werken en dienstbaarheid voorop staan.
2.	Vrijwilligers worden minimaal jaarlijks getraind op aangeboden dienstverlening, relevante thema's en aandacht voor cultuursensitief werken.
3.	Indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van tolken, kunnen hiervoor geen kosten in rekening gebracht worden (zie all-in prijs).
4.	Opdrachtnemer is bereikbaar voor Deelnemers op werkdagen van 9 tot 17 uur.
5.	Activiteiten voor Deelnemers moeten in de gemeente Zwolle plaatsvinden. Dit betreft onder andere (niet uitputtend) klassikale onderdelen en een loketfunctie.
6.	Alle medewerkers en vrijwilligers die contact hebben met Deelnemers zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die ten minste is getoetst op de volgende aspecten: Het verlenen van diensten Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving
7.	Opdrachtnemer heeft een 'volgsysteem' waarin o.a. voortgang, resultaten en aandachtspunten van de Deelnemers worden bijgehouden.
8.	Opdrachtnemer voert jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit onder Deelnemers: Een evaluatie onder deelnemers om inzicht te krijgen in de effectiviteit en begrijpelijkheid van de training.
9.	Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling voor Deelnemers die makkelijk vindbaar en toegankelijk is. Minimale eisen: <ul style="list-style-type: none">• Klachten worden schriftelijk vastgelegd.• Inhoudelijk duidelijk zijn over:<ul style="list-style-type: none">○ Waar en hoe een klacht kan worden ingediend.○ Wat het proces en de termijn van afhandeling is.○ Of en hoe bezwaar en/of beroep mogelijk is.
10.	Contractgesprekken



	<p>Eens per kwartaal, of zoveel vaker of minder vaak als Opdrachtgever dit nodig vindt, vindt een evaluatie- en voortgangsgesprek plaats over de dienstverlening tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.</p> <p>De agenda bevat in ieder geval de navolgende onderwerpen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. de managementinformatie/rapportage.2. de dagelijkse gang van zaken en de contacten tussen de operationele organisaties van beide partijen.3. De prestaties. <p>Zie voor verdere uitwerking de eisen m.b.t. rapportage en KPI's hoofdstukken 5, 6 en 7.</p>
11.	<p>Periodiek maar minimaal jaarlijks, vindt een gezamenlijk overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer van perceel 1 en de Opdrachtnemer van perceel 2. Tijdens dit overleg worden relevante ontwikkelingen besproken, ervaringen m.b.t. de uitvoering van de respectievelijke opdrachten gedeeld, en eventuele knelpunten in de samenwerking opgelost. Dit overleg heeft tot doel om een coherent aanbod te realiseren ten aanzien van Maatschappelijke begeleiding (MB), Participatieverklaringstraject (PVT) en financiële training (FT).</p>

4.3 Informatiebeveiliging en AVG

Nr.	Beschrijving
12.	Opdrachtnemer zal alle wet- en regelgeving naleven in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
13.	Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
14.	De betrokken persoonsgegevens mogen niet (verder) worden verwerkt, verstrekt, uitgewisseld en gedeeld met derden, tenzij door Opdrachtgever op schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer daartoe uitdrukkelijke voorafgaande toestemming is gegeven.
15.	Bij gebruik van onderaannemers gelden dezelfde beveiligingseisen als voor Opdrachtnemer zelf. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging bij de onderaannemer van deze onderhavige opgenomen afspraken door middel van het doorleggen in de keten van deze afspraken alsook het schriftelijk vastleggen ervan.
16.	Rapportages met gegevens van Deelnemers worden op een veilige manier gedeeld, bijvoorbeeld via een beveiligde portal van de Opdrachtnemer of via een beveiligde manier van mailen zoals bijvoorbeeld Zivver of Chryptshare.



5 Eisen Maatschappelijke begeleiding (MB)

Nr.	Beschrijving
17.	<p>Opdrachtnemer ondersteunt Deelnemer met alle regelzaken vanaf de start van de huisvesting in Zwolle.</p> <p>De maatschappelijke begeleiding start bij de woningbezoeking. De (medewerker van) maatschappelijke begeleiding is hierbij aanwezig, onder andere om te ondersteunen bij eventuele overname van spullen en inventarisatie van gebreken.</p> <p>De maatschappelijke begeleiding gaat verder vanaf het moment van sleuteloverdracht. Gedurende het jaar biedt Opdrachtnemer ondersteuning bij regelzaken indien noodzakelijk. Onder regelzaken wordt verstaan (niet uitputtend):</p> <ul style="list-style-type: none">• Aanvraag uitkering, budgetbeheer, bijzondere bijstand (indien van toepassing)• Aanvragen relevante toeslagen, incl. kinderopvangtoeslag• Inschrijving huisarts, tandarts, apotheek• Aanvragen zorgverzekering en aansprakelijkheidsverzekering (opvragen dossier GZA indien van toepassing). Eventueel ondersteuning bij overige verzekeringen indien gewenst.• Aanvragen gas, water, elektra, internet, telefoonabonnement.• Adreswijzigingen doorgeven.• Regelzaken rondom kinderen naar behoefte van Deelnemer, zoals (niet uitputtend) hulp bij aanvragen peuterspeelzaal of kinderopvang, inschrijven basisscholen voor kinderen, aanvragen kinderopvangtoeslag. Inschrijven sportverenigingen, kraamzorg, verloskundige, zwembad.• Contact met Vluchtelingenwerk Oost Nederland in geval van gezinshereniging.• Regelzaken indien er een wijziging optreedt in de persoonlijke omstandigheden van de Deelnemer.
18.	Opdrachtnemer monitort gedurende de maatschappelijke begeleiding op de volgende leefgebieden: wonen, financiën en administratie, welzijn en gezondheid, netwerk en sociale relaties, maatschappelijke participatie en mobiliteit, opvoeding en onderwijs. Ook is er aandacht voor digitale vaardigheden.
19.	Opdrachtnemer doet bij de maatschappelijke begeleiding huisbezoeken, minimaal 2 keer, bij gezinnen minimaal 4 maal, waarvan 1x in het eerste kwartaal van de begeleiding.
20.	De uitvoering van de maatschappelijke begeleiding (naast de huisbezoeken) vindt plaats in de stad Zwolle. NB. Kosten voor locaties vallen in het all-in tarief en kunnen niet worden gefactureerd.
21.	Opdrachtnemer mag werken met gesprekken voor Deelnemers voor losse vragen. Dit gesprek mag niet de begeleiding zoals in eis 17 vervangen. Eventuele gesprekken zijn in de stad Zwolle. NB. Kosten voor (eventuele) 'gesprek-locaties vallen in het all-in tarief en kunnen niet worden gefactureerd.
22.	Opdrachtnemer werkt gedurende de maatschappelijke begeleiding voor de Deelnemers met één vaste begeleider/ contactpersoon, die zicht heeft op de ontwikkeling en voortgang op de verschillende leefgebieden.
23.	Standaard duurt de maatschappelijke begeleiding 12 maanden, gerekend vanaf de sleuteloverdracht. Uitsluitend in afstemming met de Regievoerder is een verlenging of verkorting mogelijk: De minimale duur is 6 maanden.



	De maximale duur is 18 maanden. Verlenging geeft de Opdrachtnemer geen recht op aanvullende financiering; het all-in trajecttarief is en blijft van toepassing. Bij verkorting van het tarief geldt ook het gehele all-in trajecttarief.
24.	Opdrachtnemer monitort gedurende de maatschappelijke begeleiding op de volgende leefgebieden: wonen, financiën en administratie, welzijn en gezondheid, netwerk en sociale relaties, maatschappelijke participatie en mobiliteit, opvoeding en onderwijs. Ook is er aandacht voor digitale vaardigheden.
25.	Opdrachtnemer biedt gedurende de Deelnemers de gehele maatschappelijke begeleiding ondersteuning op financieel en administratief vlak (als een van de leefgebieden) om zo de zelfredzaamheid te bevorderen. Hierbij hoort ook nazorg na uitstroom budgetbeheer, indien de maatschappelijke begeleiding nog actief is. Denk hierbij aan het inregelen van automatische incasso's etc.
26.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat informatie over de dienstverlening vindbaar en toegankelijk is voor de Deelnemers.

Nr.	Rapportage, evaluaties en KPI's Maatschappelijke begeleiding
27.	<p><u>Rapportages en evaluaties op individueel Deelnemer-niveau.</u></p> <p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren van de voortgang van de Maatschappelijke begeleiding en het aanleveren van (voortgangs)rapportages/ informatie aan de Regievoerder op de volgende momenten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telefonisch moment na Nulmeting ► binnen 6 weken (hiervoor is geen rapportage vereist, op dit moment is er telefonisch overleg tussen Regievoerder en Opdrachtnemer) 2. Aanleveren inhoudelijke rapportage ► elke 6 maanden 3. Aanleveren eindrapportage. Op basis hiervan is het traject afgerond en kan de 2^e factuur ingediend worden. <p>Er behoort aandacht voor te zijn om (tussentijds) tijdig te schakelen met de Regievoerder van de gemeente zodra er extra ondersteuning ingeschakeld moet worden voor afronding van de begeleiding (denk bijvoorbeeld aan een tijdige aanmelding bij het SWT voor langdurige ondersteuning).</p> <p>In de rapportages is minimaal opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de duur van het traject, incl. start- en verwachte einddatum; • de voortgang van de Deelnemer op de verschillende leefgebieden; • de mate van financiële zelfredzaamheid van de Deelnemer (naar mening van de Opdrachtnemer maatschappelijke begeleiding), ten behoeve van uitstroom budgetbeheer; • aandacht voor en evalueren van de vraag of geboden begeleiding voldoende is of dat er opgeschaald moet worden via andere partijen (op dit moment en/of richting einde van de maatschappelijke begeleiding); • een advies voor een vervoltraject/ vervolgstappen na afronding maatschappelijke begeleiding; • het aantal huisbezoeken.
28.	<p><u>Uitvoeringsrapportages</u></p> <p>Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een beknopte uitvoeringsrapportage. Hierin is minimaal opgenomen:</p>



	<ul style="list-style-type: none">• het aantal starts van maatschappelijke begeleiding (instroom), incl. naam Deelnemer, klantnummer gemeente en startdatum;• het aantal afgeronde trajecten maatschappelijke begeleiding (uitstroom), incl. naam Deelnemer, klantnummer gemeente en einddatum.
29.	<p><u>Managementrapportages</u></p> <p>Opdrachtnemer verstrekt twee keer per jaar een managementrapportage aan Opdrachtgever. In de managementrapportages is minimaal opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none">• het aantal Deelnemers dat op dat moment begeleid wordt;• de duur en doorloop van de trajecten;• het aantal voltooide trajecten maatschappelijke begeleiding;• de evaluatie van de tevredenheid van de deelnemers;• de eventuele problemen of vertragingen in de uitvoering van de trajecten;• een analyse, toelichting, managementreview over de cijfers;• de informatie over klachten;• de resultaten tevredenheidsonderzoek (jaarlijks).
30.	<p>Indien Opdrachtgever of Opdrachtnemer in de voortgangsrapportage daarvoor aanleiding ziet vindt er een gesprek plaats tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Deelnemer.</p>



6 Eisen PVT

De Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van het participatieverklaringstraject (PVT) te voldoen aan de volgende eisen. Deze eisen zijn gebaseerd op de Wet Inburgering 2021 en de gemeentelijke doelstellingen om de kwaliteit en effectiviteit van het traject te waarborgen.

Nr.	Toelichting
31.	Opdrachtnemer informeert Inburgeringsplichtigen over de verplichting tot het volgen van de PVT en het ondertekenen van de participatieverklaring
32.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Deelnemer uiterlijk binnen één jaar na aanmelding door Regievoerder het PVT-traject heeft afgerond.
33.	Aanwezigheid (en verzuim) van deelnemers wordt door Opdrachtnemer geregistreerd.
34.	Opdrachtnemer legt afspraken over lestijden, aanwezigheid, melding bij ziekte en andere huisregels schriftelijk vast. Deze worden ondertekend door de Deelnemer om diens verantwoordelijkheid hierin te markeren.
35.	De Opdrachtnemer organiseert en verzorgt een training, workshop of een andere passende werkvorm met als doel de ondertekening van de participatieverklaring door de Deelnemers.
36.	Locaties voor de uitvoering van de PVT zijn in de stad Zwolle. NB. Kosten voor locaties vallen in het all-in tarief en kunnen niet worden gefactureerd.
37.	<p>De training moet minimaal de volgende thema's behandelen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Burgerschap: Democratische waarden, rechtsstaat, vrijheid van meningsuiting en gelijkheid.• Wonen: Huisvesting, huurcontracten, rechten en plichten van huurders, omgaan met burens.• Werken: Nederlandse arbeidsmarkt, solliciteren, werknemersrechten, sociale zekerheid.• Leren: Opleidingen, scholingsmogelijkheden, toegang tot onderwijs en taalontwikkeling.• Gezondheid: Zorgstelsel, zorgverzekering, huisarts, jeugdzorg en gezondheidsdiensten.• Opvoeden: Kinderopvang, onderwijssysteem, ouderlijke verantwoordelijkheden en opvoedondersteuning.• Vrije tijd: Vrijwilligerswerk, sport, cultuur en gemeenschapsactiviteiten. <p>De Opdrachtnemer dient methodieken te hanteren die sociaal wenselijke antwoorden minimaliseren en ruimte bieden voor reflectie en verdieping. Dit kan bijvoorbeeld door het werken met cases, discussievragen en ervaringsuitwisseling.</p>
38.	<p>Opdrachtnemer kan bij de uitvoering van de PVT gebruik maken van meerdere werkvormen om de inhoud optimaal over te brengen, bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none">• onlinetrainingen (in modules);• workshops;• groepsbijeenkomsten;• interactieve sessies met ruimte voor vragen en ervaringen delen;• individuele begeleiding;• praktijk opdrachten/oefeningen. <p>Het is niet toegestaan om uitsluitend digitale bijeenkomsten en/of online modules aan te bieden.</p>
39.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning en uitvoering van de bijeenkomsten.
40.	De ondertekening van de participatieverklaring dient op een formele en controleerbare wijze te gebeuren.



41.	Op basis van een door de Deelnemer ondertekende participatieverklaring kan gefactureerd worden.
-----	---

Nr.	Rapportage en KPI's PVT
42.	<p><u>Rapportages en evaluaties op individueel niveau (van de Deelnemer)</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren van de voortgang van het participatieverklaringstraject. Opdrachtnemer levert bij afronding van het traject een rapportage op individueel niveau met:</p> <ul style="list-style-type: none">• de naam van Deelnemer, incl. klantnummer gemeente;• de start en einddatum participatieverklaringstraject;• de datum van ondertekening verklaring;• een kopie van de ondertekende participatieverklaring;• informatie over aanwezigheid en verzuim. <p>Op basis hiervan is het traject afgerond en kan gefactureerd worden.</p>
43.	<p><u>Managementrapportages</u></p> <p>Opdrachtnemer verstrekt twee keer per jaar een managementrapportages aan Opdrachtgever. In de managementrapportages is minimaal opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none">• aantal voltooide participatieverklaringstrajecten;• aantal participatieverklaringstrajecten in de planning;• duur en doorloop van de trajecten;• bestede uren;• aanwezigheid en verzuimpercentage van de deelnemers;• evaluatie van de tevredenheid van de deelnemers;• eventuele problemen of vertragingen in de uitvoering van de trajecten;• analyse, toelichting, managementreview over de cijfers;• informatie over klachten;• resultaten tevredenheidsonderzoek (jaarlijks);• KPI's.
44.	<p>Om de kwaliteit van het traject te borgen en te volgen zijn de volgende Key Performance Indicators (KPI's) bepaald:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Aanwezigheidspercentage: Deelnemers dienen minimaal 75% van het traject aanwezig te zijn.2. Aantal Deelnemers dat de participatieverklaring getekend heeft binnen 12 maanden na aanvang. <p>De gemeente wil Opdrachtnemers niet beperken tot deze KPI's, maar moedigt hen aan aanvullende KPI's te formuleren die het leer- en ontwikkelendement verder vergroten.</p>
45.	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer bespreken indien nodig individuele gevallen op momenten waarop dat nodig is, in ieder geval bij verzuim. De Deelnemer wordt hierbij ook betrokken.



7 Eisen Financiële training

Nr.	Toelichting
46.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van een financiële training die minimaal de volgende onderwerpen behandelt:</p> <ul style="list-style-type: none">• Basiskennis van het Nederlandse financiële systeem.• Kennis over budgetbeheer (financieel ontzorgen) van de gemeente Zwolle.• Budgetteren.• Toeslagen en subsidies.• Omgaan met administratie.• Schulden en hulpverlening.• Culturele verschillen in financiële gewoontes.• (Be)sparen en pensioen.• Loonstroken uitleg.• Gevolgen van financiële keuzes.• Ondernemen en financiële verantwoordelijkheden.
47.	<p>Opdrachtnemer kan bij de uitvoering van de Financiële training gebruik maken van meerdere werkvormen om de inhoud optimaal over te brengen, zoals bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none">• onlinetrainingen (in modules);• workshops;• groepsbijeenkomsten;• interactieve sessies met ruimte voor vragen en ervaringen delen;• individuele begeleiding;• Praktijkopdrachten/-oefeningen. <p>Het is niet toegestaan om uitsluitend digitale bijeenkomsten of online modules aan te bieden. Persoonlijke begeleiding moet, indien noodzakelijk, mogelijk zijn.</p>
48.	<p>Leslocaties (voor zover van toepassing) zijn in de stad Zwolle. NB. Kosten voor leslocaties vallen in het all-in tarief en kunnen niet worden gefactureerd.</p>
49.	<p>Een financiële training beslaat voor de Deelnemer minimaal 12 uren.</p>
50.	<p>Flexibiliteit en maatwerk De Opdrachtnemer moet rekening houden met de diversiteit van de doelgroep en trainingen aanpassen op basis van niveau, taalvaardigheid en leercurve. Er moet ruimte zijn voor individuele begeleiding en nazorg bij Deelnemers met extra ondersteuningsbehoeften.</p>
51.	<p>Deskundigheid en ervaring Trainers dienen deskundig te zijn op het gebied van financieel beheer en in staat zijn om de lesstof toegankelijk en cultureel-sensitief over te brengen. Trainers zijn bij voorkeur meertalig en/of kunnen gebruik maken van meertalige werkmethodes.</p>
52.	<p>De Opdrachtnemer biedt de financiële training bij voorkeur aan binnen zes maanden na aanmelding door de Regievoerder. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Deelnemer uiterlijk binnen één jaar na aanmelding door Regievoerder de financiële training heeft afgerond. Dit biedt ruimte voor maatwerk.</p>
53.	<p>Opdrachtnemer legt afspraken over lestijden, aanwezigheid, melding bij ziekte en andere huisregels schriftelijk vast. Deze worden ondertekend door de Deelnemer om diens verantwoordelijkheid hierin te markeren.</p>
54.	<p>Uitstroom budgetbeheer De Opdrachtnemer streeft ernaar dat de Deelnemer 6 maanden (na start van de training) uit</p>



	budgetbeheer kan en rapporteert hierover. Gezien het belang van uitstroom is hiervoor een KPI opgenomen. Zie eis 60.
55.	Opdrachtnemer geeft een advies -met toelichting- voor uitstroom uit budgetbeheer. Daarbij wordt, indien de Deelnemer nog niet kan uitstromen uit budgetbeheer, een advies opgenomen voor een vervolgtraject/ vervolgstappen om alsnog financieel zelfredzaam te worden.
56.	De Opdrachtnemer moet samenwerken met budgetbeheerders en schuldhulpverleningsinstanties om doorverwijzing bij financiële problemen mogelijk te maken. Ook werkt de Opdrachtnemer nauw samen met de partij die de maatschappelijke begeleiding uitvoert, omdat deze partij ondersteuning biedt op financieel en administratief vlak. Er moet sprake zijn van een heldere samenwerking met relevante gemeentelijke afdelingen, zoals het team Inkomen.
57.	De training moet praktijkgericht en begrijpelijk zijn, met concrete voorbeelden die aansluiten bij de leefwereld van nieuwkomers.
58.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning en uitvoering van de training.
59.	Opdrachtnemer werkt met een heldere definitie van financiële zelfredzaamheid en maakt gebruik van een praktisch meetinstrument. Hiermee kan de Opdrachtnemer de financiële zelfredzaamheid van Deelnemers praktisch meetbaar maken. Opdrachtnemer werkt bijvoorbeeld met de Checklist financiële redzaamheid van NIBUD.

Nr.	Rapportage en KPI's FT
60.	<p><u>Rapportages en evaluaties op individueel niveau (van de Deelnemer)</u></p> <p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het monitoren van de voortgang van de Financiële zelfredzaamheid en het aanleveren van rapportages bij afronding van de training.</p> <p>Opdrachtnemer verstrekt een rapportage bij afronding van de training waarin minimaal is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none">• de mate van financiële zelfredzaamheid van de Deelnemer, zowel bij de start als aan het einde van de financiële training (voortgang a.d.h.v. een praktisch meetinstrument);• aandachtspunten op het gebied van financiële zelfredzaamheid en eventueel vervoladvies;• een advies met betrekking tot uitstroom budgetbeheer (is uitstroom haalbaar, zo niet, wat is de verwachting en wat is nodig om alsnog uit te stromen uit budgetbeheer);• informatie over aanwezigheid/verzuim en motivatie Deelnemer;• overige bijzonderheden en aandachtspunten voor de Deelnemer. <p>Op basis hiervan is het traject afgerond en kan gefactureerd worden.</p>
61.	<p><u>Managementrapportages</u></p> <p>Opdrachtnemer verstrekt twee keer per jaar een managementrapportage aan Opdrachtgever. In de managementrapportages is minimaal opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none">• het aantal voltooide trajecten financiële training;• het aantal trajecten financiële training in de planning;• de duur en doorloop van de trajecten;• het aantal bestede uren;• de aanwezigheids- en verzuimpercentages;• het aantal positieve adviezen voor uitstroom budgetbeheer;• eventuele problemen of vertragingen in de uitvoering van de trajecten;• een analyse, toelichting, managementreview over de cijfers;• informatie over klachten;



	<ul style="list-style-type: none"> de resultaten tevredenheidsonderzoek (jaarlijks).
62.	<p>Om de kwaliteit van het traject te borgen en te volgen zijn de volgende Key Performance Indicators (KPI's) bepaald:</p> <ol style="list-style-type: none"> Aanwezigheidspercentage: Deelnemers dienen 100% van de training aanwezig te zijn. <p>De gemeente wil Opdrachtnemers niet beperken tot deze KPI's, maar moedigt hen aan aanvullende KPI's te formuleren die het leer- en ontwikkelrendement verder vergroten.</p>
63.	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer bespreken indien nodig individuele gevallen op momenten dat dat nodig is, in ieder geval bij verzuim. De Deelnemer wordt hierbij ook betrokken.

8 Tarieven en facturatie

Nr.	Tarieven en facturatie
64.	Opdrachtgever hanteert voor MB, PVT en FT een trajectprijs per Deelnemer zoals opgegeven door de Inschrijver.
65.	Tarieven zijn All-in tarieven, incl. reis- en transportkosten en alle eventuele andere kosten (zoals, maar niet uitsluitend, administratieve- en bureaurokosten, planningskosten, locatiekosten, lesmateriaalkosten, tolkkosten en alle andere kosten).
66.	Alle trajectprijzen gelden bij aanvang van het traject. Tarieven van trajecten die gestart zijn worden niet geïndexeerd.
67.	Indexatie is opgenomen in de Overeenkomst.

Met betrekking tot facturering geldt bij aanvang van de Overeenkomst

Facturering gaat per Deelnemer

U dient de factuur dient u te adresseren aan

Gemeente Zwolle

Team IPA

Postbus10007

8000 GA Zwolle

U dient de factuur digitaal (in PDF formaat) te verzenden aan: factureninburgering@zwolle.nl

Opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal:

- Gemeente Zwolle
- Contractnummer van de opdrachtnemer
- KVK-nummer
- IBAN nummer
- Factuurbedrag
- Datum start traject
- Suite/ klantnummer van de gemeente (wordt gecommuniceerd door team IPA bij aanmelding)
- Periode van facturering
- Omschrijving

Niet vermelden: burgerservicenummer (BSN).

In het werkafsprakenboek worden praktische werkafspraken gemaakt ten behoeve van de facturatie t.a.v. kernmerken, momenten e.d.



daadkracht

Maatschappelijke Begeleiding

2 factuurmomenten per Deelnemer:

Bij aanvang 60%

Bij afronding 40%

Participatieverklaringstraject (PVT)

Voor de PVT is er 1 factuurmoment per Deelnemer: na afronding PVT.

Financiële Training (FT)

Voor de FT is er 1 factuurmoment per Deelnemer: na afronding FT.