

Programma van eisen

Werkverkenning



Inhoud

Hoofdstuk 1: Algemene eisen	2
Hoofdstuk 2: Eisen m.b.t. proces, werkwijze en methodiek van begeleiden	4
Hoofdstuk 3: Eisen m.b.t personeel en begeleidingskwaliteiten	6
Hoofdstuk 4: Eisen m.b.t. het aanbod aan werkzaamheden en werktijden	8

Hoofdstuk 1: Algemene eisen

1. Opdrachtnemer biedt het instrument Werkverkenning aan op een locatie binnen arbeidsmarkt-regio Helmond-De Peel.
2. Opdrachtnemer biedt het instrument Werkverkenning aan op een locatie die goed bereikbaar is met het Openbaar Vervoer en met de fiets. Dat wil zeggen dat deze locatie op maximaal 10 minuten loopafstand van een bushalte of treinstation of op maximaal 20 minuten fietsafstand van de dorpskern gelegen is.
3. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst adequaat verzekerd te zijn voor risico's ter zake van bedrijfsaansprakelijkheid. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle in artikel 6:170 BW bedoelde schade die het gevolg is van, voortvloeit uit of verband houdt met het handelen of nalaten van werkzoekenden tijdens of in verband met de Werkverkenning, voor zover die schade geen gevolg is van opzet door- of bewuste roekeloosheid van de werkzoekende.
4. Opdrachtnemer voldoet aan de geldende Arbowetgeving en beschikt over een goedgekeurde Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E).
5. Opdrachtnemer beschikt over een beleid/ protocol waarin beschreven staat hoe Opdrachtnemer omgaat met agressie en geweld door medewerkers, door werkzoekenden die door Senzer zijn aangemeld voor Werkverkenning en door andere personen die aanwezig zijn op de locatie van de Werkverkenning. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle betrokkenen zich houden aan de gedragsregels die in dit beleid/ protocol zijn opgenomen.
6. Opdrachtnemer waarborgt dat de werkomgeving waarbinnen de Werkverkenning plaatsvindt, een veilige en respectvolle werkomgeving is, zonder discriminatie, intimidatie of andere vormen van ongewenst gedrag. Opdrachtnemer conformeert zich in dit verband aan de Gedragscode Integriteit van Senzer en zorgt ervoor dat alle personen die deelnemen aan of betrokken zijn bij de Werkverkenning, zich houden aan de hierin omschreven omgangsnormen & gedragsregels. Zie bijlage 8A van de Aanbestedingsleidraad.
7. Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de bijbehorende Uitvoeringswetgeving. Opdrachtnemer stemt tevens onvoorwaardelijk in met het toepassen van de Verwerkersovereenkomst. Zie bijlage 5 van de Aanbestedingsleidraad.
8. Opdrachtnemer heeft een regeling vastgelegd die voorziet in de bemiddeling bij- en afhandeling van klachten van werkzoekenden die deelnemen aan Werkverkenning. De werkzoekende wordt tijdens het Intakegesprek geïnformeerd over deze klachtenregeling.
9. Indien er door een werkzoekende een klacht wordt ingediend, dan brengt Opdrachtnemer de Participatiecoach binnen 2 werkdagen hiervan schriftelijk op de hoogte. Tevens stelt Opdrachtnemer jaarlijks een klachtenrapportage op. Hierin staat in ieder geval vermeld: het aantal en de aard van de klachten, de uitkomsten van afhandeling en de maatregelen genomen als gevolg van de klachten.
10. Opdrachtnemer voldoet aan alle overige gebruikelijke wet- en regelgeving, (overheid)voorschriften en (milieu)bepalingen.

- | |
|---|
| <p>11. Het primair optreden als tussenpersoon (bemiddelaar), leadbroker of netwerkverdeler is niet toegestaan.</p> <p><i>Deze beperking is noodzakelijk omdat Senzer directe invloed wil kunnen uitoefenen op de uitvoering van de opdracht. Door uitsluitend te contracteren met partijen die zelf uitvoerend zijn, worden de kwaliteit, risicobeheersing en continuïteit van de dienstverlening beter geborgd. Hierdoor ontstaat een transparante, betrouwbare samenwerking zonder extra schakels die de sturing, verantwoordelijkheid of informatievoorziening kunnen belemmeren.</i></p> |
| <p>12. Alle onderaannemers worden bij inschrijving benoemd met rol en omvang.</p> |
| <p>13. Onderaannemers mogen uitsluitend worden ingezet voor specialistische onderdelen en alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Senzer.</p> <p><i>Deze beperking is noodzakelijk omdat de opdracht kritisch is voor de kernactiviteiten van de opdrachtnemer. Het uitvoeren van belangrijke onderdelen door meerdere onderaannemers kan de kwaliteit, beheersbaarheid, continuïteit en uniformiteit van de dienstverlening nadelig beïnvloeden. Door inzet van onderaannemers te beperken tot specialistische werkzaamheden wordt geborgd dat de opdrachtnemer zelf verantwoordelijk blijft voor de uitvoering van de primaire taken, terwijl er ruimte blijft om externe expertise in te zetten waar dat inhoudelijk noodzakelijk is.</i></p> |
| <p>14. De opdrachtnemer voert minimaal 80% van de kernactiviteiten (zoals beschreven in de leidraad) zelf uit.</p> |

Hoofdstuk 2: Eisen m.b.t. proces, werkwijze en methodiek van begeleiden

1. Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan voor alle werkzoekenden die door Participatiecoaches van Senzer geplaatst worden.
2. Deze contactpersoon dient in principe tijdens de openingstijden van de Werkverkenning bereikbaar te zijn en binnen 24 uur (of de eerstvolgende werkdag) te reageren op e-mail en voicemailberichten. Zie voor de eis m.b.t. openingstijden hoofdstuk 4.4 van dit Programma van Eisen.
3. Binnen 10 werkdagen na de aanmelding van de werkzoekende per mail door zijn/ haar Participatiecoach van Senzer, vindt er een Intakegesprek plaats op de locatie van Opdrachtnemer. In dit gesprek worden de plaatsingsafspraken, waaronder de voorlopige ontwikkeldoelen en de duur van de Werkverkenning, besproken en schriftelijk vastgelegd. Hiervoor wordt het format Talentprofiel gebruikt. Zie bijlage 8D van de Aanbestedingsleidraad.
4. Opdrachtnemer mag een werkzoekende die wordt aangemeld door Senzer, in principe niet weigeren, tenzij de onder Hoofdstuk 4 punt 1 genoemde capaciteit bereikt is. Uitzondering is de situatie waarin de werkzoekende al bekend is bij de leverancier en er zich bij een eerdere plaatsing problemen hebben voorgedaan. In dat geval vindt er eerst overleg plaats met de Participatiecoach om de wenselijkheid van de plaatsing te bespreken.
5. De werkzoekende wordt z.s.m. maar uiterlijk 1 maand na het Intakegesprek geplaatst op de Werkverkenning. De eerste 4 weken na plaatsing zijn bedoeld om een beter beeld te krijgen van de aandachtspunten in relatie tot re-integratie en om te bepalen of de voorlopige ontwikkeldoelen haalbaar zijn of moeten worden bijgesteld. Na deze eerste 4 weken volgt een evaluatiegesprek en rapportage. Zie hiervoor tevens de punten 8 t/m 10 van dit hoofdstuk.
6. Tijdens de Werkverkenning wordt er door Opdrachtnemer intensieve en persoonlijke begeleiding geboden en op gestructureerde wijze gewerkt aan het behalen van de ontwikkeldoelen. Dit gebeurt aan de hand van de drie pijlers die Senzer hanteert als basis voor haar Dienstverleningsmodel: het Integratief Gedragsmodel, Motiverende Gespreksvoering en Methodisch Werken. Dit Dienstverleningsmodel wordt toegelicht in bijlage 3 van de Aanbestedingsleidraad.
7. Opdrachtnemer is bereid om alle beroepskrachten en assistent-beroepskrachten die werkzoekenden van Senzer zullen begeleiden tijdens Werkverkenning, alsmede de onder punt 1 genoemde contactpersoon, na gunning van de opdracht deel te laten nemen aan een door Senzer verzorgde training in werkwijze en uitgangspunten van het in bijlage 3 omschreven Dienstverleningsmodel.
8. Het hierboven genoemde Methodisch Werken houdt tevens in dat er iedere 3 maanden fysieke evaluatiegesprekken worden gehouden waarbij de voortgang m.b.t. ontwikkeldoelen, doorlooptijd, doorstroommogelijkheden en eventuele aandachtspunten wordt besproken. Bij deze gesprekken is de beroepskracht van Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor de begeleiding van de betreffende werkzoekende, de Participatiecoach en de werkzoekende zelf aanwezig. Indien er tussentijds – tussen evaluatiemomenten in – sprake is van aandachtspunten of omstandigheden die van invloed zijn op de deelname van de werkzoekende aan Werkverkenning, dan neemt Opdrachtnemer z.s.m. na constatering contact op met de Participatiecoach om een gezamenlijke aanpak hiervan te bespreken.

<p>9. N.a.v. de onder punt 8 genoemde evaluatiegesprekken, stelt opdrachtnemer steeds een voortgangsrapportage op. Hierin zijn vorderingen en aandachtspunten m.b.t. de ontwikkeldoelen vastgesteld conform het aan het Talentprofiel gerelateerde logboek. Zie bijlage 8E van de Aanbestedingsleidraad.</p>
<p>10. Naast de eerste evaluatierapportage -na de onder punt 5 genoemde 4 weken - en de onder punt 8 genoemde driemaandelijke rapportages, wordt er na afloop van de dienstverlening een eindrapportage opgesteld door Opdrachtnemer. De eindrapportage wordt uiterlijk binnen 10 werkdagen na beëindiging van de Werkverkenning per mail aangeleverd bij de Participatiecoach</p>
<p>11. Gedurende de Werkverkenning kan de duur hiervan worden bijgesteld en verlengd tot maximaal 1 jaar.</p>
<p>12. Aan het einde van de Werkverkenning dient aantoonbare ontwikkeling te zien zijn op het gebied van de aandachtspunten die in het Talentprofiel zijn opgenomen en waar de begeleiding zich tijdens de Werkverkenning op heeft gericht. Zie ook bijlage 8D van de Aanbestedingsleidraad. Indien de leerdoelen niet zijn behaald dan is dat al eerder tijdens de evaluatiemomenten door de beroepskracht besproken met de Participatiecoach en de werkzoekende. Tijdens deze evaluaties wordt bepaald of het wenselijk en zinvol is om de Werkverkenning voort te zetten.</p>
<p>13. Indien een werkzoekende zonder geldige reden verzuimt of er sprake is van (voortdurend) oncoöperatief gedrag, dan wordt door Opdrachtnemer onderzocht wat de reden is. Tevens neemt Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na de constatering hiervan contact op met de Participatiecoach, waarna deze bepaalt welke interventies hierop worden uitgevoerd.</p>
<p>14. Indien er sprake is van ernstig ongewenst gedrag door de werkzoekende, dan neemt Opdrachtnemer binnen 1 werkdag contact op met de Participatiecoach van de werkzoekende. Onder ernstig ongewenst gedrag wordt o.a. verstaan; (ernstige) bedreigingen, (seksuele) intimidatie en fysiek of verbaal geweld.</p>
<p>15. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van een aanwezigheidsregistratie en levert wekelijks (voor vrijdag 12:00) per mail presentielijsten aan bij de Contactpersoon Werkverkenning van Senzer voor alle werkzoekenden die op dat moment geplaatst zijn. Hiervoor wordt door Senzer een format aangereikt. Zie bijlage 8B van de Aanbestedingsleidraad.</p>
<p>16. Opdrachtnemer levert jaarlijks (per boekjaar) een rapportage aan waarin o.a. vermeld; aantallen werkzoekenden geplaatst, data m.b.t. doorlooptijd, uitval en verzuim en aantal succesvolle afgeronde trajecten. Hiervoor wordt door Senzer een format aangereikt. Zie bijlage 8C van de Aanbestedingsleidraad. Dit is een concept wat tijdens samenwerking nog geoptimaliseerd zal worden.</p>

Hoofdstuk 3: Eisen m.b.t personeel en begeleidingskwaliteiten

<p>1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een continue aanwezigheid van- en intensieve persoonlijke begeleiding van werkzoekenden op de werkvloer door of onder regie van (een) beroepskracht(en), ook bij ziekte, vakantie of ander verlof van deze persoon/ personen. Assistenten van de beroepskracht mogen de beroepskracht niet vervangen maar deze slechts onder diens aansturing aanvullend ondersteunen bij de begeleiding van de werkzoekende tijdens Werkverkenning.</p>
<p>2. Indien een ingezette beroepskracht van Opdrachtnemer (tijdelijk) uitvalt dan wordt de Contactpersoon Werkverkenning van Senzer hier binnen 1 werkdag van op de hoogte gebracht. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk om vervolgens binnen 5 werkdagen voor gelijkwaardige vervanging te zorgen.</p>
<p>3. Alle beroepskrachten en assistent-beroepskrachten beschikken op het moment van inzet over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) niet ouder dan 3 jaar.</p>
<p>4. Alle beroepskrachten, assistent-beroepskrachten en de vaste contactpersoon voor Senzer, dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.</p>
<p>5. Alle beroepskrachten beschikken over HBO- werk- en denkniveau. De assistent-beroepskrachten beschikken over MBO-werk- en denkniveau.</p>
<p>6. Alle beroepskrachten en assistent-beroepskrachten zijn voorafgaand aan hun inzet op het instrument Werkverkenning getraind in de werkwijze en uitgangspunten van het in bijlage 3 omschreven Dienstverleningsmodel. Zie hiervoor ook de punten 6 en 7 van Hoofdstuk 2.</p>
<p>7. Alle (assistent-)beroepskrachten beschikken over voldoende kennis en ervaring op het gebied van:</p> <ul style="list-style-type: none">a) het begeleiden en ontwikkelen van werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt Zie ook paragraaf 2.3 van de Aanbestedingsleidraad;b) de begeleiding van werkzoekenden bij wie meerdere aandachtspunten een rol spelen. Dat betekent dat er sprake kan zijn van:<ul style="list-style-type: none">• aandachtspunten m.b.t. sociaal en/ of psychisch functioneren;• beperkende externe omstandigheden zoals een complexe thuissituatie, het ontbreken van een sociaal netwerk, afwezigheid van kinderopvang, schulden etc.;• onvoldoende vaardigheden gericht op het omgaan met tegenslagen, het nastreven van doelen, het aangeven van de eigen grenzen en het nemen van initiatief (zelfregulering);• het onvoldoende beheersen van de Nederlandse taal en/ of onvoldoende kennis van de Nederlandse werkcultuur en/ of laaggeletterdheid;• een onvoldoende/ onduidelijke motivatie en/ of het hebben van overtuigingen die deelname aan een re-integratietraject belemmeren;• het langere tijd niet hebben deelgenomen aan het arbeidsproces en onvoldoende beschikken over basale werknemersvaardigheden;• weinig zelfvertrouwen en onzekerheid over eigen mogelijkheden, kwaliteiten en beperkingen m.b.t. arbeid.

8. Naast bovengenoemde kennis en ervaring vindt Senzer het belangrijk dat iedere beroepskracht:

- toegankelijk is, geduld heeft, de werkzoekende op zijn gemak stelt, daadwerkelijk de verbinding aangaat, goed luistert, niet oordeelt en in staat is om een vertrouwensband op te bouwen;
- creatief is in het benaderen en activeren van de werkzoekende en met hem/ haar mee veert: als het op de ene manier niet lukt dan wordt een andere aanpak geprobeerd;
- de werkzoekende direct durft te confronteren met diens gedrag indien hij/ zij zich niet aan afspraken houdt of anderszins gedrag vertoont dat niet geaccepteerd wordt. Dit aanspreken gebeurt op een vriendelijke, respectvolle manier;
- de werkzoekende de ruimte en tijd geeft om te groeien en zich te ontwikkelen; goed oog heeft voor wat er speelt op de werkvloer, voor de dynamiek in een groep en die ingrijpt als dit nodig is.

9. Er wordt van Opdrachtnemer verwacht dat het kennis- en vaardigheidsniveau van de in te zetten beroepskrachten op peil wordt gehouden middels bijscholing. In de jaarrapportage wordt door Opdrachtnemer verslag uitgebracht van de uitgevoerde bijscholingsactiviteiten.

Hoofdstuk 4: Eisen m.b.t. het aanbod aan werkzaamheden en werktijden

<p>1. Opdrachtnemer biedt ten behoeve van de Werkverkenning werkzaamheden aan die voldoen aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Er is variëteit qua type werkzaamheden. Dit wil zeggen dat er meerdere soorten taken aangeboden kunnen worden als onderdeel van de Werkverkenning;b) De werkzaamheden moeten geschikt zijn om volgens de in Hoofdstuk 2 naar verwezen methodiek (zie bijlage 3 Dienstverleningsmodel) te werken aan de individuele ontwikkeldoelen. De focus dient te liggen op leren;c) Er zijn voldoende taken beschikbaar waarbij een opbouw mogelijk is qua moeilijkheidsgraad/uitdaging, tempo, fysieke belastbaarheid en aantal uren inzetbaarheid. M.b.t. inzetbaarheid moet het mogelijk zijn om bij aanvang van de Werkverkenning te starten met minimaal 3 uur per dag en minimaal 2 dagen per week;d) Het aanbod aan werkzaamheden bevat zowel repeterend/ routinematig als afwisselend werk en zowel taken die zittend als taken die staand uitgevoerd kunnen worden;e) Bij de uitvoering van de taken is het mogelijk te variëren in de mate van contact met andere deelnemers op de werkvloer.
<p>2. In de jaarrapportage wordt door Opdrachtnemer weergegeven welke werkzaamheden in het afgelopen jaar zijn aangeboden en op welke wijze is voldaan aan de hierboven geschreven eisen a t/m e.</p>
<p>3. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat er altijd voldoende werkzaamheden zijn om continuïteit van de Werkverkenning te kunnen garanderen.</p>
<p>4. De Werkverkenning dient op reguliere werkdagen (maandag t/m vrijdag) en werktijden (tussen 8:00 tot 18:00) beschikbaar te zijn voor de werkzoekenden die door Senzer worden aangemeld.</p>
<p>5. Trajecten Werkverkenning die zijn ingezet tijdens de looptijd van de Overeenkomst dienen na afloop van de Overeenkomst conform afspraken uitgediend en afgerond te worden.</p>