

Bijlage 3

Perceel 3 – Module arbeidsmarkt en Participatie

Kenmerk: dCI-000491



INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	3
2. AANBESTEDINGSPROCEDURE	5
2.1 BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVING	5
2.1.1 Verificatie van de bewijsstukken t.b.v. uitsluitingsgronden	5
2.1.2 Geschiktheidseisen	5
3. EISEN AAN DE OPDRACHT	7
3.1 INHOUDELIJKE EISEN	7
3.1.1 Algemene eisen	7
3.1.2 Participatiegedeelte startklas	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.1.3 Basisdeel participatie, activatie en zelfredzaamheid in de Z-route	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.1.4 Optioneel deel participatie in de Z-Route	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.1.5 Eisen m.b.t. de jongerencoach	9
3.1.6 Eisen m.b.t. de begeleiders	10
3.1.7 Eisen aan de locatie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.1.8 Bereikbaarheid en communicatie	10
3.1.9 Afronding en nazorg	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.1.10 Overdracht	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.1.11 Start en einde overeenkomst	10
3.1.12 Rapportage, monitoring en evaluatie	10
3.1.13 Klachten en incidenten	11
3.1.14 Duurzaamheid	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.1.15 Facturatie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	12
4.1 BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVING OP BASIS VAN KWALITEIT	12
4.2 BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVING OP BASIS VAN PRIJS	13
4.3 TOEKENNEN VAN DE SCORES	14

1. Inleiding

In deze bijlage zijn de eisen voor Perceel 3 – Module Arbeidsmarkt en Participatie opgenomen waar u aan moet voldoen om de opdracht uit te kunnen voeren, alsmede de sub-gunningcriteria waar uw inschrijving op beoordeeld zal worden. Met uw inschrijving verklaart u akkoord te gaan met deze eisen. Het niet voldoen aan een eis kan uitsluiting betekenen van verdere beoordeling en deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Opdrachtschrijving

Onder de Wet Inburgering 2021 zijn inburgeraars die de B1- of Z-route volgen verplicht om een Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP) te volgen. Gemeenten, en in dit geval dus de ISD Brabantse Wal, als uitvoerder van gemeentelijk beleid, zijn verplicht om inburgeraars deze module kosteloos aan te bieden aan de inburgeraar.

Inhoud & opbrengst MAP

De ISD Brabantse Wal heeft de visie dat de MAP een effectieve en concrete voorbereiding op deelname aan de arbeidsmarkt moet vormen voor inburgeraars. Daarom beoogt de ISD BW, aanvullend op de wettelijke eisen voor de MAP, dat de inburgeraar aan het eind van de MAP minimaal over een goed cv beschikt. De inburgeraar moet begrijpen welke stappen hij of zij zelf moet zetten om een baan te krijgen. Daarnaast beoogt de ISD dat deelnemers aan de MAP een basaal idee krijgen van administratieve zaken die samengaan met het in dienst treden bij een werkgever. Tot slot beoogt de ISD BW door middel van de MAP dat de inburgeraar eigenaarschap gaat voelen over het krijgen van werk (of andere vormen van participatie).

Een wettelijk vereiste voor de MAP is dat de deelnemer 40 uur praktijkgericht doorbrengt. Dit kan door middel van maatwerk (bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, stage), maar ook door bedrijfsbezoeken, het bezoeken van open dagen of andere excursies. Deze wettelijk vereiste 40 uur praktijk gerichte activiteiten zijn onderdeel van de scope van dit perceel. Het doel hierbij is dat de praktijken een waardevolle bijdrage zullen leveren aan het totaaltraject van de MAP.

Timing MAP

De ISD BW gaat de MAP inzetten bij inburgeraars die reeds een half jaar zijn gestart met het inburgeringstraject. De verwachting is dat de inburgeraar het eerste half jaar nodig heeft om te wennen aan de taallessen en de andere verplichtingen en activiteiten die onderdeel uitmaken van het inburgeringstraject. Tegelijkertijd wenst de ISD BW de MAP in een vroeg stadium van het inburgeringsproces in te zetten, zodat het de inburgeraar tijdig duidelijk is wat precies verwacht wordt van de inburgeraar op het gebied van werk. Derhalve acht de ISD een half jaar na de start van het inburgeringstraject als passend startmoment voor de MAP.

Eigenaarschap proces werk zoeken

De ISD BW gelooft dat het belangrijk is voor inburgeraars om de hoogste vorm van participatie te bereiken, het liefst in de vorm van betaald werk, en ondersteunt hier graag bij. Daarbij is het echter wel voornamelijk dat inburgeraars zich bewust worden van het feit dat zij zelf hun lot in handen hebben. Zij dienen dus eigenaarschap te voelen over hun stappen richting werk of andere vormen van participatie. Van u als mogelijk opdrachtnemer wordt verwacht dat u deze visie doeltreffend over kan brengen op inburgeraars.

Begrijpelijke taal

De ISD BW ziet de MAP niet als een verplichting die 'afgevinkt' moet worden, maar als waardevol onderdeel van het inburgeringstraject. Om die reden acht de ISD BW het belangrijk dat de informatie die in de MAP wordt gegeven, zoveel mogelijk wordt overgebracht op een manier die maakt dat de inburgeraar het begrijpt. Voor inburgeraars die de Nederlandse taal voldoende machtig zijn, kan dit in het Nederlands gebeuren. Voor de meeste inburgeraars zal het echter wenselijk zijn dat zij de MAP deels of volledig in de eigen taal kunnen volgen.

Een MAP die past voor iedere inburgeraar

De ISD BW streeft naar een passende MAP voor iedere inburgeraar. De ISD BW begrijpt dat – gelet op de diversiteit van de doelgroep – dit een uitdaging kan zijn. Echter ziet de ISD BW mogelijkheden voor een divers aanbod van de MAP. Bij inburgeraars die reeds aan het werk zijn, waardoor het lastig is om overdag een MAP te volgen, verwacht de ISD BW dat een online module ingezet wordt. Op deze wijze kan alsnog waardevolle informatie over de Nederlandse arbeidsmarkt overgebracht worden op de inburgeraar. Het doel hierbij is dan niet om de inburgeraar naar betaald werk te begeleiden, maar om de duurzame inzetbaarheid en arbeidsmarktpositie van de inburgeraar te versterken.

Voor inburgeraars die geen of nauwelijks perspectief op betaald werk hebben, kan de MAP ook van toegevoegde waarde zijn. Het is voor iedere inburgeraar waardevol om enig begrip te vergaren van hoe de Nederlandse arbeidsmarkt werkt,

al is het maar om een partner of kind bij te kunnen staan bij een zoektocht naar werk. Daarnaast is het waardevol voor deze inburgeraars om bewust aan te slag te gaan met de vraag welke mogelijkheden er wel zijn op het gebied van participatie. Voor inburgeraars in de Z-route wordt hier uiteraard ook aan gewerkt in de praktijk tijdens de 800 uur participatie, zelfredzaamheid en activatie.

Om de MAP zo effectief mogelijk te laten zijn, dienen de groepen te worden ingedeeld op basis van leerbaarheid van de inburgeraars.

Samenwerkingspartner

De ISD BW gunt iedere inburgeraar een passend, effectief inburgeringstraject. Daarom zijn we met onderhavige opdracht niet enkel op zoek naar een partij die de inburgeringsvoorziening(en) aanbiedt, maar verwachten wij tevens van die partij dat zij zich opstelt als samenwerkingspartner. Wij verwachten van de opdrachtnemer dat hij zich – binnen de grenzen van de redelijkheid – flexibel, open en proactief opstelt, zowel richting ons als opdrachtgever, als naar de overige aanbieders van inburgeringsvoorzieningen. Uiteraard mag u hetzelfde van ons als ISD BW verwachten.

2. Aanbestedingsprocedure

In het beschrijvend document is reeds ingegaan op de algemeen – voor alle percelen – geldende regels en bepalingen. Hieronder wordt verder ingegaan op de specifiek voor perceel 3 geldende regels en bepalingen binnen de aanbestedingsprocedure.

2.1 Beoordeling van de inschrijving

2.1.1 Verificatie van de bewijsstukken t.b.v. uitsluitingsgronden

Het voornemen tot gunning wordt verzonden aan de inschrijver die de inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding heeft ingediend.

De inschrijver aan wie de gemeenten voornemens zijn de opdracht te gunnen dient aan te kunnen tonen dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn door onderstaande bewijsstukken uiterlijk binnen zeven (7) kalenderdagen na dagtekening van het voornemen tot gunning aan te leveren:

Verificatiedocument 1: Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

De GVA is op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder dan twee (2) jaar. Na aanvraag kan het enkele weken duren voordat u de GVA in bezit heeft, vraagt u deze dan ook tijdig aan bij de Dienst Justis.

Verificatiedocument 2: Verklaring Belastingdienst

Deze verklaring is op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder dan zes (6) maanden. Met deze verklaring wordt aangetoond dat u aan uw verplichtingen heeft voldaan met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen. Na aanvraag kan het enkele weken duren voordat u de verklaring in bezit heeft, vraagt u deze dan ook tijdig aan.

Beroepsbevoegdheid

De inschrijver aan wie de gemeente voornemens is de opdracht te gunnen dient zijn beroepsbevoegdheid aan te kunnen tonen door onderstaand bewijsstuk uiterlijk binnen zeven (7) kalenderdagen na dagtekening van het voornemen tot gunning aan te leveren:

Verificatiedocument 3: Uittreksel Handelsregister Kamer van Koophandel

Dit uittreksel is op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder dan zes (6) maanden. Met dit uittreksel kan de gemeente verifiëren wie de inschrijving rechtsgeldig mag ondertekenen.

2.1.2 Geschiktheidseisen

Het voornemen tot gunning wordt verzonden aan de inschrijver die de inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding heeft ingediend.

De inschrijving wordt getoetst aan geschiktheidseisen. Deze geschiktheidseisen zijn minimeisen. Op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet aangegeven worden op inschrijver aan de geschiktheidseisen voldoet.

Financieel economische draagkracht

De inschrijver aan wie de gemeente voornemens is de opdracht te gunnen dient zijn financieel economische draagkracht aan te kunnen tonen door onderstaand bewijsstuk uiterlijk binnen zeven (7) kalenderdagen na dagtekening van het voornemen tot gunning aan te leveren:

Verificatiedocument 4: Bewijs van verzekering bedrijfsaansprakelijkheid

Een bewijs van verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid, waaruit blijkt dat inschrijver verzekerd is conform:

- Voor bedrijfsaansprakelijkheid geldt een bedrag van minimaal €1.500.000 per gebeurtenis en minimaal €3.000.000 per jaar;
- Samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één (1) gebeurtenis.

Ingeval van inschrijving als combinatie, dient de combinatie in geval van opdrachtverlening verzekerd te zijn en alle combinanten hoofdelijke aansprakelijk. Opdrachtnemer dient verzekerd te zijn en zich verzekerd te houden gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst conform bovenstaande vereisten.

Indien de gevraagde bewijsstukken niet (tijdig) worden ingediend en/ of de bewijsstukken niet het gevraagde aantonen, behoudt de ISD BW zich het recht om niet tot definitieve gunning over te gaan en de gunningsprocedure op te starten met de inschrijver die als tweede (2e) is geëindigd bij de beoordeling

3. Eisen aan de opdracht

In dit hoofdstuk zijn de eisen vermeld waar de inschrijver aan moet voldoen om de opdracht (Perceel 3) te kunnen uitvoeren. Met het indienen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met deze eisen. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling.

3.1 Inhoudelijke eisen

3.1.1 Algemene eisen

Nr. Eis	Onderwerp
1.1	Opdrachtnemer voert zijn dienstverlening uit conform de eisen die hieraan gesteld zijn in de Wet Inburgering 2021 en de lagere regelgeving (Besluit en regeling Inburgering).
1.2	Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.
1.3	Opdrachtnemer accepteert alle door Opdrachtgever aangemelde deelnemers.
1.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gedegen, beveiligde, digitale administratie van klantdossiers.
1.5	Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn ieder aan te merken als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en uit dien hoofde ieder gehouden aan de relevante wet- en regelgeving op het gebied van (persoons)gegevensbescherming en informatiebeveiliging.
1.6	Opdrachtnemer, in zijn rol als zelfstandig verantwoordelijke, geeft deelnemers ten alle tijde gratis inzage recht als een van de rechten van betrokkenen in de bij opdrachtnemer over de betreffende deelnemer opgeslagen persoonsgegevens en past zo nodig de gegevens aan indien de betreffende gegevens onjuistheden bevatten. In het geval de opdrachtnemer de rol heeft van verwerker, zal deze kosteloos alle medewerking verlenen aan de opdrachtgever tot het voldoen aan de rechten van betrokkenen, zoals het recht van inzage.
1.7	In aansluiting bij het advies van de Autoriteit Persoonsgegevens zal opdrachtgever geen gebruik maken van een verwerkersovereenkomst. Opdrachtnemer moet zelf voldoen aan de vereisten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit houdt in dat opdrachtnemer beschikt over een: <ul style="list-style-type: none">• Privacy beleid, zoals omschreven in de AVG;• Register van verwerkingen, zoals omschreven in de AVG;• Register datalekken, zoals omschreven in de AVG;• Data Protection Impact Assessment, zoals omschreven in de AVG.
1.8	De uitwisseling van gegevens vindt beveiligd plaats. Dit betekent dat gegevens versleuteld worden verstuurd, hiermee wordt geborgd dat enkel de versturende partij als de beoogde ontvanger de berichten en bestanden kan lezen en beantwoorden. Opdrachtnemer verstuurt de gegevens vanuit een beveiligde webomgeving, via een applicatie voor beveiligd e-mailen. Het versturen van e-mails via een reguliere e-mailapplicatie (zoals Outlook, Gmail etc.) voldoet niet. Met een applicatie voor beveiligd mailen wordt iedere beveiligd e-mailapplicatie bedoeld die beveiligd is conform de NTA-7516 norm. Wanneer opdrachtnemer gebruik maakt van een eigen server, dan dient opdrachtnemer tevens te beschikken over een PKI-overheid-certificaat. Door middel van het PKI-overheid-certificaat wordt de integriteit, authenticiteit en vertrouwelijkheid van het bericht geborgd.

3.1.2 Eisen m.b.t. aanmelding

Nr. Eis	Onderwerp
2.1	Opdrachtnemer baseert zijn dienstverlening op een aanmeldformulier dat door Opdrachtnemer wordt opgesteld, en door Opdrachtgever wordt ingevuld.
2.2	Indien het aanbod van opdrachtnemer niet past bij de behoefte van de deelnemer, wordt de deelnemer na de intake of op een later moment terug gemeld bij opdrachtgever. Dit kan alleen in uitzonderlijke gevallen en enkel in overleg met opdrachtgever.
2.3	Opdrachtnemer stelt zelf deelnemersgroepen samen op basis van de door Opdrachtgever aangeleverde informatie.

3.1.3 Eisen m.b.t. inhoud Module Arbeidsparticipatie

Nr. Eis	Onderwerp
3.1	Opdrachtnemer verzorgt bijeenkomsten op locatie voor de Module Arbeidsparticipatie.
3.2	Opdrachtnemer biedt daarnaast een online Module Arbeidsparticipatie aan, waar Opdrachtgever inburgeraars voor aan kan melden die al werken, of die al goed hun weg naar werk in Nederland weten, bijvoorbeeld omdat ze gezinsmigrant zijn.
3.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de aangeboden lessen te begrijpen zijn voor deelnemende inburgeraars.
3.4	Elke inburgeraar heeft een andere startpositie. De opdrachtnemer houdt bij de manier van lesgeven rekening met verschil in tempo, niveau en individuele behoeften van de deelnemers.
3.5	Het lesprogramma van de opdrachtnemer behelst een goede verdeling tussen theorie en praktijk.
3.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor het praktijkdeel van de Module Arbeidsparticipatie.
3.7	De inburgeraar die deelneemt aan de Module Arbeidsparticipatie heeft aan het eind van de Module in ieder geval een persoonlijk, waarheidsgetrouw en up-to-date cv.
3.8	Opdrachtnemer levert een bewijs van deelname voor iedere deelnemer die de MAP succesvol afrondt en levert relevante informatie aan, waarover Opdrachtgever het eindgesprek MAP kan voeren met de deelnemer.

3.1.4 Eisen m.b.t. organisatie Module Arbeidsparticipatie

Nr. Eis	Onderwerp
4.1	Opdrachtnemer plant verschillende groepen op verschillende tijdstippen en data in, waardoor het voor alle inburgeraars mogelijk is om deel te nemen aan de Module Arbeidsparticipatie, ondanks andere verplichtingen.
4.2	Elke inburgeraar heeft een andere startpositie. De opdrachtnemer houdt bij de groepsindeling hier rekening mee en streeft naar groepen die zoveel mogelijk gelijkwaardig zijn op het gebied van baanperspectief.
4.3	Opdrachtnemer biedt deelnemers een overzicht aan waarin duidelijk is aangegeven op welke tijdstippen en dagen de bijeenkomsten en overige activiteiten plaatsvinden. Uitgangspunt is dat een groep zoveel mogelijk een vaste docent of begeleider heeft.
4.4	Opdrachtnemer biedt een online Module Arbeidsparticipatie aan, waar Opdrachtgever inburgeraars voor aan kan melden die al werken, of die al goed hun weg naar werk in Nederland weten, bijvoorbeeld omdat ze gezinsmigrant zijn.
4.5	De dienstverlening wordt aangeboden als één samenhangend geheel. Dit houdt in dat alle partijen die de verschillende onderdelen van de inburgering aanbieden, nauw met elkaar samenwerken om tot een complementair geheel te komen. Er wordt samengewerkt met de gemeenten/ISD BW en er is een actieve koppeling met lokale werkgeversinitiatieven. Opdrachtnemer committeert zich aan een optimale inzet om dit te bewerkstelligen.
4.6	Opdrachtnemer spant zich actief in om verzuim tegen te gaan. Opdrachtnemer onderneemt zelf direct actie richting deelnemer wanneer deze niet (op tijd) aanwezig bij een activiteit, en geeft afwezigheid dezelfde dag, of de dag erna, door aan Opdrachtgever.
4.7	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan inburgeraars die door omstandigheden de MAP in de groep waaraan ze deelnemen niet af kunnen maken, deze nogmaals te volgen in een andere groep.

4.8	Opmerkelijkheden of zorgen rond een deelnemer, waaronder signalen van ernstige psychische klacht of problemen die professionele hulp behoeven, worden door Opdrachtnemer doorgegeven aan Opdrachtgever.
-----	---

3.1.5 Eisen m.b.t. de trainers

Nr. Eis	Onderwerp
5.1	<p>Trainers die de Module Arbeidsmarkt en Participatie geven dienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vakbekwaam te zijn m.b.t. de uitvoering van de betreffende dienstverlening; – Aantoonbaar een opleiding te hebben gevolgd tot trainer; – Aantoonbaar werkervaring te hebben als trainer; – Cultuursensitief te zijn richting alle culturen; – Betrokken te zijn bij de doelgroep en bij te dragen aan het integratieproces door deelnemers goed te ondersteunen en een veilig leerklimaat te realiseren; – Een praktijkverbinder te zijn. Dit houdt onder andere in dat de trainer lokaal relevant netwerk opbouwt; – Natuurlijk overwicht te hebben en in staat te zijn om deelnemers aan te spreken op gedrag. Hiertoe behoren omgangsvormen zoals elkaar aankijken, telefoon uitzetten tijdens de bijeenkomst, jas uit in de klas, elkaar uit laten praten, actief luisteren etc. De trainer geeft hierin zelf het goede voorbeeld; – Tijdens alle lessen een voertaal te hanteren die door alle deelnemers wordt begrepen; – Op geen enkele manier politieke of religieuze uitingen uit te dragen, anders dan strikt persoonlijke uitingen in kleding of accessoires die voor de betreffende trainer onvervreemdbaar behoren tot de uitoefening van de eigen religie; – Een veilig leerklimaat voor alle deelnemers te creëren, waarin deelnemers niet te maken krijgen met uitsluiting, conflict, het bespreken van gevoelige onderwerpen rond religie en politiek, het bekijken van filmpjes over gevoelige onderwerpen of gesprekken in een taal die de deelnemer niet beheerst, anders dan de Nederlandse taal; – Bewijzen van certificering/kwalificering van de trainer kunnen door opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen vijf werkdagen te verstrekken aan opdrachtgever. <p>Opdrachtnemer informeert opdrachtgever onmiddellijk wanneer er trainers worden ingezet die (nog) niet aan deze eisen voldoen. Opdrachtgever heeft – op het moment dat een trainer (nog) niet aan bovenstaande eisen voldoet – na overleg met opdrachtnemer de bevoegdheid om vervanging van de betreffende trainer te eisen.</p>
5.2	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel beschikt over actuele kennis en kunde die voor kwalitatief verantwoorde dienstverlening noodzakelijk is. Hiernaast draagt opdrachtnemer er zorg voor dat de werknemers die worden ingezet voor de uitvoering van deze opdracht te allen tijde vakbekwaam zijn en blijven. Opdrachtnemer biedt de daartoe benodigde opleidingen aan, en draagt er zorg voor dat trainers trainingen aangeboden krijgen om zich te blijven ontwikkelen.
5.3	Met ingang van de overeenkomst dient opdrachtnemer te beschikken over een VOG van alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers, die in contact komen met de doelgroep. De VOG dient ten alle tijden niet ouder te zijn dan 3 jaar. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze opdracht, dan zorgt opdrachtnemer vóór de tewerkstelling voor een geldig VOG van de betreffende medewerkers. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Een VOG kan door opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen drie werkdagen te verstrekken aan opdrachtgever.

5.4	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek dan wel bij uitval. Opdrachtnemer informeert de deelnemer tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.
5.5	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het ingezette personeel, ongeacht onder welk dienstverband dit gebeurt.
5.6	Opdrachtnemer ziet erop toe dat ingezet personeel zich professioneel gedraagt richting deelnemers en derden. Wanneer personeel zich onprofessioneel of grensoverschrijdend gedraagt, handelt opdrachtnemer direct, en maakt melding hiervan aan opdrachtgever. Wanneer personeel ernstig grensoverschrijdend of strafbaar gedrag vertoont, doet opdrachtnemer melding of aangifte bij de politie, ook wanneer het dienstverband wordt of is beëindigd.

3.1.6 Eisen m.b.t. de locatie

Nr. Eis	Onderwerp
6.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de locatie van de bijeenkomsten, zowel organisatorisch als financieel.
6.2	Opdrachtnemer zorgt voor een prettige leeromgeving. De locatie is centraal in de Brabantse Wal gemeenten (max. 30 minuten loopafstand vanaf openbaar vervoer) en goed bereikbaar met de fiets en het openbaar vervoer en begaanbaar voor minder validen. De ruimtes voor bijeenkomsten zijn ruim genoeg voor de groeps grootte, schoon, goed geventileerd en verwarmd.
6.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de lessen ook toegankelijk zijn voor deelnemers met een visuele beperking of met een gehoorbeperking.

3.1.7 Bereikbaarheid en communicatie

Nr. Eis	Onderwerp
7.1	Opdrachtnemer wijst een vast contactpersoon aan voor opdrachtnemer voor contractmanagement. Deze persoon is goed bereikbaar binnen werktijden (maandag t/m vrijdag van 9.00 - 17:00 uur).
7.2	Vanaf het eerste contactmoment stelt opdrachtnemer de deelnemer schriftelijk op de hoogte in een voor de deelnemer begrijpelijk(e) taal/beeld over de wijze waarop zij bereikbaar is.
7.3	Deelnemers worden bij telefonisch contact, tegen lokaal tarief, op een klantvriendelijke wijze, correct en wanneer gewenst in de Nederlandse taal door een medewerker van opdrachtnemer te woord gestaan.

3.1.8 Start en einde overeenkomst

Nr. Eis	Onderwerp
8.1	Opdrachtnemer is in staat de gehele opdracht per 1 januari 2026 uit te voeren.

3.1.9 Rapportage, monitoring en evaluatie

Nr. Eis	Onderwerp
9.1	Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal tenminste eenmaal per zes maanden, of vaker als een van de partijen dat nodig acht, overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van opdrachtnemer en opdrachtgever op contractniveau. Tijdens dit overleg wordt gesproken over de voortgang, de resultaten, de samenwerking en de klachten.
9.2	Opdrachtnemer legt eventuele communicatie met de pers over de opdracht eerst ter goedkeuring voor aan opdrachtgever.
9.3	Opdrachtnemer voert een verifieerbare aanwezigheid- en verzuimregistratie, en geeft uiterlijk twee dagen na een bijeenkomst terugkoppeling aan de ISD BW van de personen die niet aan de lessen deelgenomen hebben en personen die wegens misdragingen (gedeeltelijk) geweigerd moesten worden.

9.4	<p>Indien gemaakte afspraken niet worden nagekomen en indien tijdens de looptijd van de opdracht blijkt dat de opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan de overeengekomen kwaliteitseisen, stelt opdrachtgever een verbetertraject in werking. Opdrachtnemer is in dat geval verplicht binnen twee weken na schriftelijke kennisgeving een concreet verbeterplan op te stellen. Dit plan bevat in elk geval:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Een heldere omschrijving van de geconstateerde tekortkoming(en); b. De te nemen verbetermaatregelen; c. Een planning met duidelijke deadlines; d. De contactpersonen of medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering; e. Een beschrijving van hoe de resultaten worden aangetoond. <p>De opdrachtgever beoordeelt het verbeterplan en monitort actief de voortgang. Indien de verbetermaatregelen onvoldoende worden uitgevoerd of niet leiden tot aantoonbare verbetering binnen de afgesproken termijn, kunnen hieraan gevolgen worden verbonden. Deze kunnen bestaan uit het inhouden van betalingen, het geven van een officiële waarschuwing of, in uiterste gevallen, (gedeeltelijke) ontbinding. Het in de raamovereenkomst bepaalde omtrent ontbinding van de overeenkomst is van overeenkomstige toepassing.</p>
-----	--

3.1.10 Klachten en incidenten

Nr. Eis	Onderwerp
10.1	Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en privacyreglement.
10.2	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en beschikt over een toegankelijke klachtenprocedure, welke voldoet aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Opdrachtnemer kent aan elke klacht (zowel telefonisch als schriftelijk) een uniek nummer toe en registreert de datum van ontvangst. Dit geldt zowel voor de klachten die telefonisch ingediend worden, als de klachten die schriftelijk bij opdrachtnemer of opdrachtgever worden ingediend. – Schriftelijke klachten dienen binnen 2 weken (schriftelijk of digitaal) te worden afgehandeld. Telefonische klachten dienen in eerste instantie direct te worden opgelost. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan dient de telefonische klacht conform de schriftelijke klachtenprocedure te worden afgehandeld en als zodanig te worden geregistreerd.
10.3	Opdrachtnemer stelt opdrachtgever actief op de hoogte van binnengekomen klachten van inburgeraars. Op verzoek van opdrachtgever stuurt opdrachtnemer een kopie van een schriftelijke klacht per e-mail door. Desgewenst stuurt opdrachtnemer (per e-mail) ook een kopie van de brief door waarin de klacht wordt afgehandeld.
10.4	Structurele klachten worden door opdrachtgever gemeld bij het vaste aanspreekpunt. In dit geval blijft het vaste aanspreekpunt van opdrachtnemer de bewaker van de betreffende klachtenbehandeling. De registratie wordt op eenzelfde wijze geborgd als voor incidentele klachten.
10.5	Opdrachtnemer wijst twee vertrouwenspersonen aan, waar inburgeraars contact mee op kunnen nemen wanneer er sprake is van bijvoorbeeld onprofessioneel gedrag door personeel van opdrachtnemer of grensoverschrijdend gedrag.
10.6	Opdrachtnemer handelt direct bij signalen van onprofessioneel of grensoverschrijdend gedrag van personeel van opdrachtnemer.
10.7	Bij verdenking van ernstig grensoverschrijdend gedrag door een personeelslid van opdrachtnemer doet opdrachtnemer melding of aangifte bij de politie, naast eventueel arbeidsrechtelijke maatregelen als schorsing of ontslag.

4. Beoordelings- en gunningsprocedure

In dit hoofdstuk is beschreven op welke wijze de inschrijving inhoudelijk wordt beoordeeld en hoe de inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding wordt vastgesteld. De gemeente hanteert voor de beoordeling van de inschrijvingen de 'gunnen op waarde' systematiek.

4.1 Beoordeling van de inschrijving op basis van Kwaliteit

De maximaal te behalen fictieve waardevermindering op het gunningcriterium Kwaliteit is € 90.000 op basis van onderstaande subgunningcriteria:

Subgunningcriteria	Omschrijving	Maximale fictieve waarde in euro's
K1	Plan van Aanpak	€ 90.000
Totale maximale fictieve waardevermindering van het gunningcriterium Kwaliteit		€ 90.000

De subgunningcriteria zullen volgens onderstaande aspecten worden beoordeeld door materiedeskundige leden van het projectteam dat betrokken is bij deze aanbesteding. Indien één van de leden van het beoordelingsteam door omstandigheden niet aanwezig kan zijn bij de beoordeling, zal deze met gepaste materiedeskundigheid worden vervangen.

K1 Plan van aanpak

U dient een plan van aanpak uit te werken waarin u beschrijft op welke manier u de opdracht in gaat richten, zodat u de beoogde doelen behaalt. In het plan van aanpak moet minimaal aan de orde komen:

- Een implementatieplan waarin u beschrijft hoe u na definitieve gunning zorgt voor een gedegen start van de opdracht op de ingangsdatum van de overeenkomst;
- De wijze waarop u de Module Arbeidsmarkt en Participatie gaat vormgeven;
- Op welke wijze u voornemens bent de groepen voor de MAP-trainingen samen te stellen;
- Welke methoden u gebruikt om de MAP passend en begrijpelijk te maken voor de verschillende doelgroepen inburgeraars;
- Op welke wijze u borgt dat u cultuursensitieve training biedt;
- Hoe u de veertig (40) praktijkgerichte uren een plaats gaat geven binnen de MAP;
- Hoe u voldoet aan de wettelijke vereisten die aan de MAP-training worden gesteld;
- Hoe u borgt dat uw trainers de juiste kwalificaties hebben om aan de doelgroep training te geven;
- Wat de inburgeraar – na het volgen van de MAP bij u – in handen heeft of praktisch in kan zetten bij het vinden van werk na de MAP;
- Wat u van ons (de ISD BW) verwacht en nodig hebt om de MAP goed te kunnen organiseren;
- Welke maatregelen u neemt om verzuim tijdens de MAP tegen te gaan en op welke wijze uitval door verzuim door u wordt ondervangen;
- Op welke wijze u de kwaliteit van uw dienstverlening borgt.

Beoordeling K1:

Bovenstaande aspecten dienen minimaal in dit onderdeel te worden beschreven. Inhoudelijk wordt beoordeeld in hoeverre het plan van aanpak aansluit bij de eisen, wensen en/of projectdoelstellingen die de gemeenten in dit beschrijvend document incl. bijlagen hebben geformuleerd. Naarmate de door u aangedragen uitwerking beter aansluit bij het door de aanbestedende dienst gevraagde, gedetailleerder is beschreven, en/of aantoonbare meerwaarde creëert, wordt een hogere score toegekend voor dit sub-gunningcriterium.

Beoordeeld wordt:

- Volledigheid: alle minimaal vereiste onderdelen zijn in de uitwerking opgenomen;

- Meerwaarde: de mate waarin inschrijver opdracht-specifieke meerwaarde op de gevraagde elementen biedt. Hoe beter het strategisch plan aansluit op de opdrachtomschrijving en de projectdoelstellingen, hoe hoger de waardering;
- Realisme: de mate waarin inschrijver de haalbaarheid en legitimiteit van zijn uitwerking weet aan te tonen;
- Concreetheid: de mate waarin inschrijver helder, concreet en consistent invulling geeft aan dit criterium.

Het maximaal toegestane aantal pagina's voor uw uitwerking van K1 is vier (4) pagina's A4 enkelzijdig.

Spelregels uitwerking kwalitatieve subgunningcriteria:

Op uw uitwerkingen zijn de onderstaande uitgangspunten van toepassing:

1. De score voor het betreffende subgunningcriterium zal worden toegekend op basis van uw uitwerking.
2. Voor de uitwerking maakt u gebruik van lettertype Arial 10 pt. regelafstand enkel.
3. U levert de uitwerking per subgunningcriterium in PDF-formaat aan.
4. U moet zich houden aan het bij de subgunningcriteria vermelde maximaal toegestane aantal pagina's. Dit aantal pagina's is exclusief voorblad, inhoudsopgave etc. De eerste tot en met de laatste pagina met informatie, die nog binnen de gestelde norm valt, wordt beoordeeld. Alle extra pagina's en/of bijlagen (met uitzondering van toegestane bijlagen) zullen niet worden beoordeeld. Extra informatie aanbieden door middel van hyperlinks naar online informatie is niet toegestaan.
5. Indien bijlagen zijn toegestaan, wordt per subgunningcriterium de inhoud van de toegestane bijlage(n) exact omschreven. Tekst in een bijlage als aanvulling op het toegestane maximale aantal pagina's is niet toegestaan en zal niet worden beoordeeld.
6. Wanneer elementen die in de uitwerking moeten worden opgenomen ontbreken en/of onjuiste informatie is opgenomen en/of er tegenstrijdigheden worden geconstateerd, kan dit leiden tot vermindering van score.

4.2 Beoordeling van de inschrijving op basis van Prijs

U moet het prijsdeel van uw inschrijving indienen conform het format (prijzenblad) van **bijlage 7**. Het format is beschikbaar in TenderNed. Het format moet zonder voorbehoud worden ingevuld en rechtsgeldig worden ondertekend.

In **bijlage 7** zijn alle prijsonderdelen opgenomen die betrekking hebben op deze opdracht:

- P1: Module arbeidsparticipatie op locatie;
- P2: Module arbeidsparticipatie online.

U hoeft alleen de geel gearceerde cellen in te vullen, de overige cellen worden middels formules automatisch doorgerekend.

Met behulp van de geraamde aantallen voor deze opdracht wordt met de door u ingevulde (eenheids)prijzen een fictieve waarde berekend voor de totale inschrijfsom per jaar. De in het prijzenblad genoemde aantallen zijn gebaseerd op historische data. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

De door u ingevulde (eenheids)prijzen dienen inclusief alle logischerwijs bij de dienstverlening behorende kosten te zijn. De (eenheids)prijzen bij alle prijsonderdelen zijn dus all-in (excl. BTW) en dus incl. overhead/ personele kosten, begeleidingskosten, ontwikkelingskosten, reiskosten, overige uitvoeringskosten, algemene kosten, winst en risico's, afschrijvingskosten en dergelijke.

De inschrijfsom die u invult op het prijzenblad moet overeenkomen met het totaalbedrag dat u invult onder 'Prijs' in TenderNed. Bij tegenstrijdigheid tussen de inschrijfsom op het prijzenblad en het totaalbedrag onder 'Prijs' in TenderNed, is de inschrijfsom op het ondertekende prijzenblad leidend in de beoordeling.

De totale inschrijfsom die u indient middels **bijlage 7** dient als basis voor het berekenen van de totaalscore van uw inschrijving. De totale inschrijfsom wordt verminderd met de totale fictieve waarde-vermindering die u heeft behaald met het gunningcriterium Kwaliteit, dat resulteert in een 'vergelijkingsprijs' per inschrijver.

De wijze waarop de scores worden toegekend en de inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding wordt vastgesteld, is uitgewerkt in de volgende paragraaf.

4.3 Toekennen van de scores

Bij de beoordeling van de gunningcriteria en het vervolgens toekennen van de scores worden de volgende stappen doorlopen:

1. De beoordelaars uit het beoordelingsteam bepalen individueel hun waardering per kwalitatief subgunningcriterium, op basis van de mate waarin de inschrijving aansluit bij het gevraagde, waarbij gebruik wordt gemaakt van de onderstaande tabel:

Waardering	Toelichting	Score
Uitmuntend beantwoord	U beantwoordt de gevraagde onderwerpen meer dan volledig en de beantwoording oogt realistisch en haalbaar. Daarbij onderscheidt u zich door de beantwoording op meer dan 2 wezenlijke aspecten op positieve wijze.	10
Goed beantwoord	U beantwoordt de gevraagde onderwerpen meer dan volledig en de beantwoording oogt realistisch en haalbaar. Daarbij onderscheidt u zich door de beantwoording op 1 of 2 wezenlijke aspecten op positieve wijze.	8
Voldoende beantwoord	U beantwoordt de gevraagde onderwerpen volledig en de beantwoording oogt realistisch en haalbaar. Daarbij onderscheidt u zich door de beantwoording niet op wezenlijke aspecten.	6
Onvoldoende beantwoord	U beantwoordt de gevraagde onderwerpen op onderdelen niet volledig of de beantwoording oogt op onderdelen niet geheel realistisch of haalbaar. Daarbij onderscheidt u zich door de beantwoording op wezenlijke aspecten op negatieve wijze.	4
Slecht of niet beantwoord	U beantwoordt één of meer van de gevraagde onderwerpen in het geheel niet. Daarbij onderscheidt u zich door de beantwoording op wezenlijke aspecten op negatieve wijze.	2

2. Vervolgens vindt een plenaire beoordelingsvergadering plaats waarin de individuele waarderingen worden besproken en in consensus de definitieve waardering per kwalitatief subgunningcriterium per inschrijver wordt vastgesteld. Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de aanbestedingsprocedure.
3. Met behulp van het hieronder weergegeven waarderingsmodel wordt vervolgens per kwalitatief subgunningcriterium per inschrijver de maximaal behaalde fictieve waardevermindering bepaald.

Fictieve waardevermindering					
Waarderingsmodel	100%	75%	50%	25%	0%
Score	Uitmuntend	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Slecht/niet
K1	€90.000,00	€67.500,00	€45.000,00	€22.500,00	€0,00

4. Per inschrijver worden de definitieve waarderingen per kwalitatief subgunningcriterium bij elkaar opgeteld, wat leidt tot de totale fictieve waardevermindering die de inschrijver heeft verdiend op het gunningcriterium Kwaliteit.
5. Tot slot resulteert de totale inschrijfsom van elke inschrijver, verminderd met de totale behaalde fictieve waardevermindering op het gunningcriterium Kwaliteit in de 'vergelijkingsprijs'.

De ranking van deze vergelijkingsprijzen bepaalt welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, waarbij de inschrijving met de laagste vergelijkingsprijs op nummer 1 eindigt.

Totale inschrijfsom vermeld op het prijzenblad – totale behaalde fictieve waardevermindering Kwaliteit = vergelijkingsprijs

Ingeval dat inschrijvingen met de uiteindelijke 'vergelijkingsprijs' gelijk eindigen, dan geldt het volgende:

- Indien twee of meer inschrijvingen een gelijke en laagste vergelijkingsprijs hebben, dan is daarvan de inschrijving met de hoogste behaalde fictieve waardevermindering op het gunningcriterium Kwaliteit de economisch meest voordelige inschrijving
- Wijken de betreffende gelijke inschrijvingen qua waardering op geen enkel onderdeel van elkaar af, dan zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving zal gelden.

Gunning van de opdracht vindt plaats op basis van de tarieven op het geoffreerde prijzenblad en niet op basis van de eerdergenoemde *'vergelijkingsprijs'*.