

## Bijlage 4 Programma van Eisen

Algemene eisen aan de opdracht	
1.	Oprachtnemer garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving en overheidsvoorschriften.
2.	Oprachtnemer dient zijn dienstverlening op vakbekwame wijze ononderbroken uit te voeren.
3.	Het aanbod vindt plaats in de gemeente Lansingerland, op een locatie die goed bereikbaar is per fiets en met het openbaar vervoer. Daarnaast is de locatie toegankelijk voor personen met een lichamelijke beperking.
4.	Gedurende de gehele contractperiode, is er sprake van communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift. Het personeel van Oprachtnemer, zowel buiten als op locatie van de gemeente, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
5.	Indien dit noodzakelijk wordt geacht, schakelt de opdrachtnemer een tolk in voor de kandidaat. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle hiermee gemoeide kosten, alsmede voor de bijbehorende administratie en communicatie. De gemaakte kosten kunnen niet bij de Gemeente of de kandidaat worden gedeclareerd.
6.	De door de kandidaten gemaakte reiskosten komen volledig voor rekening van de opdrachtnemer en kunnen niet worden gedeclareerd bij de Gemeente.
7.	Oprachtnemer is per 1 september 2026 in de staat de gevraagd diensten te leveren
8.	De deskundige die de opdrachtnemer inzet voor de dienstverlening aan de kandidaten van de Gemeente, onthoudt zich van belastende uitspraken over gemeentelijke beleid of over de opdrachtgever in het algemeen
9.	De opdrachtnemer zorgt dat bij aanvang van de ondersteuning de kandidaat in ieder geval de volgende informatie ter beschikking wordt gesteld op de voor de kandidaat begrijpelijke wijze: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. De wijze van uitvoering van de ondersteuning;</li> <li>b. De rechten en plichten;</li> <li>c. De werkwijze bij het afzeggen, weigeren en/of stopzetten van de hulp;</li> <li>d. Klachtenprocedure;</li> <li>e. Privacyreglement;</li> <li>f. Contactgegevens;</li> <li>g. Openingstijden/ telefonische bereikbaarheid.</li> </ul>
10.	Er zijn meerdere kandidaten die naast een re-integratietraject ook een leerroute in het kader van inburgering volgen. In deze situatie is het re-integratie traject complementair aan de leerroute. De opdrachtnemer werkt samen met door de gemeenten aangewezen samenwerkingspartners om de leerroute en de re-integratie begeleiding waar mogelijk op elkaar af te stemmen. Hier wordt ook rekening gehouden met het lesrooster.

Eisen aan de dienstverlening	
11.	Oprachtnemer voert na aanmelding van de Gemeente een intakegesprek met de Kandidaat. Het intakegesprek betreft het eerste gesprek waar Kandidaat kan kennismaken met de begeleider(s) van de Oprachtnemer. Oprachtnemer schat samen met Kandidaat in wat de juiste begeleiding voor de Kandidaat is om aan zijn ontwikkeling te werken zoals gesteld in eisen 16 en 17.

	Het intakegesprek start uiterlijk binnen 10 werkdagen na aanmelding en het traject start zo spoedig mogelijk en uiterlijk 1 maand na ontvangst aanmelding. Dit geldt ook voor de groepsactiviteiten die hier onderdeel van zijn.
12.	<p>Opdrachtnemer mag een Kandidaat niet weigeren voor de in het kader van deze Raamovereenkomst te leveren dienstverlening, tenzij er sprake is van (naar redelijkheid en billijkheid) ernstige misdragingen. Om dit vast te stellen overlegt de Opdrachtnemer met de Gemeente.</p> <p>Onder ernstige misdragingen wordt verstaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hinderlijk gedrag: gedrag dat door omstanders als hinderlijk wordt ervaren.</li> <li>2. Verbaal geweld: schelden, discrimineren, grof taalgebruik, buitengewoon hinderlijk gedrag.</li> <li>3. Ernstige bedreigingen en intimidatie: openlijke of subtiële bedreiging in een gesprek, schriftelijk of telefonisch. De dreiging kan ook uitgaan naar familie of relaties.</li> <li>4. Fysiek geweld: agressie gericht op persoon, goederen of het gebouw.</li> </ol>
13.	Opdrachtnemer voert de door hem te verrichten taken naar beste inzicht en vermogen uit. Dit betekent onder meer dat hij de Kandidaat motiveert, of gemotiveerd houdt.
14.	Bij vermoedens van huiselijk geweld neemt Opdrachtnemer contact op met Veilig Thuis voor advies.
15.	Opdrachtnemer heeft kennis van en ervaring met het signaleren van kenmerken van belemmeringen voor de Kandidaat (denk aan LVB (licht verstandelijke beperking), psychische kwetsbaarheid, schuldenproblematiek en laaggeletterdheid) en koppelt de signalering tijdig terug aan de Gemeente.
16.	<p>Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat met behulp van een gekwalificeerde methodiek, zoals door de Opdrachtnemer is aangedragen bij de kwalitatieve gunningscriteria, wordt toegewerkt naar een door de Kandidaat gewenst haalbaar ontwikkeldoel, in concrete stappen. De ontwikkeldoelen worden in overleg met de werkconsulent vastgesteld.</p> <p>Vervolgens wordt vastgesteld welke concrete stappen (SMART) nodig zijn om dat ontwikkeldoel te behalen. Iedere stap verandert de situatie van de Kandidaat en heeft invloed op diens motivatie en zelfvertrouwen. Daarom wordt voortdurend, in overleg met de werkconsulent, gevolgd of de ingeslagen weg de juiste is, of moet worden bijgesteld (Plan-Do-Check-Act-cyclus).</p>
17.	Opdrachtnemer richt zich op de ontwikkeldoelen van de Kandidaat zoals opgesteld door Gemeente en de Kandidaat. Hierin worden concrete stappen en benodigdheden voor de ontwikkeling van de Kandidaat vastgelegd. Indien nodig en met akkoord van Kandidaat en Gemeente kunnen de ontwikkeldoelen worden aangepast.
18.	Opdrachtnemer dient (delen van) de dienstverlening ook online te kunnen aanbieden indien zwaarwegende omstandigheden zoals een pandemie hiertoe aanleiding geven. Voordat daadwerkelijk overgegaan kan worden tot het online aanbieden van de dienstverlening dient Gemeente akkoord te gaan. De Gemeente dient per Kandidaat in te stemmen met het aanbieden van online activiteiten bij het uitvoeren van de dienstverlening.

19.	In het plan van aanpak staan de volgende onderdelen: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Beschrijving einddoel/begeleidingsdoel(en);</li> <li>b. Persoonlijke situatie van de kandidaat;</li> <li>c. Beperkingen van de kandidaat;</li> <li>d. Afstand tot de arbeidsmarkt (bepaald aan de hand van: oorzaak werkloosheid, persoonsgebondenkenmerken: (multi)problematiek, motivatie en vaardigheden);</li> <li>e. Het beoogde aantal begeleidingsuren;</li> <li>f. Wanneer de activiteit start;</li> <li>g. De verwachte benodigde doorlooptijd;</li> <li>h. Wanneer de (tussen)evaluatie moment(en) zullen plaatsvinden. Bij een traject dat langer duurt van drie maanden, wordt er elke drie maanden een tussenevaluatie verstuurd naar de Gemeente.</li> </ol>
20.	De opdrachtnemer deelt het plan van aanpak met de Gemeente voor aanvang van het traject.
21.	Er dient (naast de onderdelen beschreven in eis nummer 19) voor kandidaten die een empowertraject starten in de eindrapportage specifiek inzicht te worden gegeven in: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inzicht in het zelfvertrouwen en de motivatie van kandidaat;</li> <li>b. Inzicht in de mate waarin kandidaat hulp accepteert van de opdrachtnemer en eventuele instanties;</li> <li>c. Inzicht in de aanpak van eventuele belemmeringen;</li> <li>d. Advies in de vermoedelijk nog te behalen stappen in het kader van activering richting re-integratie.</li> <li>e. Advies in het kader van de verdere re-integratie;</li> <li>f. In het geval van een traject begeleiding naar werkfitheid, aangevuld met de volgende 4:</li> <li>g. Inzicht in affiniteiten en beroepssectoren passend bij de kandidaat;</li> <li>h. De arbeidsmarktpositie van de kandidaat;</li> <li>i. De werknemersvaardigheden van de kandidaat;</li> <li>j. De presentatievaardigheden van de kandidaat.</li> </ol>

<b>Eisen aan de beroepskrachten</b>	
22.	De op deze Opdracht in te zetten beroepskrachten van Opdrachtnemer beschikken over kennis en ervaring op het gebied van: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. culturele, religieuze, seksuele en genderdiversiteit</li> <li>2. problematiek binnen de doelgroep; gedacht moet worden aan een laag zelfbeeld, negatieve gezondheidsbeleving, geen (arbeids)ritme, geen daginvulling, gedragsproblematiek, sociaal-emotionele problematiek, geen kennis van de Nederlandse taal en/of arbeidsmarkt, sociale isolatie en/of het hebben van andere belemmerende overtuigingen.</li> <li>3. werken met Kandidaten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt c.q. verminderde tot lage zelfredzaamheid;</li> <li>4. een professionele bijdrage kunnen leveren aan de ontwikkeling van de Kandidaat. De beroepskrachten zijn daarbij in staat te interveniëren op houding en gedrag;</li> <li>5. het begeleiden, ontwikkelen en trainen (motiveren) van mensen uit de doelgroep welke in aanmerking komt met de dienstverlening.</li> </ol>
23.	De beroepskrachten van Opdrachtnemer die op deze opdracht worden ingezet, zorgen voor een veilige omgeving voor alle aangemelde kandidaten.
24.	De beroepskrachten van Opdrachtnemer die op deze opdracht worden ingezet kennen de sociale kaart van Lansingerland, hebben relevante en actuele kennis over de arbeidsmarkt, het zorglandschap van Lansingerland en overige trajecten waar de Kandidaat naar toe kan stromen. Deze kennis wordt gebruikt om gericht handelingsadvies te geven aan de Gemeente over aanvullende hulp/dienstverlening voor de Kandidaat.

25.	Indien een op deze Opdracht ingezette beroepskracht van Opdrachtnemer (tijdelijk) uitvalt dient Opdrachtnemer binnen een redelijke termijn voor gelijkwaardige vervanging te zorgen om de continuïteit in dienstverlening te garanderen.
26.	De beroepskrachten van Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de uitvoering beschikken over een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) die niet ouder is dan 6 maanden. De aanwezigheid van een VOG van het ingezette personeel kan door Gemeente voor controle worden opgevraagd. Tenzij dit anders is overeengekomen en met uitdrukkelijke toestemming van Gemeente.
27.	De deskundige die door de opdrachtnemer wordt ingezet heeft minimaal 2 jaar ervaring in begeleiding bij re-integratie en beschikt over basiskennis van de Participatiewet en de verplichtingen voor kandidaten die hieruit voortvloeien.
28.	De opdrachtnemer neemt strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over kandidaten en de uit te voeren werkzaamheden.

<b>Eisen aan Perceel 1: Empowerment: activering- en trajecten maatschappelijke participatie</b>	
29.	Opdrachtnemer organiseert activiteiten in groepsverband (minimaal 5 sessies), waarbij een groep uit minimaal 2 en maximaal 6 kandidaten bestaat. Aanvullend op de groepslessen wordt er één-op-één coaching / begeleiding ingezet
30.	In groepsverband komen de volgende thema's aan de orde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empowerment</li> <li>- Structuur en dagindeling</li> <li>- Persoonlijk netwerk</li> <li>- Arbeidsmarkt en arbeidsmogelijkheden in Nederland</li> </ul>
31.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat kandidaten die de Zelfredzaamheidsroute volgen in het kader van hun inburgering minimaal 670 uur praktijkervaring opdoen in een Nederlandstalige, niet-geïsoleerde omgeving.
32.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de urenregistratie van de kandidaten die de Zelfredzaamheidsroute volgen.
33.	De opdrachtnemer genereert maandelijks een volledig urenoverzicht van alle inburgeraars die de Zelfredzaamheidsroute volgen. Dit overzicht wordt digitaal in XLSX- of CSV-formaat opgeslagen in een beveiligde omgeving met passende maatregelen conform geldende privacywetgeving. De opdrachtnemer borgt dat het urenoverzicht ook bij (tijdelijke) uitval van primaire systemen beschikbaar blijft, zodat de continuïteit van de dienstverlening kan worden gewaarborgd en het overzicht direct geraadpleegd kan worden.
34.	Opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen na afloop van het traject een eindevaluatie. Deze bestaat tenminste uit de volgende onderdelen: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. De eindevaluatie, deze bestaat tenminste uit de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Aanleiding aanmelding (startpunt en beschrijving ontwikkeldoel(en))</li> <li>o De genomen stappen;</li> <li>o Het resultaat (is het ontwikkeldoel behaald);</li> <li>o Als de kandidaat niet (genoeg) geactiveerd is, niet geplaatst is, of het werk behouden niet is gelukt, dan komt er een advies over een eventueel vervoltraject.</li> </ul> </li> <li>b. De uren(dagdelen)verantwoording</li> </ol> <p>Naast de eindrapportage dient er specifiek inzicht te worden gegeven in:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inzicht in het zelfvertrouwen en de motivatie van kandidaat;</li> <li>b. Inzicht in de mate waarin kandidaat hulp accepteert van de opdrachtnemer en eventuele instanties;</li> <li>c. Inzicht in de aanpak van eventuele belemmeringen;</li> </ol>

	<p>d. Advies in de vermoedelijk nog te behalen stappen in het kader van activering richting re-integratie.</p> <p>e. Advies in het kader van de verdere re-integratie.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Eisen aan Perceel 2: Ontwikkeling- en begeleidingstrajecten richting werk	
35.	Opdrachtnemer organiseert activiteiten in groepsverband (minimaal 5 sessies), waarbij een groep uit minimaal 2 en maximaal 6 kandidaten bestaat. Aanvullend op de groepslessen wordt er één-op-één coaching / begeleiding ingezet
36.	In groepsverband komen - afhankelijk van de gestelde ontwikkeldoelen - de volgende thema's aan de orde: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Versterken van algemene vaardigheden</li> <li>- Versterken van werknemersvaardigheden</li> <li>- Versterken van de arbeidsmarktpositie</li> <li>- Het in kaart brengen van de arbeidsmarktpositie</li> <li>- Versterken van presentatievaardigheden</li> </ul>
37.	Opdrachtnemer zorgt voor de mogelijkheid om de theorie daadwerkelijk in de praktijk te toetsen. Hierbij kan gedacht worden aan snuffelstages, leer-werkplekken etc.
38.	Naast de eisen die genoemd zijn in eis 34 levert de opdrachtnemers ook informatie over: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Inzicht in affiniteiten en beroepssectoren passend bij de kandidaat;</li> <li>b. De arbeidsmarktpositie van de kandidaat;</li> <li>c. De werknemersvaardigheden van de kandidaat;</li> <li>d. De presentatievaardigheden van de kandidaat.</li> </ol>

Eisen aan Perceel 2: jobcoaching	
39.	Opdrachtnemer onderschrijft gedurende de overeenkomst het <a href="#">Beroepsprofiel Noloc Register Jobcoach</a> .
40.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij (dreigend) werk gerelateerd verzuim door de kandidaat die begeleiding op de werkplek ontvangt, richt de begeleiding op de werkplek zich op een snelle werkhervatting.</li> <li>• Bij verzuim langer dan twee (2) weken of bij (dreigende) wijzigingen in het dienstverband van de kandidaat informeert opdrachtnemer de Gemeente binnen 2 werkdagen.</li> </ul>
41.	Als de dienstbetrekking van de kandidaat wordt beëindigd, stopt de begeleiding op de werkplek op de datum van het einde van de dienstbetrekking. Opdrachtnemer stelt de Gemeente zo spoedig mogelijk van het einde van de dienstbetrekking op de hoogte. Dit dient schriftelijk te gebeuren en uiterlijk binnen één werkweek na datum einde dienstbetrekking.
42.	Als de dienst Jobcoaching niet leidt tot baanbehoud maakt opdrachtnemer in de eindrapportage (naast de onderdelen beschreven in eis nummer 38) inzichtelijk welke activiteiten ondernomen zijn om dit te realiseren en wat de oorzaak van het baanverlies is.

Verzuim	
43.	<p>Opdrachtnemer zorgt voor een zo goed mogelijke opkomst gedurende het traject en voert een verifieerbaar aanwezigheids- en verzuimbeleid, en -registratie.</p> <p>Geldige verzuimredenen kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overlijden familielid/ naar een begrafenis</li> <li>• Afspraak medisch specialist</li> <li>• Ziek zijn op de dag van de afspraak</li> <li>• Kind is ziek geworden op de dag van de afspraak</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Religieuze feestdag</li> <li>• Werk (waaronder stage, leerwerkplek of vrijwilligerswerk)</li> <li>• Het doen van examens*</li> <li>• Afspraak sollicitatiegesprek*</li> <li>• Een afspraak met de rechtbank*</li> <li>• Afspraak met woningcorporatie*</li> <li>• Verblijven in ziekenhuis of detentie*</li> <li>• Gaat/is (maximaal 4 weken) met vakantie (met toestemming van de werkconsulent) *</li> </ul> <p>*Bij afmeldredenen met een*: dient Kandidaat bewijsstukken mee te nemen i.v.m. de afzegging (bijv. uitnodigingsbrief sollicitatiegesprek, arts, rechtbank etc.)</p>
44.	<p>Opdrachtnemer doet binnen één werkdag bij de werkconsulent (of bij inburgeringsconsulent als het om Z-route gaat) melding aan de Gemeente als een Kandidaat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. na een eerste No-Show ook niet op de vervolg oproep voor een intake reageert;</li> <li>2. niet verschijnt bij een activiteit van Opdrachtnemer waaraan de Kandidaat in het kader van zijn verplichtingen voor zijn uitkering verplicht is deel te nemen, én waarbij er geen contact te krijgen is met de Kandidaat;</li> <li>3. blijk geeft, gedurende de deelname aan een traject, van oncoöperatief gedrag of grensoverschrijdende gedrag tegen medewerkers van Opdrachtnemer, mede- deelnemers en/of een werkgever en/of zijn personeel.</li> </ol>

Monitoring, sturing, KPI's	
45.	Opdrachtnemer stelt ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst, één vast contactpersoon en één vaste vervanger voor Gemeente beschikbaar. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst.
46.	De Opdrachtnemer monitort en bewaakt op passende wijze de voortgang van de Kandidaat in het gehele proces. Gedurende de implementatiefase maken opdrachtnemer en de Gemeente in onderling overleg nadere afspraken over de wijze, frequentie en inhoud van de verslaglegging van de voortgang van de kandidaat.
47.	Opdrachtnemer houdt de werkconsulent op de hoogte over de voortgang van de ontwikkeling en de stappen die de Kandidaat binnen het traject doorloopt en legt eventuele beslispunten voor aan de Gemeente.
48.	Opdrachtnemer verstrekt aan de Gemeente digitaal de volgende gegevens: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een intakerapportage na afronding van de intake met de Kandidaat. Opdrachtnemer stelt naar aanleiding van een intakegesprek binnen een week na intake een rapportage op. Dit geldt voor zowel een succesvol als niet-succesvol intakegesprek. Het aanmerken van een intakegesprek als niet-succesvol is bij uitzondering en uitsluitend in overleg met Gemeente.</li> <li>2. Een tussenrapportage van de Kandidaat bijvoorbeeld als input voor de doelmatigheidsrapportage (6-wekelijks vanaf datum intakerapportage tenzij anders afgesproken)</li> <li>3. Een eindrapportage van de Kandidaat (uiterlijk binnen 2 weken na beëindiging traject). Indien het traject voortijdig wordt afgesloten verzorgt Opdrachtnemer een eindrapportage met hierin opgenomen de genomen stappen en vorderingen, de behaalde ontwikkeldoelen, reden dat het traject is geëindigd en een (onderbouwd) advies over het vervolg na beëindiging.</li> <li>4. Indien de Kandidaat verzuimt of onvoldoende deelneemt verzorgt Opdrachtnemer een rapportage over wat is voorgevallen, de data waarop dit is gebeurd en welke interventies</li> </ol>

	<p>hierop zijn uitgevoerd.</p> <p>Het rapportageformulier wordt vooraf met de Kandidaat besproken en het oordeel van de Kandidaat wordt hierin meegenomen.</p>
49.	<p>De Gemeente verwacht van de Opdrachtnemer een proactieve houding bij het maken van afspraken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Opdrachtnemer voert eenmaal per kwartaal tactisch/ strategisch overleg met de Gemeente en meer indien nodig. De gesprekken gaan bijvoorbeeld over het meten/monitoren van de algehele voortgang, financiën, de KPI's, risico's en de projectadministratie.</li> </ul> <p>De Opdrachtnemer voert zo vaak als nodig, bij voorkeur minimaal eenmaal per twee weken, uitvoeringsoverleg met de Gemeente op het niveau van individuele Kandidaten.</p>
50.	<p>Bij elke evaluatie als onderdeel van het tactisch overleg ontvangt de Gemeente digitaal in Word of Excel de projectadministratie van Opdrachtnemer. Dit betreft informatie over de resultaten van alle Kandidaten en voldoet minimaal aan de volgende voorwaarden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Overzicht geleverde diensten, weggezet in aantallen en financiële waarde;</li> <li>2. Het aantal no-shows;</li> <li>3. Aantallen over de uitval, doorstroom en uitstroom van de Kandidaten;</li> <li>4. Doorlooptijden;</li> <li>5. De gespecificeerde urenopbouw van de Zelfredzaamheidstrajecten per kandidaat (specifiek bij Perceel 1);</li> <li>6. Eventuele klachten en de oplostijden van de klachten.</li> </ol> <p>Indien er verschillen bestaan tussen de projectadministratie van de Opdrachtnemer en de Gemeente dan is de administratie van Gemeente leidend en vindt hierover overleg plaats.</p>
51.	<p>Opdrachtnemer verzorgt de organisatorische en administratieve afhandeling van de dienstverlening (uitnodigen voor (intake)gesprek, locatie, ontvangst Kandidaat, rapportage).</p> <p>Indien de Opdrachtnemer de Kandidaat uitnodigt voor een (intake)gesprek, verzendt de Opdrachtnemer deze uitnodiging per sms- of WhatsApp-bericht, inclusief een herinnering, uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de afspraak.</p>

Prijzen, facturatie en indexatie	
52.	<p>De facturatie geschiedt als volgt.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na ontvangst van het intakeverslag en na akkoord van het plan van aanpak door de Gemeente factureert Opdrachtnemer 50% van de voor het traject gecontracteerde prijs.</li> <li>2. Bij beëindiging van de Re-integratiedienst waarbij het Resultaat is behaald én de eindrapportage is opgeleverd én door de Gemeente is geaccordeerd, factureert Opdrachtnemer 50% van de voor de Re-integratiedienst (bijgesteld) gecontracteerde prijs.</li> </ol> <p>Voor elke individuele kandidaat wordt een aparte factuur verstuurd.</p>
53.	<p>De facturatie vindt plaats conform het gestelde in de overeenkomst en bestaat minimaal uit de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Factuurnummer;</li> <li>o Datum;</li> </ul>

	<p>o Gemeentelijk cliëntnummer; o Het gevolgde traject.</p> <p>Het factuurformat is uitsluitend een PDF-document. Per e-mail mag er slechts één PDF-bestand worden mee verstuurd.</p>
54.	Opdrachtnemer zal de dienst uitvoeren tegen de tarieven zoals vermeld in het ingediende tarievenblad in bijlage 3 bij de Overeenkomst. De overeengekomen tarieven uit bijlage 3 kunnen door Opdrachtnemer voor het eerst per 1 januari 2027 jaarlijks worden geïndexeerd conform het CBS-index Percentage: Consumentenprijzen (jaarmutatie CPI) van 1 september van het jaar voor ingang van het nieuwe tarief.
55.	Er mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht door de Opdrachtnemer. De door de Opdrachtnemer opgegeven prijzen/tarieven dienen all-in prijzen/tarieven te zijn in euro's exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/of heffingen.

Implementatie en Einde opdracht	
56.	De Gemeente eist een vaste contactpersoon bij Opdrachtnemer voor de implementatie.
57.	Om het einde van de opdracht (afloop contract of bij vroegtijdige beëindiging) in goede banen te leiden, wordt van de opdrachtnemer geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Trajecten die aan het eind van deze overeenkomst nog niet zijn beëindigd, kunnen worden voortgezet tot maximaal 6 maanden na afloop van de overeenkomst.
58.	Aan het eind van de looptijd van het raamcontract dient Opdrachtnemer, indien hij niet wordt aangemerkt als (één van de) nieuwe contractpartner(s) bij een nieuwe aanbesteding, bereidwillig en kosteloos mee te werken. Dit gaat om een goede overdracht van kennis, ervaring en dossiers van lopende zaken aan de volgende contractpartners.

Klachten	
59.	<p>De opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling die een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgt. Dit houdt in ieder geval in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De klachtenregeling is duidelijk opgesteld en is vastgelegd.</li> <li>• De klachtenregeling is gemakkelijk beschikbaar en is toegankelijk voor de kandidaat.</li> <li>• De klachtenregeling waarborgt dat een klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.</li> <li>• De klachtenregeling waarborgt dat een klager, indien hij daar prijs op stelt, de klacht mondeling kan toelichten.</li> <li>• De klachtenregeling waarborgt dat klager binnen een redelijke termijn, zijnde niet later dan binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging krijgt waarin informatie over de verdere klachtenprocedure is opgenomen.</li> </ul> <p>De klachtenregeling waarborgt dat een klacht binnen zes weken na ontvangst wordt afgehandeld, tenzij klager instemt met uitstel.</p>
60.	Opdrachtnemer wijst klager, in ieder geval bij de afhandeling van de klacht, er op dat indien klager niet tevreden is over de wijze van klachtbehandeling door opdrachtnemer, klager hierover een klacht kan indienen bij de gemeente.
61.	Opdrachtnemer levert elk jaar minimaal eenmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
62.	Een exemplaar van de klachtenregeling wordt tijdens het verificatiegesprek overlegd.

<b>Privacy, gegevensdeling, informatiebeveiliging</b>	
63.	De Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de infrastructuur en organisatie van de Opdrachtnemer adequaat beveiligd (informatiebeveiliging) zijn. Mogelijkheden hiervoor zijn een certificering voor de ISO/IEC 27001 of een certificering voor de NEN 7510. Een andere mogelijkheid is door middel van (audit) rapport. Na overhandiging van de certificering of de rapportage toetst de gemeente of deze toereikend is.
64.	De data van Opdrachtnemer dient binnen de Europese Unie te worden opgeslagen.