

BIJLAGE 1 PROGRAMMA VAN EISEN

Om re-integratiedienstverlening aan te bieden, dient u te voldoen aan de onderstaande eisen met betrekking tot de dienstverlening. In de productbeschrijving zijn de productspecifieke eisen beschreven.

	Eisen met betrekking tot wet- en regelgeving, reglementen en protocollen
1.1	<p>Opdrachtnemer voldoet aan de relevante wet- en regelgeving, zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau. Hieronder valt in elk geval:</p> <ul style="list-style-type: none">- Algemene wet bestuursrecht (Awb);- Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (wet SUWI);- Participatiewet (P-wet);- Wet sociale werkvoorziening (WSW);- Ziektewet (ZW);- Re-integratieverordening Participatiewet Groningen 2024;- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
1.2	<p>Eventuele relevante wijzigingen in de wet- en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten overeenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging. Dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.</p>
1.3	<p>Opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere wijzigingen vanuit het ministerie of opdrachtgever ten aanzien van de voor de gemeenten uit te voeren werkzaamheden.</p>
1.4	<p>Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde dienstverlening voldoet aan alle relevante wettelijke bepalingen en bepalingen in verdragen betreffende de kwaliteit, het milieu, de veiligheid en de gezondheid. Denk hierbij aan zaken zoals de meldcode huiselijk geweld, kindermishandeling en VOG. Hieronder vallen ook alle (tijdelijke) regionale of landelijke maatregelen vanuit het RIVM zoals deze gelden op het moment van uitvoering.</p>
1.5	<p>Opdrachtnemer beschikt over een klachtenreglement¹. In het klachtenreglement zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none">- de indiener van de klacht krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van opdrachtnemer;- indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht hiervan uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld. Hierbij ontvangt de indiener van de klacht een onderbouwde motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen;- opdrachtnemer handelt een klacht binnen zes weken na datum ontvangst af;- een klacht wordt behandeld door een onafhankelijke werknemer, die zelf niet bij de klacht betrokken is;

¹ Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening van opdrachtnemer.

	- indien de indiener vindt dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan de indiener escaleren naar de betrokken contactpersoon van opdrachtgever. Deze mogelijkheid heeft opdrachtnemer opgenomen in zijn klachtenreglement en opdrachtnemer wijst de indiener van de klacht op deze mogelijkheid.
1.6	Opdrachtnemer beschikt over een privacyreglement.
1.7	Opdrachtnemer beschikt over een verzuimprotocol voor de uitvoering van deze opdracht. Hierbij wordt ook de reden van het verzuim geregistreerd conform AVG.

Eisen met betrekking tot dienstverlening	
2.1	Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren (van 9.00 uur tot en met 17.00 uur), niet zijnde een 0900 nummer en bereikbaar via een e-mailadres, niet zijnde een webformulier;
2.2	Opdrachtnemer maakt binnen 5 werkdagen, na opdracht van opdrachtgever, een afspraak met de inwoner voor een startgesprek. Bij het startgesprek zijn de inwoner, opdrachtnemer en de coach werk en participatie aanwezig. In het startgesprek wordt in ieder geval het doel, het aantal uren en de frequentie van het traject vastgesteld.
2.3	Opdrachtnemer stelt, op basis van het startgesprek, een startrapportage op (het format hiervoor is opgenomen bij de bijlagen als bijlage 14) op binnen de termijn zoals genoemd bij de desbetreffende productbeschrijving en legt deze ter goedkeuring voor aan opdrachtgever. Na goedkeuring van de startrapportage start het traject.
2.4	Opdrachtnemer maakt afspraken met de inwoner over hoe zij contact onderhouden en via welk medium. Inwoners hebben behoefte aan laagdrempelig contact en opdrachtnemer houdt hierbij rekening met de behoefte van de inwoner.
2.5	Opdrachtnemer speelt actueel in op de begeleidingsvraag van de inwoner.
2.6	Opdrachtnemer informeert inwoner goed over zijn rechten en plichten, bijvoorbeeld: startrapportage, omgangsvormen, informatieplicht, privacy en klachten.
2.7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de communicatie plaatsvindt op het werkniveau van de inwoner. De in te zetten medewerker beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
2.5	Opdrachtnemer dient te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor het werken met de doelgroep van alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers die in contact komen met de inwoner. De VOG dient bij aanvang van de opdracht niet ouder te zijn dan drie jaar. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze opdracht, dan zorgt opdrachtnemer vóór de tewerkstelling voor een geldig VOG van de desbetreffende medewerkers. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor

	rekening van opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst het recht een steekproef bij opdrachtnemer te doen om te controleren of opdrachtnemer aan deze eis voldoet.
2.8	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening. Dit kan bijvoorbeeld door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek, dan wel bij uitval. Opdrachtnemer informeert de deelnemer hierover tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.
2.9	De dienstverlening eindigt op navolgende wijze: <ul style="list-style-type: none"> - door het bereiken van de in de startrapportage bepaalde einddatum; - door het bereiken van (een deel van) de gestelde doelen in de startrapportage; - door verhuizing buiten de gemeentegrenzen of door overlijden van de inwoner; - door schriftelijke opzegging door opdrachtgever, waarbij een opzegtermijn van één maand in acht genomen wordt. In overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever kan besloten worden de dienstverlening eerder te laten eindigen.
2.10	Bij beëindiging van het traject organiseert opdrachtnemer een eindgesprek met de inwoner. De coach werk en participatie is hier ook bij aanwezig.
2.11	Opdrachtgever wil de dienstverlening zo dicht mogelijk bij de inwoner laten plaatsvinden. De locatie van opdrachtnemer dient binnen 45 minuten bereikbaar te zijn per openbaar vervoer.

Eisen met betrekking tot rapporteren voortgang	
3.1	Opdrachtnemer rapporteert door middel van het format (bijlage 15) en conform de frequentie zoals benoemd in de beschrijving van het desbetreffende product.
3.2	Indien nodig voor de voortgang van het traject, vindt er een gesprek plaats tussen, inwoner, medewerker opdrachtnemer en coach werk & participatie.
3.3	Opdrachtnemer kan de startrapportage alleen aanvullen of wijzigen in overleg met de desbetreffende coach werk & participatie van de inwoner.
3.4	Opdrachtnemer neemt altijd contact op met de coach werk & participatie van de inwoner wanneer zich ontwikkelingen voordoen die het traject kunnen belemmeren, waaronder verzuim en bij stagnatie.
3.5	Indien een inwoner niet verschijnt (no-show), neemt opdrachtnemer rechtstreeks contact op met de inwoner en meldt het ongeoorloofd verzuim, diezelfde dag, aan de coach Werk & Participatie. Bij herhaald en/of ongeoorloofd verzuim beoordeelt de coach de gevolgen van afwezigheid voor de inwoner. Opdrachtnemer neemt rechtstreeks contact op met de inwoner wanneer deze niet verschijnt. Indien de inwoner niet bereikbaar is, wordt er een melding gemaakt bij de coach werk & participatie. De coach werk & participatie beoordeelt wat de gevolgen zijn van de afwezigheid voor de inwoner.

3.6	Opdrachtnemer stelt bij beëindiging van het traject een eindrapportage op volgens het format (bijlage 16).
3.7	Opdrachtnemer werkt mee aan het ontwikkelen van een instrument voor klanttevredenheid

Eisen met betrekking tot financiële verantwoording	
4.1	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit voor de prijs, zoals genoemd in de productbeschrijving bij het desbetreffende product.
4.2	De prijzen zijn exclusief BTW.
4.3	De prijs is een integraal tarief dat alle kosten dekt die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de dienstverlening. Mochten zich op inwonersniveau aanvullende kosten voordoen die niet onder de trajectkosten vallen, dan moet dit worden goedgekeurd door de coach werk & participatie, bij voorkeur vooraf.
4.4	De tarieven zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2028. Opdrachtgever past één keer per jaar op 1 januari voor het eerst per 1 januari 2028, de tarieven aan. Als index wordt de ontwikkeling van de consumentenprijzen van het Centraal Bureau voor de Statistiek gehanteerd (CPI). Zie voor meer informatie de overeenkomst.
4.5	Opdrachtnemer factureert per maand, op inwonersniveau, achteraf de daadwerkelijke dienstverlening.
4.6	Op de factuur vermeldt opdrachtnemer in ieder geval de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - naam opdrachtnemer, adres, postcode, woonplaats, IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer; - factuuradres; - factuurbedrag in- en exclusief btw; - contractcode. De factuur bevat ook: <ul style="list-style-type: none"> - naam inwoner, die deelneemt aan het traject; - klantnummer (suitenummer); - naam van de coach werk & participatie; - of het startgesprek of traject betreft; - de periode waar de factuur betrekking op heeft.
4.7	Opdrachtnemer mailt aan het eind van elk maand de factuur naar administratie.directiewerk@ groningen.nl

4.8	Bij overschrijding van het kalenderjaar dient opdrachtnemer de factuur voor de geleverde prestaties uiterlijk vóór 15 januari in van het daaropvolgende kalenderjaar. Te laat ingediende facturen worden niet uitbetaald.
4.9	Indien een inwoner tijdelijk uitvalt door langdurige ziekte (langer dan drie vier weken) of zwangerschapsverlof, dan wordt het traject bevroren. Waar nodig kan in overleg met de coach werk & participatie het traject doorlopen. Alleen de geleverde dienstverlening wordt in rekening gebracht en opdrachtnemer factureert pas weer zodra de inwoner weer deelneemt aan het traject. Hierover is afstemming met de ontwikkelmedewerker van opdrachtgever.
4.10	Opdrachtnemer neemt in de factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever zal van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen geen gebruik maken.

Eisen met betrekking tot monitoring en verantwoording op managementniveau	
5.1	De opdrachtnemer stelt zelf een rapportage op dat als input dient om tenminste de jaarlijkse overleggen over de voortgang van de opdracht te evalueren met de opdrachtgever. De klanttevredenheidsrapportages worden hierin meegenomen. Uiteraard staat het de opdrachtnemer vrij om ook eigen rapportages in te brengen voor dit gesprek.
5.2	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon beschikbaar voor opdrachtgever.
5.3	Uw contactpersoon en contractmanager van opdrachtgever hebben minimaal een keer per kwartaal een overleg over de voortgang van de opdracht op basis van de kwartaalrapportages en de managementrapportages. Indien nodig zal de coach werk & participatie ook aansluiten bij dit overleg.
5.4	Opdrachtnemer levert minimaal 1x keer per kwartaal een managementrapportage aan bij de contractmanager van opdrachtgever waarin is opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - aantal aanmeldingen; - aantal startgesprekken en start traject; - aantal deelnemers; - instroom en doorlooptijd trajecten; - uitstroom traject met reden en resultaat; - totaal klachtenoverzicht en afhandeling; - verzuim. De inhoud van de uit te wisselen gegevens kan wijzigen wanneer daar noodzaak toe is.