

Bijlage 1

Opdrachtbeschrijving en eisen

Open house procedure

Ontwikkeltrajecten werk en participatie

Inhoud

1. Opdrachtschrijving	3
1.2 De rol van de klantregisseur	3
1.3 De doelgroep	4
1.4 Het huidige aanbod	4
1.5 De Opdracht	5
2. Geschiktheidscriteria	7
3. Programma van eisen	9
3.1 Inhoud van de dienstverlening	9
3.2 Kwaliteit	10
3.3 Continuïteit dienstverlening	11
3.4 Organisatie en personeel	11
3.5 Monitoring en verantwoording	11
3.6 Facturatie en betaling	13
3.7 Gegevensuitwisseling	13
4. Financiële eisen	14

1. Opdrachtomschrijving

Inleiding

In dit document is uitgewerkt welke dienstverlening de gemeente Tilburg in wil kopen, voor welke doelgroep dit is en wat de gemeente hiermee wil bereiken. Daarnaast beschrijven we welke eisen we stellen aan Opdrachtnemers en vanuit welke procedure we dit doen.

1.1 Achtergrond

Op 1 juli 2019 heeft de raad ingestemd met de nieuwe re-integratie aanpak Tilburg investeert in Perspectief (TiiP). De gemeente wil dat iedereen gelijke kansen krijgt om mee te doen naar vermogen, zijn talent verder te ontwikkelen en te kunnen voorzien in zijn bestaan. De basis van de nieuwe aanpak voor arbeidsre-integratie is dat inwoners ondersteuning krijgen van een klantregisseur waar maatwerk, vertrouwen en persoonlijke aandacht centraal staan. De klantregisseur heeft als opdracht de individuele Klant te begeleiden naar het hoogst haalbare participatiedoel. Dit kan zijn: werk, opleiding, participatie/activiteiten, en/of zorg(aanbieder).

De belangrijkste hoofdpunten van TiiP zijn:

1. Inzetten op werk en participatie voor vrijwel alle Klanten met een plan van aanpak waarin aandacht is voor de samenhang van alle leefdomeinen;
2. Het bieden van ondersteuning vanuit de leefwereld van de Klant;
3. Investeren in voldoende maatwerk en aandacht voor mensen door invoering van klantregisseurs;
4. Een vertaling per sector hoe talent in de arbeidsreserve geschoold en voorbereid kan worden op werk;
5. Blijvende aandacht voor het op het juiste moment, met de juiste kwalificaties en de juiste aantallen beschikbaar hebben van talent voor het bedrijfsleven;
6. Een uitvoeringsorganisatie re-integratie/participatie die onderdeel is van een breder uitvoeringsdesign Sociaal Domein, meer zichtbaar aanwezig is in de wijk, en meer flexibel aangepast kan worden als de vraag van de wijk en/of Klant daarom vraagt;
7. Investeren op basis van bewezen inzichten en vanuit een permanente leeromgeving die in contact staat met bedrijven, partners, Klanten en voortdurend openstaat voor innovatie en verbetering;
8. Vernieuwd aanbod voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (Nuggers).

Binnen de TiiP aanpak wordt ondersteuning geboden vanuit de leefwereld van de Klant. Dit doen we door te investeren in klantregie voor alle doelgroepen, ook voor de mensen met een langere afstand tot de arbeidsmarkt. Per 1 januari 2020 is klantregie ingevoerd binnen de afdeling Werk en Inkomen.

De Klant en de klantregisseur kunnen gebruik maken van verschillende instrumenten die ondersteunen bij het behalen van het opgenomen doel in het plan van aanpak.

1.2 De rol van de klantregisseur

De klantregisseur levert maatwerk, afgestemd op de interesses, vaardigheden en ontwikkelkansen van het individu. De regisseur leert de Klant kennen en stuurt op het individuele ontwikkeltraject. Het betekent dat de professional de ruimte en vaardigheden heeft om echt contact te maken met de Klant. De klantregisseur heeft een caseload van 130 Klanten (per fulltime fte) en heeft als opdracht de individuele Klant te begeleiden naar het hoogst haalbare participatiedoel wat inzichtelijk wordt gemaakt met behulp van de participatieladder. Dit kan zijn werk, opleiding, participatie/activiteiten, en/of zorg(aanbieder). Het klantbeeld combineert de professional met zijn (toegang tot) kennis van:

- 1) Integrale dienstverlening en bijbehorende voorzieningen/producten in het Sociaal Domein;
- 2) Scholingsmogelijkheden;

3) De vraag op de arbeidsmarkt.

De afspraken die de Klant en de klantregisseur maken leggen zij vast in een plan van aanpak. De klantregisseur heeft generieke vaardigheden en kan verschillende methodieken hanteren om de Klant te begeleiden. Een van de belangrijke methodieken is het Integratieve gedragsmodel:

In de kern stelt het model dat motivatie en gedrag gaat om twee factoren: willen en kunnen. Voor je iemand gaat helpen, is het belangrijk om zicht te hebben op deze factoren. Zodat je gericht iemand kan helpen. Zo werkt het ook met motivatie en gedrag rondom optimale participatie. Willen is sterk gerelateerd aan motivatie, maar geeft daar meer invulling aan. Motivatie, namelijk de intentie van iemand om bepaald gedrag te vertonen, wordt bepaald door drie elementen:

- Houding (attitude)
- Geloof in eigen kunnen (self-efficacy)
- Sociale druk

Willen en gemotiveerd zijn krijgen daarmee meer invulling en zijn dus gecompliceerder en genuanceerder dan 'gewoon wel of niet willen'. Maar zelfs als die motivatie er is, dan ben je er nog niet. Het kunnen blijkt daarbij minstens net zo belangrijk. Het ook daadwerkelijk doen, hangt nog af van het kunnen, dat weer bepaald wordt door:

- Kennis & vaardigheden
- Zelfregulering
- Context & randvoorwaarden
- Belastbaarheid

(Voor meer informatie zie [Het integratief gedragsmodel | ZINZIZ voor meer informatie over methodiek](#))

1.3 De doelgroep

De inkoop van aanbod gericht op persoonlijke ontwikkeling van de Klant (P-wet, IOAW of NUG) waarbij het doel zowel uitstroom naar een betaalde baan is, als ook het zetten van stappen op de participatieladder kan zijn. Het in te kopen aanbod dient duidelijk aanvullend te zijn op en anders te zijn dan het huidige gecontracteerde aanbod, zoals beschreven in paragraaf 1.3.

De doelgroep voor wie we deze trajecten inkopen is divers. Zowel mensen met als zonder Participatiewet-uitkering die ondersteund worden door een klantregisseur van Werk en Inkomen, maken onderdeel uit van de doelgroep. Een Klant kan een 45-plusser zijn met een uitgebreid CV of een jongere zonder werkervaring. Ook anderstaligen of alleenstaande ouders kunnen bijvoorbeeld onderdeel uitmaken van de doelgroep. Het gaat om mensen die hulp nodig hebben bij het zetten van een stap op de participatieladder voor wie het huidige aanbod onvoldoende passend is (gebleken).

1.4 Het huidige aanbod

Klant en klantregisseur kunnen gebruik maken verschillende instrumenten die ondersteunen bij het uitvoeren van het plan van aanpak. Op [Training & Ontwikkeling - Wegwijzer Werk en Inkomen \(werkeninkomentilburg.nl\)](#) Staat het aanbod dat klantregisseurs nu in kunnen zetten. Grofweg vallen hierin de volgende onderdelen te onderscheiden:

- Het aanbod van Werk en Inkomen
 - o Praktijk Advies Centrum: ondersteunt mensen gedurende 6 weken bij het in een praktijksituatie onderzoeken van de mogelijkheden gericht op werk of participatie.
 - o Arbeidsdeskundig onderzoek: een onderzoek om de belastbaarheid vast te stellen.

- Tilburg Actief: kortdurende (4 tot 6 weken) trainings- en begeleidingstrajecten gericht op participatie en/of werk.
 - Werkgeverdienstverlening: verschillende oriëntatie- en opleidingsmogelijkheden gericht op (gesubsidieerd) werk, jobcoaching en jobhunting.
- Het aanbod van Kikmaat
Dit betreft verschillende trajecten gericht op het hoogst haalbare (arbeids)participatiedoel.
- Re-integratietraject gericht op uitstroom naar werk met begeleiding en een praktijkplek.
 - Participatietraject gericht op meedoen met begeleiding en een praktijkplek.
 - Participatietraject voor jongeren gericht op meedoen met begeleiding en een praktijkplek.
- Het aanbod van andere sociale partners:
- Menss: een samenwerking van verschillende maatschappelijke organisaties in Tilburg waarbij trajecten gericht op meedoen worden aangeboden.
 - Het sportbedrijf: trajecten gericht op bewegen, lifestyle en vitaliteit.
 - Het Taalhuis: aanbod gericht op het leren van de taal en dit in praktijk kunnen toepassen.
 - GGZ: trajecten gericht op Psychische ondersteuning en re-integratie.
- Het aanbod voor statushouders
- Voor statushouder die vallen onder de wet WI2021 zijn er duale taal- en ontwikkeltrajecten ingekocht.

Vanaf januari 2020 hebben we aanvullend daarop een maatwerkbudget beschikbaar gesteld van waaruit de klantregisseur en de Klant trajecten in konden kopen wanneer het bestaande aanbod niet passend was voor de Klant. In een pilot periode van drie jaar hebben we op die manier ingekocht en ervaring opgedaan met welke vraag voor aanvullend aanbod er was vanuit Klant en regisseur. Indien het hierboven benoemde aanbod niet aansluit bij wat een Klant nodig heeft zijn of haar specifieke situatie, heeft de klantregisseur de mogelijkheid om samen met de Klant te kiezen voor individuele inkoop op klantniveau. Dit laatste aanbod gaan we contracteren met deze open house procedure.

1.5 De Opdracht

Met deze open house procedure willen we aanbod contracteren dat een inhoudelijke aanvulling is op het huidige aanbod gericht op participatie en re-integratie. De gemeente Tilburg is op zoek naar Opdrachtnemers die ontwikkeltrajecten aanbieden voor de groep inwoners die ondersteuning krijgt van afdeling Werk en Inkomen (P-wet, IOAW of NUG).

Wij hebben binnen de pilot voldoende ervaring opgedaan om goed aan te kunnen geven aan welk aanvullend aanbod er behoefte is en in welke aantallen. Met deze open house procedure willen we dit nu nog ontbrekende aanbod contracteren. Het doel is om het bestaande re-integratie-aanbod aan te vullen met aanbod waar Klant en klantregisseur behoefte aan hebben. We zoeken naar aanbod dat inhoudelijk gevarieerder is dan het bestaande aanbod vanuit W&I, Kikmaat en onze partners. We streven naar zo min mogelijk overlap met het bestaande aanbod. Gedeeltelijk overlap is echter niet te voorkomen.

De doelstelling van een traject is door middel van coaching en aanvullende activiteiten de Klant ondersteunen bij het zetten van stappen op de participatieladder, met als hoogste doel uitstroom via werkaanvaarding.

De inhoud van de activiteiten die Opdrachtnemer aanbiedt is uiteenlopend en kan variëren per Klant en Opdrachtnemer. Onderdelen van de trajecten kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Gesprekken gericht op de ontwikkeling van klant. De Klant werkt aan zijn vaardigheden en wordt zich bewust van de eigen capaciteiten. De Klant krijgt handvatten om te werken aan de gestelde doelen en aan zijn zelfvertrouwen.

- Coaching gericht op participatie of werk in loondienst of als zelfstandige.
- Activiteiten waarvan de inhoud divers kan zijn. Creativiteit, sport, het in kaart brengen van talenten of leren hoe je een netwerk opbouwt kunnen hier bijvoorbeeld onderdeel van uitmaken.

De duur van de inzet varieert per persoon en per traject. We gaan uit van kortdurende trajecten met een duur tussen de 3 maanden en maximaal 1 jaar. In bijzondere gevallen kan dit in overleg met de klantregisseur verlengd worden. De klantregisseur moet hiervoor akkoord geven.

De klantregisseur en de Klant bepalen samen de ontwikkeldoelen en leggen deze vast in het plan van aanpak. Zij bespreken samen welk soort traject passend is in relatie tot de ontwikkeldoelen van de klant. Dan wordt eerst gekeken of het huidige aanbod (zoals opgenomen onder paragraaf 1.3) passend is. Wanneer dat niet zo is, kan een traject dat we met deze procedure inkopen worden ingezet. De Klant en klantregisseur zetten de geschikte opties op een rij en de klant kiest uit de verschillende opties degene die het beste aansluit bij de doelen die in het plan van aanpak staan. Op basis van de ontwikkeldoelen van de klant, stelt Opdrachtnemer een trajectplan volgens format op.

We schatten in dat we tussen de 100 – 150 trajecten per jaar inzetten voor de doelgroep zoals beschreven onder 1.4.

2. Geschiktheidscriteria

Aanmelder moet voldoen aan de Geschiktheidseisen. Als niet voldaan wordt aan de Geschiktheidseisen dan wordt uw Aanmelding niet verder beoordeeld en afgewezen. Ook gedurende de looptijd moet u blijven voldoen aan deze eisen. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om het contract te beëindigen als Opdrachtnemer gedurende de looptijd niet meer voldoet aan deze eisen.

Geschiktheidseis 1 - Handelsregister en vertegenwoordigingsbevoegdheid

Onderneming van Aanmelder dient ingeschreven te zijn in het Handelsregister van het land van herkomst en de ondertekenaar van Aanmelder dient bevoegd te zijn tot vertegenwoordiging van en ondertekening namens onderneming van Aanmelder.

De informatie ingevuld op het UEA onderdeel IIA '*gegevens over de ondernemer*', '*identificatie*' dient overeen te komen met de informatie van onderneming van Aanmelder zoals opgenomen in het Handelsregister.

Direct bij Aanmelding dient Aanmelder, op eigen kosten, het volgende bewijsstuk te overleggen als bewijs dat Aanmelder bij sluiting aanmeldtermijn aan deze geschiktheidseis voldoet:

- Een **Uittreksel uit het Handelsregister**, van onderneming van Aanmelder, die bij sluiting aanmeldtermijn niet ouder is dan zes (6) maanden en waarop minimaal de volledige naam en het registratienummer van Aanmelder staan en waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) namens onderneming van Aanmelder blijkt.

NB: Het kan hierbij gaan om Uittreksels uit het Handelsregister van meerdere aan elkaar gelieerde entiteiten en, om de bevoegdheid van de ondertekenaar(s) aan te tonen, ook om een rechtsgeldig ondertekende volmacht.

Geschiktheidseis 2 - Financiële en economische draagkracht

Aanmelder dient adequaat te zijn verzekerd voor aansprakelijkheid op het gebied van schade door toerekenbare tekortkoming bij de uitvoering van de Opdracht. Inschrijver dient hiertoe te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met minimale dekkingen van €1.000.000,- gebeurtenis/aanspraak en €2.000.000,- op jaarbasis (tweemaal het bedrag dat geldt per gebeurtenis/aanspraak).

Voor het moment van Aanmelden volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Let op: dit betekent dat Aanmelder op het moment van Aanmelden al daadwerkelijk adequaat verzekerd dient te zijn.

Pas bij de voorlopige opdrachtverstrekking wordt de Aanmelder verzocht om binnen 10 dagen na de beslissing, op kosten van de Aanmelder de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzekeraar waaruit minimaal blijkt:
- De dekking per gebeurtenis/aanspraak en per verzekeringsjaar; en
- De geldigheidsduur van de verzekering.

Aanmelder aan wie de opdracht is gegund, verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode.

Let op: Het toetsmoment, dat wil zeggen het moment waarop Aanmelder dient te voldoen aan de geschiktheidseisen, is het moment van Aanmelding. Door het indienen van het UEA verklaart Aanmelder namelijk aan de geschiktheidseisen te voldoen. De bewijsstukken dienen dit aan te tonen, en dus dienen deze bewijsstukken een datum te hebben van voor Aanmelding.

Geschiktheidseis 3 - Referentie(s) (Bekwaamheid en beroepsbekwaamheid)

Aanmelder verklaart dat hij ervaring heeft met het uitvoeren van vergelijkbare dienstverlening - zoals beschreven in onderdeel 1.5 van dit document - toeziend op ontwikkeltrajecten werk en participatie. Aanmelder dient te beschikken over (een) referentie(s) waaruit blijkt dat Aanmelder ervaring heeft met de hierna genoemde kerncompetentie:

“Ervaring met het succesvol uitvoeren van ten minste 10 ontwikkeltrajecten gericht op werk en/of participatie, bestaande uit coaching en aanvullende activiteiten die de Klant ondersteunen bij het zetten van stappen op de participatieladder.”

Spelregels voor het aantonen dat Aanmelder voldoet aan de kerncompetentie:

- U gebruikt voor het opgeven van de referentie(s) Bijlage 3 - Referentieformulier. Geef van 10 ontwikkeltrajecten een korte beschrijving op het referentieformulier.
- Er mogen meerdere referenties ingediend worden om aan te tonen dat Gegadigde aan de (omvang van de) kerncompetentie voldoet. In dat geval dient Gegadigde per referentie een Referentieformulier (Bijlage 3) in te vullen.
- Uw referentie(s) (d.w.z. datum van afronding van het referentieproject) mogen niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de aanmeldingsdatum.
- Het is niet toegestaan om particulieren op te geven als referent. Referentieopdrachten dienen uitgevoerd te zijn voor een formele opdrachtgever.
- U mag alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie opgegeven of, indien u gebruik maakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mag u alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht opgeven. U kunt niet volstaan met een prognose van de resultaten.
- U kunt, naast de eigen referentie(s), alleen gebruik maken van een referentie(s) van een Onderaannemer die ook daadwerkelijk de Opdracht gaat uitvoeren. In dit geval geeft u deze Onderaannemer als Derde op in het UEA in Deel IIC. Deze Onderaannemer/Derde dient zelf een UEA in te dienen zoals vermeld in Deel IIC.
- Het staat Aanbestedend dienst vrij om contact op te nemen met de ingediende referentie(s).

3. Programma van eisen

3.1 Inhoud van de dienstverlening

Eis nr.	Eis
1	De dienstverlening wordt uitgevoerd conform de Participatiewet (Pw), inclusief de daaraan verbonden regelingen en besluiten.
2	De dienstverlening wordt uitgevoerd conform het vastgestelde beleidskader Tilburg investeert in Perspectief (TiiP). Voor meer informatie zie: 01 Raadsvoorstel 'Tilburg investeert in perspectief' definitief.pdf
3	De dienstverlening van Opdrachtnemer sluit aan bij het integratieve gedragsmodel.
4	Opdrachtnemer verstrekt na gunning op verzoek van Opdrachtgever informatie over de inhoud van diens aanbod. Deze informatie van alle Opdrachtnemers wordt gebundeld en dient als informatiepakket voor klantregisseurs zodat zij zicht hebben op de inhoud van het aanbod.
5	De SMART opdrachtbeschrijving van de klantregisseur is leidend. Klant en klantregisseur formuleren gezamenlijk de doelen van het traject in het plan van aanpak. Op basis daarvan stelt u een trajectplan op. Bij elke mogelijke wijziging vindt er afstemming plaats tussen Opdrachtnemer en de klantregisseur. U kunt starten met het uitvoeren van het trajectplan zodra de Opdrachtgever akkoord heeft gegeven.
6	<p>In het trajectplan neemt u in ieder geval op:</p> <ol style="list-style-type: none">1. De datum van het intakegesprek.2. De beoogde startdatum van het traject.3. De beschrijving van de inhoud van het traject: de stappen die u gaat zetten met Klant in relatie tot de ontwikkeldoelen. De klantregisseur heeft de ontwikkeldoelen bepaald. U beschrijft hoe het traject eruit gaat zien.4. De doelstelling van het traject (SMART geformuleerd).5. De duur van het traject. <p>Voor het trajectplan wordt door Opdrachtgever een format beschikbaar gesteld. U bent verplicht dit format te gebruiken.</p>
7	<p>Na de opdrachtverstrekking door de klantregisseur volgt het volgende proces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Opdrachtnemer nodigt de Klant binnen één (1) week uit voor een intakegesprek.2. Wanneer dit leidt tot de start van een traject, stelt Opdrachtnemer samen met de Klant binnen één (1) week het trajectplan (zoals beschreven in eis 5 en 6) op.3. Opdrachtnemer stuurt het trajectplan per mail naar de klantregisseur voor akkoord.4. De klantregisseur beoordeelt het trajectplan en laat binnen maximaal één (1) week weten of trajectplan akkoord is. Wanneer deze akkoord is, ontvangt Opdrachtnemer hierover een bericht. Dit is het eerste facturatie moment. (Zie 3.6 facturatie en betaling)5. Wanneer deze niet akkoord is, wordt Opdrachtnemer verzocht het plan aanpak aan te passen. Daarna beoordeelt de klantregisseur het trajectplan opnieuw.6. Na akkoord van de klantregisseur start Opdrachtnemer binnen 7 dagen met het traject.7. Tijdens het traject houdt Opdrachtnemer de klantregisseur op de hoogte van de voortgang. Over de frequentie maakt Opdrachtnemer afspraken met de klantregisseur.8. Aan het einde van het traject stelt Opdrachtnemer een eindrapport op waarin deze toelicht welke stappen Opdrachtnemer samen met de Klant heeft gezet. Daarnaast geeft Opdrachtnemer SMART aan welke doelen, die Opdrachtgever voorafgaand aan het traject heeft opgesteld, heeft gerealiseerd.

	<p>9. Als de klantregisseur akkoord gaat met het eindresultaat en het eindrapport dan kan Opdrachtnemer tot facturatie overgaan. Dit is het tweede facturatie moment. (Zie 3.6 facturatie en betaling)</p> <p>10. Wanneer het eindresultaat niet behaald is of het traject vroegtijdig is afgebroken vindt er afstemming plaats met de klantregisseur.</p> <p>11. Wanneer de Opdrachtnemer en Klant een verlenging wensen dan maakt Opdrachtnemer een trajectplan voor een verlenging met daarin de acties die nodig zijn om wel tot een succesvolle afronding van het traject te komen. Opdrachtnemer legt dit trajectplan voor akkoord voor aan de klantregisseur. De klantregisseur beslist of een verlening ingezet wordt.</p>
8	Indien Opdrachtnemer inschat dat de Klant andere ondersteuning nodig heeft op het gebied van participatie/re-integratie of het mentaal welzijn, treedt Opdrachtnemer zo snel mogelijk hierover in overleg met de betrokken klantregisseur.
9	Opdrachtnemer informeert de klantregisseur als de voortgang van het traject stagneert en overlegt met de Klantregisseur wat er nodig is om het gewenste resultaat te behalen. De Klant wordt op de hoogte gesteld van dit overleg en de consequenties daarvan voor het traject.
10	Indien fysieke ontmoetingen door uitzonderlijke omstandigheden niet mogelijk zijn gedurende de opdracht, bijvoorbeeld door RIVM-maatregelen, dan is Opdrachtnemer in staat het traject en de begeleiding digitaal voort te zetten binnen de wettelijke kaders. Hoe dit vorm krijgt wordt in een dergelijke situatie nader besproken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

3.2 Kwaliteit

11	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met medewerkers van de gemeente Tilburg en andere bij de re-integratie/participatie betrokken actoren.
12	Opdrachtnemer spant zich in om kennis te vergaren van de Tilburgse sociale kaart, een netwerk in de stad op te bouwen en kennis te vergaren over de (doel)groep Tilburgers waar deze opdracht betrekking op heeft.
13	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de fysieke en sociale veiligheid van haar Klanten. De in te zetten locatie(s) van Opdrachtnemer die worden gebruikt voor begeleiding voldoen aan de wettelijke eisen.
14	Opdrachtnemer heeft een vastgestelde klachtenprocedure. De klachtenprocedure is toegankelijk en garandeert een onafhankelijke en tijdige afhandeling van klachten. De Klant en/of zijn vertegenwoordiger zijn op de hoogte van de klachtenregeling. Opdrachtnemer neemt in de klachtenregeling op dat indien de Klant zich onvoldoende veilig voelt om de klacht kenbaar te maken bij Opdrachtnemer, de klacht ook gemeld kan worden bij de Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert periodiek aan Opdrachtgever het aantal en soort klachten dat is binnengekomen en hoe klachten zijn afgehandeld.
15	Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur (ook tijdens schoolvakanties), ten minste per telefoon en e-mail.
16	Opdrachtnemer is niet verplicht in de avonden of weekenden bereikbaar te zijn in geval van spoed of nood. Zij maken wel kenbaar aan de Klant wat de Klant in deze situatie kan doen.
17	De digitale dienstverlening (informatie, aanmelding, communicatie) voldoet zoveel mogelijk aan de regels voor digitale toegankelijkheid. https://www.rijksoverheid.nl/toegankelijkheid .
18	Opdrachtnemer streeft ernaar dat de locatie waar Klanten worden ontvangen voldoen aan de geldende eisen voor de toegankelijkheid van gebouwen.
19	Alleen van toepassing als Opdrachtnemer gebruik maakt van een locatie: De Opdrachtnemer heeft bij de start van de uitvoeringsovereenkomst een locatie beschikbaar te bereiken met het openbaar vervoer. De locatie ligt binnen een straal van 10 kilometer van de gemeentegrens van Tilburg. We

	<p>maken bewust deze keuze doordat de doelgroep veelal niet beschikt over eigen vervoer en we het aanbod toegankelijk willen maken voor alle Klanten.</p>
20	<p>Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de kwaliteitsafspraken in deze overeenkomst, gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in gesprek. Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een SMART verbeterplan op. Indien Opdrachtnemer de gestelde verbeterpunten niet binnen de afgesproken termijn naar tevredenheid van Opdrachtgever doorvoert, wordt Artikel 12 (Toerekenbare tekortkoming) van de Algemene Inkoopvoorwaarden Leveringen en Diensten van gemeente Tilburg toegepast.</p>

3.3 Continuïteit dienstverlening

21	<p>Als een Klant ondersteuning ontvangt en verhuist naar een andere gemeente, dan wordt de dienstverlening in beginsel afgesloten. Maatwerkafspraken met klantregisseur over eventuele (tijdelijke) voortzetting zijn mogelijk. De klantregisseur heeft de bevoegdheid om hierover te beslissen.</p>
22	<p>Er dient sprake te zijn van continuïteit in het ontwikkelingstraject (geen/minimale personele wisselingen). Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek dan wel bij uitval. Een vervangende medewerker dient kwalitatief gelijkwaardig te zijn aan de initiële medewerker. Opdrachtnemer informeert de Klant tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht. Opdrachtgever dient bij voorziene wisselingen minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan de wisseling te worden geïnformeerd.</p>
23	<p>Als Opdrachtnemer werkt u bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden daarvoor, mee aan een zorgvuldige overdracht van de Klant naar een partij die de ondersteuning overneemt. De huidige Opdrachtnemer organiseert een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en de werkrelatie van Klant met de nieuwe Opdrachtnemer, in bijzijn dan wel in overleg met de Klant. Hierbij worden de privacyregels geldend in de AVG in acht genomen.</p>

3.4 Organisatie en personeel

24	<p>Het personeel van Opdrachtnemer voldoet aan de in het vakgebied gebruikelijk geachte kwaliteitsnormen zoals minimale vakbekwaamheid, werkervaring, competenties en opleidings- en bijscholingsvereisten.</p>
25	<p>Opdrachtnemer beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag van alle personeelsleden (ook vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en stagiairs) die in contact komen met Klanten. Bij indiensttreding/ aanvang van de werkzaamheden mag de VOG niet ouder zijn dan drie maanden. De VOG moet elke vijf jaar worden vernieuwd. Opdrachtnemer dient de VOG's op verzoek van Opdrachtgever te kunnen overleggen gedurende de uitvoering van de opdracht.</p>
26	<p>Het staat Opdrachtnemer vrij om vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen en/of stagiairs in te zetten. Zij moeten een aanvulling zijn op het gekwalificeerde personeelsbestand en mogen niet de kern van het personeelsbestand vormen. Zij worden in de uitoefening van hun taken begeleid door een gekwalificeerde medewerker van Opdrachtnemer.</p>
27	<p>Medewerkers van Opdrachtnemer stemmen hun taalgebruik af op de Klant. Het wordt gewaardeerd als Opdrachtnemer daarbij een medewerkersbestand heeft waarin (een aantal) medewerkers meerdere talen spreken. Medewerkers van Opdrachtnemer beheersen minstens de Nederlandse taal in woord en geschrift. Minimaal op het Europees Referentiekader niveau A2.</p>

3.5 Monitoring en verantwoording

28	<p>Er is minimaal één keer per jaar een evaluatiegesprek tussen Opdrachtnemer en contractmanagement van Opdrachtgever over de uitvoering van de Overeenkomst, de</p>
----	--

	<p>samenwerking en de kwaliteit. De frequentie van de gesprekken kan verhoogd worden naarmate een bepaalde Opdrachtnemer een hoger aantal klanten in traject heeft.</p> <p>Tijdens de evaluatiegesprekken bespreken de medewerkers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer • Eventuele tussentijdse periodieke rapportages • Het jaarrapport <p>Het gespreksverslag wordt door beide partijen akkoord bevonden en opgeslagen. Bij het volgende evaluatiegesprek wordt indien van toepassing gekeken naar de verbeterpunten en hoe deze zijn toegepast.</p>
29	<p>Opdrachtnemer beschikt over een registratiesysteem waarin de voortgang en presentie van de individuele Klant wordt verwerkt. Opdrachtnemer levert rapportages aan ter inzage aan Opdrachtgever (zie ook eis 30). Een jaarrapportage wordt in ieder geval ieder kalenderjaar aangeleverd. Opdrachtgever ontvangt de eerste rapportage voor 1 februari 2024, en vervolgens steeds een jaar na dat moment. Een Opdrachtnemer die geen Klanten heeft ondersteund gedurende het betreffende kalenderjaar hoeft geen rapportages aan te leveren, maar dient wel schriftelijk te bevestigen dat hij geen Klanten heeft ondersteund.</p>
30	<p>De jaarrapportage bevat de volgende gegevens:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aantal Klanten dat gestart is met een traject bij Opdrachtnemer 2. Aantal Klanten waarbij een traject is afgesloten 3. Aantal Klanten bij wie een traject succesvol is afgesloten¹ 4. Aantal Klanten bij wie een traject niet succesvol is afgesloten 5. Duur van de trajecten 6. Resultaat bij einde traject. <ol style="list-style-type: none"> a. Sociaal geactiveerd b. Start met vrijwilligerswerk c. Start met opleiding d. Start met betaald werk met ondersteuning e. Start met betaald werk f. Anders: 7. Eventuele toelichting op bovenstaande resultaten 8. Overzicht van de ontwikkeling van Klanten weergegeven in positie op de participatieladder (positie voorafgaand aan aanvang traject en positie bij afsluiting traject). 9. Klachten van Klanten zoals beschreven in eis 31.
31	<p>Klachten van Klanten over dienstverlening van Opdrachtnemer die niet per ommekeer opgelost kunnen worden door Opdrachtgever, worden door Opdrachtnemer gemeld bij de Opdrachtgever. De klachtenregistratie maakt deel uit van de jaarrapportage.</p>
32	<p>Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer tussentijds een jaarrapportage aan. Dit kan aan de orde zijn wanneer er twijfels zijn over de kwaliteit van de geboden door Opdrachtnemer dienstverlening.</p>

¹ Over het algemeen spreken wij van een succesvol afgesloten traject als de doelen zoals beschreven door de klantregisseur zijn behaald. Zie ook hoofdstuk 4, financiële eisen, voor nadere toelichting over de facturatie.

3.6 Facturatie en betaling

33	<p>Opdrachtnemer stuurt in de eerste week volgend op een afgesloten maand een verantwoordingsdocument (Excelbestand volgens format) van de gestarte en beëindigde trajecten. Hierin staat de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Naam Klantb. Geboortedatum Klantc. Klantnummer W&Id. Naam trajecte. Startdatumf. Overeengekomen duur traject (3/6/12 mnd)g. Naam klantregisseurh. Voor de beëindigde trajecten wordt daar het resultaat en de einddatum aan toegevoegd.
34	<p>Opdrachtnemer hanteert ten aanzien van facturatie het volgende werkproces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Opdrachtnemer stuurt in de eerste week volgend op een afgesloten maand een verantwoordingsdocument (zoals in eis 33) naar de contractmanager via contractmanagementweni@tilburg.nl.2. De contractmanager bekijkt in afstemming met de betrokken klantregisseurs of facturatie akkoord is.3. Na akkoord van de contractmanager op het verantwoordingsdocument neemt Opdrachtgever de gestarte en beëindigde trajecten op in de maandelijkse Verzamelfactuur. Opdrachtgever stuurt de verzamelfactuur naar facturen@tilburg.nl.
35	<p>Per uitgevoerd traject hanteren we de volgende facturatie-momenten:</p> <p>75% van de totale trajectkosten na akkoord trajectplan.</p> <p>25% van de totale trajectkosten ná akkoord van de klantregisseur op het eindresultaat.</p>
36	<p>Wanneer een Klant tijdelijk niet actief is, wordt de deelname 'on hold' gezet. Hiervoor is een akkoord nodig van de klantregisseur. Een traject kan maximaal 3 maanden 'on hold' staan. Wanneer dat langer is wordt het traject beëindigd en worden er afspraken gemaakt over de facturatie. Een klant die 'on hold' staat wordt als zodanig opgenomen in het verantwoordingsdocument.</p>
37	<p>Wanneer het eindresultaat niet behaald is, het traject vroegtijdig is afgebroken of een traject (om welke reden dan ook) niet wordt afgerond, vindt er voorafgaand aan beëindiging/facturatie afstemming plaats met de klantregisseur. De klantregisseur en contractmanager wegen af of een betaling naar rato aan de orde is.</p> <p>Wanneer 75% van het traject bij aanvang is betaald, is het uitgangspunt dat Opdrachtnemer bij de niet uitgevoerde maanden naar rato terugbetaald.</p>
38	<p>De trajectprijs staat vast gedurende de contractperiode. De afgesproken trajectprijs kan jaarlijks worden geïndexeerd zoals beschreven in onderdeel 4. van dit document (financiële eisen).</p>
39	<p>Wanneer een Klant niet verschijnt op een eerste gesprek voordat er een akkoord is op het trajectplan, kunnen er geen kosten in rekening gebracht worden door de Opdrachtnemer.</p>

3.7 Gegevensuitwisseling

40	Opdrachtnemer werkt conform de AVG.
41	Opdrachtnemer informeert de Klanten adequaat over de wijze waarop zijn of haar persoonsgegevens worden verwerkt.

4. Financiële eisen

4.1 Tarieven en facturatie

- Klant en klantregisseur bekijken bij aanvang in overleg met Opdrachtnemer welk traject en welke trajectduur aansluiten bij de ontwikkeldoelen van de klant. We gaan uit van drie varianten in duur, namelijk: 3, 6 en 12 maanden.
- De klantregisseur bepaalt maximale duur van een traject per Klant.
- In het traject trajectplan geeft Opdrachtnemer een beschrijving van de te leveren inzet van Opdrachtnemer in het traject. Dit plan wordt voorgelegd aan de klantregisseur ter akkoord (zie ook eis xxx).
- Facturatie vindt plaats na akkoord trajectplan (75%) en na akkoord eindresultaat (25%). Zie ook eis 35.
- De klantregisseur beoordeelt of Opdrachtnemer op de juiste manier heeft gewerkt aan de uitvoering van het plan aanpak opgesteld door de uitvoerder. Over het algemeen spreken wij van een succesvolle deelname als de doelen zoals beschreven door de klantregisseur zijn behaald. Wanneer dat niet het geval is kan op individuele basis afgewogen worden of de resterende 25% i.v.m. de inspanning van de uitvoerder alsnog betaald kan worden.

4.2 Opbouw trajectprijs

Op basis van de trajecten die in de pilot maatwerk zijn doorlopen hebben we onderstaande trajectduur met bijbehorende all-in trajectprijs opgesteld. De duur en tarieven zijn gebaseerd op een analyse die is uitgevoerd op het totaal aan trajecten dat tijdens de pilot is ingezet. Opdrachtnemer biedt trajecten aan in 1, 2 of alle drie de categorieën in onderstaande tabel. We gaan uit van een vaste prijs per maand.

Traject duur	Trajectprijs
3 maanden	Max € 1.560 ex btw (gebaseerd op een prijs van 520 per maand)
6 maanden	Max € 2.820 ex btw (gebaseerd op een prijs van 470 per maand)
12 maanden	Max € 4.800 ex btw (gebaseerd op een prijs van 400 per maand)

We gaan uit van kortdurende trajecten met een maximale duur van 1 jaar. In bijzondere gevallen kan dit in overleg met de klantregisseur verlengd worden. Een verlenging kent - ongeacht de duur - een maximaal tarief van € 400,- per maand.

4.3 Indexering

De genoemde prijzen zijn vast van 1 mei 2023 tot en met 30 april 2024. De prijzen worden vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 mei 2024) geïndexeerd. Tarieven worden bijgesteld op basis van de CBS index [Cao-lonen](#) per uur inclusief bijzondere beloningen, reeks 2010=100.

Indexering vindt plaats volgens onderstaande rekenmethode:

$$(\text{indexcijfer [nieuw kwartaal]} - \text{indexcijfer [oud kwartaal]}) / \text{indexcijfer [oud kwartaal]} \times 100\%$$

Voorbeeld: voor de indexering per 1 mei 2024 hanteert u de volgende berekening:

$$(\text{indexcijfer kwartaal 4 2023} - \text{indexcijfer kwartaal 4 2022}) / \text{indexcijfer kwartaal 4 2022} \times 100\%$$