

Bijlage 1 Programma van eisen Re-integratie- en participatiediensten

Nr.	Categorie	Subcategorie	Omschrijving eis
1	Algemeen	Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als lokaal niveau en is verplicht te allen tijde te werken volgens actuele relevante wet- en regelgeving.
2	Algemeen	Wet- en regelgeving	Eventuele relevante wijzigingen in de wet en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten (raam)overeenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert tijdig per ingangsdatum van die wijziging om zo aan eis 1 te kunnen voldoen.
3	Dienstverlening	Kwaliteit	Opdrachtnemer dient ten tijde van de inschrijving en gedurende de looptijd van de opdracht in het bezit te zijn van een erkend en binnen de branche relevant keurmerk of na gunning binnen 2 jaar een dergelijk keurmerk te behalen. In de overeenkomst wordt dit als ontbindende voorwaarde opgenomen.
4	Algemeen	Privacy	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de bijbehorende uitvoeringswetgeving.
5	Algemeen	Privacy	Opdrachtnemer dient ook inzicht te geven in subverwerkers/toeleveranciers. Subverwerkers mogen alleen worden ingezet met voorafgaande toestemming. Alle in dit programma van eisen opgenomen beveiligingsmaatregelen gelden ook voor subverwerkers.
6	Algemeen	Privacy	De verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de met u af te sluiten (raam)overeenkomst. Om uw diensten te verrichten zult u persoonsgegevens moeten verwerken. Het is van belang dat deze gegevensverwerking rechtmatig en zorgvuldig geschiedt en dat geheimhouding van de persoonsgegevens die opdrachtgever en opdrachtnemer aan elkaar verstrekken wordt gegarandeerd. Indien een cliënt een privacy verzoek indient, dient opdrachtnemer ondersteuning te bieden binnen redelijke termijn.
7	Algemeen	Wet- en regelgeving	De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers beschikken over geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van maximaal 6 maanden oud bij indiensttreding. Op het moment dat naar oordeel van opdrachtgever of opdrachtnemer het vermoeden bestaat dat daar naar aanleiding toe is, laat opdrachtnemer zijn werknemers een nieuwe VOG aandragen binnen 8 weken na het verzoek daartoe van opdrachtgever.
8	Traject	Aanmelding nadere opdracht	Op basis van een nadere opdracht middels een aanmeldformulier meldt de consulent van opdrachtgever de inwoner aan bij opdrachtnemer via een daartoe bestemd emailadres. De verzending gaat via ZIVVER.
9	Traject	Intake	Opdrachtnemer nodigt deelnemer – binnen 1 week na aanmelding door opdrachtgever – uit voor een intake en stelt op basis van het aanmeldformulier en de eigen intake een trajectplan op.
10	Traject	Trajectplan	In het trajectplan wordt in ieder geval de volgende kenmerken opgenomen: 1. naam deelnemer; cliëntnummer 2. eigen wensen en motivatie van de deelnemer 3. leerdoelen en resultaten 4. invulling van het traject; welke activiteiten, waar en wanneer (rooster) 5. eventuele belemmeringen en de oplossingen voor deze belemmeringen Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend volgens instructies van de opdrachtgever. Zo mogen geen BSN-nummers gebruikt worden.
11	Traject	Trajectplan	Binnen 1 week na de intake legt opdrachtnemer het door de deelnemer ondertekend trajectplan voor aan de betreffende consulent van opdrachtgever. Na akkoord kan het traject van start gaan. Indien geen passend traject kan worden aangeboden, wordt de inwoner onder (schriftelijk) opgaaf van redenen teruggemeld aan de betreffende consulent van opdrachtgever.
12	Traject	Trajectduur	De duur van het traject is afhankelijk van de persoon, trajectsoort en/of voorziening zoals: 1. arbeidsbemiddeling 2. begeleiding en (job)coaching 3. jobhunting 4. training en coaching 5. nazorg na plaatsing op een (betaalde) baan In uw plan van aanpak, zoals bedoeld in hoofdstuk 8 van de Aanbestedingsleidraad, dient u aan te geven wat de duur van het aangeboden traject is, eventueel gedifferentieerd naar re-integratiedienst, voorziening of product.
13	Traject	Invulling traject	Opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat, afhankelijk van de doelgroep en individuele situatie, minimaal de volgende vormen van dienstverlening wordt ingezet: •Arbeidsbemiddeling en begeleiding: begeleiding naar passend werk of participatie, met aandacht voor duurzame plaatsing en nazorg. •Begeleiding en (job)coaching: ondersteuning gericht op motivatie, zelfredzaamheid en werknemersvaardigheden. •Training en coaching: ontwikkelactiviteiten ter versterking van arbeidsmarkt- en participatievaardigheden. •Beschikken over een goed netwerk met regionale werkgevers met een actieve benadering van werkgevers. •Jobhunting (optioneel).

14	Traject	Perceel 1	Voor perceel 1 voldoet opdrachtnemer aan de volgende eisen: Inwoners jobready maakt door middel van één-op-één- of groepsactiviteiten: •(Terug)vinden van geloof in zichzelf en competenties. •Opbouwen van zelfvertrouwen en realistisch zelfbeeld. •Realistisch beeld van de huidige arbeidsmarkt en hun plek hierop. •Ontwikkelen van werknemersvaardigheden. •Inwoners ondersteunt bij het vinden van onbetaald werk of activiteiten. Denk hierbij aan vrijwilligerswerk, een leerwerkplek, arbeidsmatige dagbesteding, een werkervaringsplek of participatie activiteiten in het kader van sociale activering. •Oog heeft voor alle leefdomeinen en problematiek en eventueel kan doorverwijzen naar de juiste hulpverlener. •Kennis heeft van de sociale kaart in deze regio. •Kennis heeft van de Participatiewet en de mogelijkheden en verplichtingen die hierbij komen kijken (zoals Landelijk Doelgroepregister). •Verslaglegging en terugkoppeling richting de gemeente geeft op afgesproken momenten of wanneer de situatie hierom vraagt.
15	Traject	Perceel 2	Voor perceel 2 voldoet opdrachtnemer aan onderstaande eisen. Voor deze groep verwachten wij dat de opdrachtnemer: •Ondersteuning biedt bij sollicitaties: - o Aanleren van sollicitatievaardigheden. - o Inwoners kennis laten opdoen van de huidige arbeidsmarkt en een realistisch beeld van de mogelijkheden. •Direct bemiddelt naar de arbeidsmarkt aan de hand van vacatures en/of jobhunting. •Beschikt over een netwerk van werkgevers in de regio en contacten legt met geschikte werkgevers voor een inwoner (jobhunting: optioneel). •Kennis heeft van de Participatiewet en de mogelijkheden en verplichtingen die hierbij komen kijken (zoals Landelijk Doelgroepregister, proefplaatsing e.d.). •Verslaglegging en terugkoppeling richting de gemeente geeft op afgesproken momenten of wanneer de situatie hierom vraagt
16	Traject	Perceel 3	Voor perceel 3 voldoet opdrachtnemer aan onderstaande eisen. Voor deze groep verwachten wij dat opdrachtnemer, indien nodig, de statushouder: - o Ondersteuning biedt bij, het verbeteren van de beheersing van de Nederlands taal, het liefst taalniveau B1; - o Zowel algemeen als specifieke vaktaal waar nodig. - o Zowel theoretisch als in de praktijk - o De kennis van de Nederlandse arbeidsmarkt, (werk-) cultuur en het sollicitatieproces vergroot; - o Ondersteuning biedt bij waardering van diploma's, certificaten en getuigschriften; - o Ondersteuning biedt bij het maken van cv's. - o Op een cultuursensitieve wijze begeleiding en ondersteuning biedt ter bevordering van de sociale en economische zelfredzaamheid, het liefst via betaald werk (e.e.a. af te stemmen met de consulent).
17	Traject	Voortgang traject	Opdrachtnemer rapporteert tweemaandelijks over de voortgang van het traject en brengt de betreffende consulent hiervan schriftelijk op de hoogte. Eventuele belemmeringen of bijzonderheden die het traject negatief beïnvloeden dienen zo spoedig mogelijk met de consulent besproken te worden. Een eindrapport wordt door opdrachtgever in de vierde week van laatste maand van het traject opgeleverd. In dit rapport staan de conclusies en aanbevelingen.
18	Traject	Voortgang traject	Wanneer het eindresultaat niet behaald wordt/is, dient het rapport een motivatie te bevatten met de redenen waarom het niet gelukt is alsmede een beschrijving van de belemmerde factoren.
19	Traject	Jobhunting	Indien een inwoner op basis van het traject jobready is, moet de opdrachtnemer de inwoner warm overdragen (persoonlijke overdracht) aan de gemeentelijke jobhunter, tenzij een nadere opdracht is gegeven door de consulent om de jobhunting aansluitend uit te voeren.
20	Traject	Contactpersoon	Opdrachtnemer zorgt voor een vast aanspreekpunt binnen de eigen organisatie. Er dient een vast aanspreekpunt te zijn op management / beleidsniveau. En er dient een vast aanspreekpunt te zijn voor de consulent.
21	Traject	Groepsgrootte	Voor zover activiteiten plaatsvinden in groepen geldt het volgende. Opdrachtnemer stelt groepen samen van maximaal 10 deelnemers. Er is sprake van homogene groepen, d.w.z. dat er rekening wordt gehouden met het taalniveau en leervermogen van de deelnemers.
22	Traject	Maatwerkvoorziening	Naast het strategisch aanbod kan de opdrachtgever een op de persoon toegesneden maatwerkvoorziening aanbieden als de persoonlijke situatie daarom vraagt. In dergelijke gevallen worden mogelijk andere leveranciers ingezet. Opdrachtnemer staat dit toe.
23	Traject	Presentie	Deelnemers hebben een aanwezigheidsplicht. Opdrachtnemer stuurt hierop en draagt zorg voor een aanwezigheid van tenminste 80% per traject. Na 3 keer ongeoorloofd verzuim meldt opdrachtnemer de deelnemer terug inclusief een verslag waarin in is opgenomen wat opdrachtnemer heeft gedaan om de deelnemer te stimuleren het traject te blijven volgen.
24	Communicatie	Informatie	Opdrachtnemer draagt zorg voor een heldere en eenduidige informatievoorziening richting opdrachtgever en inwoners.
25	Communicatie	Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is telefonisch direct bereikbaar via een lokaal netnummer met lokaal tarief. Buiten kantoortijden (08:30 - 17:00, ma t/m vr) kunnen inwoners van opdrachtgever desgewenst een bericht inspreken op een antwoordapparaat van opdrachtnemer.

26	Communicatie	Bereikbaarheid	Opdrachtnemer beantwoordt de vragen van inwoners binnen 2 werkdagen.
27	Dienstverlening	Uitvoering	Opdrachtgever voert haar re-integratie- en participatiebeleid uit binnen de kaders van de Participatiewet in balans. Dit betekent dat zij streeft naar een evenwichtige, mensgerichte en effectieve ondersteuning van inwoners, waarbij maatwerk, vertrouwen en perspectief op duurzame participatie centraal staan. Dit betekent voor onze opdrachtnemers dat: • begeleiding en ondersteuning worden afgestemd op de situatie en mogelijkheden van de inwoner; • de focus niet uitsluitend ligt op snelle uitstroom, maar op ontwikkeling, duurzame uitstroom en maatschappelijke deelname; • opdrachtnemer werkt vanuit een coachende en activerende benadering met oog voor motivatie, zelfredzaamheid en talenten; • ruimte wordt geboden voor maatwerkoplossingen, ook wanneer deze afwijken van standaardtrajecten; • opdrachtnemer zorgvuldig omgaat met rechten en plichten van de inwoner en hierbij bijdraagt aan een evenwichtige toepassing van verplichtingen.
28	Dienstverlening	Uitvoering	Onze inwoners dienen respectvol en met waardigheid te worden bejegend ongeacht verschillen in mening, uiterlijk, voorkeur of achtergrond.
29	Dienstverlening	Uitvoering	Opdrachtnemer meldt direct en beargumenteerd middels een dossier (verslag) aan opdrachtgever als u niet tot overeenstemming kunt komen met de inwoner of als u de ondersteuning niet kunt voortzetten. De ondersteuning kan alleen beëindigd worden na toestemming van de opdrachtgever, cq de betreffende consulent.
30	Dienstverlening	Uitvoering	Opdrachtnemer zet vakbekwame, deskundige en gekwalificeerde medewerkers in voor het professioneel uitvoeren van de overeengekomen diensten. Medewerkers beschikken minimaal over de volgende eisen: • vakkundig en bekend zijn met de doelgroepen binnen de Participatiewet en aanverwante wet- en regelgeving; • kennis van de landelijke en regionale arbeidsmarkt; • communicatief vaardig; • kunnen omgaan met culturele verschillen en verschillende geloofsovertuigingen en deze respecteren bij de uitvoering van de dienstverlening (cultuursensitief); • kunnen omgaan met inwoners die door de aard van hun beperking bijzondere communicatieve vaardigheden vereisen; • in het bezit zijn van vereiste diploma's en certificaten die gesteld zijn aan het uitvoeren van de betreffende dienstverlening; • zich houden aan de meldplicht voor calamiteiten en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling; • zich kunnen legitimeren en aantonen dat zij werken namens uw organisatie als er sprake is van fysieke contactmomenten; • in de Nederlandse taal communiceren. Na akkoord van de consulent kan een anderstalige (traject)begeleider worden ingezet.
31	Dienstverlening	Jobcoaching (optioneel)	De in te zetten jobcoach heeft een jobcoachopleiding gevolgd en succesvol afgerond welke opleiding voldoet aan de eisen van het UWV.
32	Dienstverlening	Applicatie	Opdrachtnemer beschikt over een applicatie dan wel systeem dat volledig inzicht biedt in het traject dat voor de inwoner is ingekocht. Deze informatie is tevens desgevraagd beschikbaar voor de consulenten van opdrachtgever. De applicatie en/of het systeem dient te voldoen aan: • De leverancier van de applicatie is gecertificeerd voor ISO 27001 of gelijkwaardig. • De leverancier van de applicatie levert jaarlijkse onafhankelijke auditrapporten (bijv. SOC 2 Type II). • De leverancier neemt jaarlijkse evaluatie van beveiligingsmaatregelen. • De leverancier rekent geen meerkosten om aan de toepasbare wetgeving (AVG, BIO, NIS2/Cyberbeveiligingswet) te voldoen. • Gegevens worden gehost en verwerkt binnen de EER. • Leverancier kan een actuele versie van het incident reponse-beleid aanleveren en test bijbehorende procedure jaarlijks. De technische beveiliging van de applicatie voldoet dan: • Encryptie in transit: TLS 1.2 of hoger. • Encryptie at rest: AES 256 of vergelijkbaar. • Regelmatige pentests of vulnerability scans. (leverancier geeft inzicht) • Patchmanagementproces met maximale doorlooptijden. • Netwerk beveiliging (firewalls, IDS/IPS) • Monitoring en detectie afwijkend gedrag • Er zijn beheersmaatregelen geïmplementeerd voor detectie, preventie en herstel bij malware
33	Dienstverlening	Kwaliteit	Opdrachtnemer en opdrachtgever evalueren tweemaal per jaar de overeengekomen diensten en werkzaamheden. De volgende punten maken in ieder geval onderdeel uit van de evaluatie: • klachten; de wijze van afhandelen en de uitkomsten • aangeleverde managementinformatie door Opdrachtnemer • declaraties • werkafspraken / werkprocessen • communicatie met inwoners / klanttevredenheid • signalering • opleidingsplannen medewerkers Opdrachtnemer • bedrijfseconomische ontwikkelingen

34	Dienstverlening	Uitvoering	Samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer berust op vertrouwen. De ondersteuning van de inwoner geschiedt elk vanuit de eigen expertise waarbij de regievoering ligt bij de consulenten van opdrachtgever en dus niet bij opdrachtnemer.
35	Prijs	Vaste tarieven	Besteedt u tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst uiteindelijk meer of minder aan een inwoner dan de door u opgegeven tarieven in het door u ingevulde prijzenblad? Dan heeft dat geen invloed: het opgegeven tarief blijft ongewijzigd en bindend.
36	Prijs	All-in tarief	De prijs per traject per deelnemer, is een all-in tarief van kosten die opdrachtnemer maakt. Dit houdt in dat de ingediende prijs inclusief alle bijkomende kosten zoals huisvesting, reis- en verblijfkosten van trajectbegeleiders, docenten en medewerkers, administratie, facturering, creditering, leermiddelen, vrijwilligers of andere informele ondersteuning, leermiddelen, eventuele onderzoeken, toetsen en (her)examens, en alle overige kosten zijn.
37	Facturatie	Individueel traject	Bij de start van het individuele traject factureert opdrachtnemer 50% van de trajectprijs, 25% op of na de helft van de trajectduur en 25% bij succesvolle afronding van het traject, zulks ter beoordeling van de betreffende consulent (de toets zal zijn: zijn de in het plan van aanpak geformuleerde einddoelen gehaald).
38	Facturatie	Groepssessie	Facturatie vindt plaats nadat de groepssessie heeft plaatsgevonden. Uit de factuur moet blijken voor welke groepssessie en deelnemers, op basis van cliëntnummers, gefactureerd wordt.
39	Facturatie	Voortijdig einde traject	Bij voortijdige beëindiging van een traject door overlijden, ziekte of verhuizing, of door voortijdige beëindiging zoals bedoeld in eis 29, wordt het traject als niet succesvol beschouwd en wordt het traject pro rata in rekening gebracht tot de datum van beëindiging.
40	Facturatie	Verzamel factuur	Uit de verzamel factuur moet blijken voor welke deelnemers, op basis van de cliëntnummers en, voor welk bedrag gefactureerd wordt.
41	Locatie	Gezondheid, veiligheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van een locatie die de gezondheid en veiligheid van de deelnemers garandeert. De locatie voldoet aan alle wettelijke vereisten zoals de Arbo-wetgeving en is goed geventileerd, hygiënisch, bouwtechnisch en ergonomisch op orde en geschikt voor de trajectactiviteiten en groepsgrootte.
42	Locatie	Leeromgeving	Opdrachtnemer zorgt voor een prettige leeromgeving en de juiste (leer)middelen. Er is altijd een trajectbegeleider aanwezig met wie de deelnemer (fysiek) in contact kan treden.
43	Locatie	Bereikbaarheid	De locatie is goed bereikbaar met de fiets en het openbaar vervoer en tevens begaanbaar voor minder valide inwoners. De locatie bevindt zich op maximaal 60 minuten reisafstand met openbaar vervoer of fiets van de woonplaats van de inwoner. Hiervan kan worden afgeweken indien de betrokken deelnemer akkoord gaat en na goedkeuring van de betreffende consulent.
44	Locatie	Inclusie	Locatie en activiteiten zijn geschikt voor iedere deelnemer, niemand kan worden uitgesloten.
45	Gegevensbeveiliging cliënten	Toegangsbeheer	Voor de gegevensbescherming van de cliënten is opdrachtnemer verplicht om aan de volgende eisen te voldoen qua digitaal toegangsbeheer: •Multi factor authentication is verplicht voor alle accounts van opdrachtnemer met toegang tot persoonsgegevens. •Wachtwoorden zijn minimaal 14 karakters (aanvullende eis op BIO control 9.4.3.1) •Rechten in de digitale systemen van opdrachtnemer moeten worden toegekend aan medewerkers op basis van hun rollen (Least privilege & role-based access control (RBAC)). •De logging van toegang en wijzigingen moeten minimaal 6–12 maanden worden bewaard.
46	Gegevensbeveiliging cliënten	Organisatorische beveiliging	Om de gegevens van onze cliënten zo goed mogelijk te beschermen, is opdrachtnemer verplicht het volgende te doen qua organisatorische maatregelen: •Een jaarlijkse security-awareness training voor het personeel. •Opdrachtnemer moet procedures hebben voor onboarding/offboarding medewerkers gericht gegevensbeveiliging. •Er moet functiescheiding zijn ingericht waar mogelijk en worden aangetoond op verzoek van opdrachtgever.
47	Gegevensbeveiliging cliënten	Incidentmanagement	Om de gegevens van onze cliënten zo goed mogelijk te beschermen, is opdrachtnemer verplicht zich aan de volgende eisen te houden qua incidentmanagement: •Incidenten en datalekken die impact kunnen hebben op opdrachtgever/data van opdrachtgever worden binnen 24 uur aan opdrachtgever gemeld. •Opdrachtnemer werkt volledig mee aan onderzoek en mitigatie bij incidenten.
48	Gegevensbeveiliging cliënten	Dataretentie en contracteinde	Aan het einde van een contract of nadere overeenkomst dient opdrachtnemer de data van cliënten te verwijderen of terug te leveren binnen 10 dagen na contractbeëindiging of eindigen traject. Dit is aantoonbaar. Opdrachtnemer levert dan ook een bewijs van verwijdering gegevens.