

Bijlage D Programma van eisen

Algemeen

Oprachtnemer voert de opdracht uit conform de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de overeenkomst zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken.

Bereikbaarheid

1. De opdrachtnemer moet 5 dagen per week tijdens kantooruren tussen 08.30 en 17.00 uur, gedurende 36 uur per week, telefonisch bereikbaar zijn voor zowel de werkgever, medewerker als opdrachtgever. De fysieke bereikbaarheid van de opdrachtnemer wordt afgestemd op de bestaande werktijden.
2. Fysieke afspraken tussen de opdrachtnemer en de medewerker vinden plaats op het werkadres van de medewerker dan wel op een locatie buiten de werkplek, zoals het Werkplein.

Inzet begeleiding

3. Gedurende de begeleiding moeten alle werkgerelateerde zaken die bij de jobcoaching horen behandeld worden. Problemen op andere leefgebieden dienen gesignaleerd te worden waarbij doorverwijzing naar de juiste kanalen verwacht wordt. Hierbij moet worden gedacht aan zaken als wonen, zorg, werk, inkomen, scholing, verzekeringen e.d.
4. Jobcoach ziet erop toe dat eventueel ingezette (meeneembare) voorzieningen door de werkgever op een goede manier worden ingezet.
5. Jobcoach is aanwezig bij het eerste gesprek tussen medewerker en werkgever. Indien nodig zorgt de jobcoach voor een vertaler.
6. Gedurende de begeleiding is er aandacht voor de algehele gesteldheid van de medewerker.
7. Indien nodig wordt de medewerker toegeleid naar passende professionele hulp.
8. Na afloop van de begeleiding moet de medewerker in staat zijn het werk zelfstandig uit te voeren en weet hij/zij waar hij/zij terecht kan voor ondersteuning en hulp bij het oplossen van problemen.
9. Jobcoach is bereid samen te werken met relevante partners in het werkveld.

Eisen aan personeel opdrachtnemer

10. De in het coachingsplan vastgelegde jobcoach die de regie voert met betrekking tot de uitwerking van het coachingstraject is aangesloten bij een jobcoachorganisatie welke is erkend voor UWV op grond van het meest actuele 'Erkenningskader uitvoering persoonlijke ondersteuning UWV'B'.
11. De jobcoach is bij voorkeur Noloc gecertificeerd.
12. De Jobcoach die wordt ingezet voor deze opdracht moet bekend zijn met de sociale kaart van IJsselgemeenten.
13. De jobcoach beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
14. De jobcoach dient onafhankelijk te zijn.
15. Bij uitval van een jobcoach dient ten alle tijden binnen 5 werkdagen contact opgenomen te worden met de casemanager van het Werkplein om vervolgafspraken te maken. Indien de oplossing van vervanging niet past, dient de mogelijkheid aanwezig te zijn om het coachingstraject voortijdig te beëindigen.

Rapportage en verantwoording

16. Na het intakegesprek wordt door de jobcoach binnen 5 werkdagen het startdocument ingevuld en naar de casemanager gestuurd (zie bijlage 3).
17. De casemanager stuurt binnen 5 werkdagen na het intakegesprek het coachingsplan door naar de jobcoach.
18. De organisatie levert per kwartaal per medewerker een rapportage aan. Deze rapportage bevat:
 - een korte, inhoudelijke evaluatie van de uitgevoerde jobcoaching over de betreffende periode
 - een overzicht van de ingezette uren voor de medewerker
19. Na beëindiging van het traject dient binnen 10 werkdagen de eindrapportage opgeleverd te worden door opdrachtnemer.

20. GR IJsselgemeenten kan nadere eisen stellen aan de vorm en inhoud van de rapportage.

Overig

21. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zij alle medewerkers, ongeacht afkomst, kan begeleiden en draagt indien nodig zelf zorg voor een vertaler.
22. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij het effect van een specifieke beperking van de medewerker in de werksituatie actief kent en hierop proactief handelt en daarmee problemen voorkomt.

Procedureel

23. Opdrachtgever levert door middel van een tussen opdrachtgever en opdrachtnemer overeengekomen vast format (startdocument, zie bijlage 3) via een beveiligde e-mailomgeving de persoonlijke gegevens van de medewerker.
24. Opdrachtnemer plant binnen 5 werkdagen na aanmelding een intakegesprek in.
25. Tijdens het intakegesprek wordt het startdocument aangevuld met de startdatum, duur en intensiteit van de jobcoaching. Dit formulier dient binnen 5 werkdagen doorgestuurd te worden naar de casemanager van het Werkplein (zie bijlage 3).
26. Wanneer een medewerker ontevreden is over de dienstverlening van opdrachtnemer, moet hij/zij bij de opdrachtnemer een klacht in kunnen dienen om hun onvrede te kunnen uiten. Naast het directe belang voor de medewerker met betrekking tot de behandeling van een klacht, is een goede klachtenprocedure ook van belang om de kwaliteit te behouden en verbeteren. Uiteindelijk doel is een kwalitatief goede en klantvriendelijke klachtenprocedure.
27. Opdrachtgever stelt de volgende minimale eisen aan de klachtenprocedure, registratie en afhandeling, opdrachtnemer garandeert dat deze zich hieraan conformeert:
 - Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor klachten;
 - Klachten worden altijd geregistreerd en gemeld aan opdrachtgever;
 - Voor de af/behandeling van de klachten is het noodzakelijk dat alle klachten en de maatregelen die zijn genomen om de klacht af te handelen en herhaling te voorkomen geregistreerd worden;
 - De klager krijgt binnen 2 (twee) werkdagen na registratie schriftelijke reactie op de klacht hetgeen ten minste inhoudt dat de klacht in behandeling is genomen;
 - Een klacht wordt binnen 10 (tien) werkdagen naar behoren afgehandeld na registratie;
 - Behoudens eventueel bijzondere omstandigheden zoals onafhankelijk onderzoek;
 - De opdrachtgever kan op verzoek van opdrachtgever gedurende de klachtafhandeling schriftelijk op de hoogte gehouden worden;
 - Er dient sprake te zijn van de mogelijkheid voor een onafhankelijke klachtafhandeling;
 - Klachten kunnen te allen tijde schriftelijk of via internet en email worden ingediend.
 - Telefonisch kan een klacht gedurende kantoortijden, 8.30 tot 17.00 uur, op werkdagen (maandag t/m vrijdag) worden ingediend.
 - De eerste werkdag na ontvangst van de klacht, is de dag van registratie;
28. De opdrachtnemer brengt de opdrachtgever en klager geen kosten in rekening voor de klachtafhandeling.

Kosten, facturatie en managementgegevens

29. Het maximale all-in uurtarief is € 101,44 (tarief 2026) exclusief BTW per medewerker.
30. Jaarlijks wordt een nieuw regionaal tarief vastgesteld.
31. Ten aanzien van de facturatie van begeleiding van de medewerker geldt dat bij de start van het coachingstraject 50% kan worden gefactureerd en 50% bij oplevering van de eindrapportage. De factuur is per medewerker. De factuur dient binnen 14 kalenderdagen na oplevering van het betreffende product te worden ingediend. Op de factuur is in ieder geval vermeld:
 - a. Registratienummer Werkplein (klantnummer) van de medewerker;
 - b. Periode en aantal uur waar de coaching betrekking op heeft;
 - c. Datum van verzending;
 - d. Uniek en opvolgend factuurnummer;
 - e. NAW-gegevens van uw bedrijf;

32. De factuur moet ingediend worden via Peppol:

Ons Peppol-adres:

- Organisatie-identificatienummer (OIN): 0000 0001 8544 4299 6000
- Nummer van Kamer van Koophandel (KvK): 61679720
- BTW-nummer: NL854442996B01

Andere in te vullen gegevens:

- E-factuurformaat: SI-UBL versie 2.1
- Inkoopordernummer, als dit bekend is. Geen inkoopordernummer? Laat het veld dan leeg. Andere nummers veroorzaken problemen en vertragen de betaling van uw factuur.

[Bekijk de website van de Nederlandse Peppolautoriteit voor meer informatie over e facturen.](#)

33. Indien het niet mogelijk is via Peppol de factuur in te dienen, dan kan de factuur gemaild worden naar: facturen@ijssegemeenten.nl

34. Bij niet complete aanlevering binnen de genoemde termijnen of onjuistheid van de factuur wordt deze niet betaald.

Communicatie en overleg

35. Opdrachtnemer en opdrachtgever wijzen beiden een vast contactpersoon aan.

36. Opdrachtnemer onderhoudt op medewerkersniveau (operationeel) de contacten met de casemanager van het Werkplein.

37. Opdrachtnemer is tijdens kantooruren, van 8.30 tot 17.00 uur, op elke officiële werkdag telefonisch bereikbaar voor algemene vragen van de werknemer en voor algemene vragen van de casemanager van het Werkplein.

38. Opdrachtgever hecht veel waarde aan open en heldere communicatie en op initiatief van Opdrachtgever kan er een overleg ingepland worden om de volgende onderwerpen te bespreken:

- Kwaliteit van de dienstverlening
- Verbeterpunten
- Actiepunten
- Klachtenanalyse
- Contractvoortgang

39. Opdrachtnemer levert 1 keer per jaar een managementrapportage aan met de volgende onderwerpen:

- Overzicht van de ingezette trajecten van het afgelopen jaar (inzicht in aantallen, duur van de trajecten, intensiteit van de trajecten)
- Resultaten van de trajecten
- Ervaringen van jobcoaches en medewerkers
- Knelpunten (qua coaching, maar ook qua samenwerking met Opdrachtgever)
- Acties komend jaar
- Trends/ontwikkelingen (inzicht in b.v. uitval- en verzuimcijfers gedurende het traject)

40. Opdrachtnemer houdt zich bij de verwerking van persoonsgegevens aan de AVG en Uitvoeringswet AVG.

41. Opdrachtnemer draagt zorg voor een passende beveiliging bij het verwerken van persoonsgegevens.

42. Er wordt een overeenkomst gegevensuitwisseling tussen zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken opgesteld waar opdrachtnemer en opdrachtgever zich aan dienen te houden.