

	<b>PVE perceel 1</b>
<b>1</b>	<b>Algemene uitgangspunten en dienstverlening</b>
<b>1.1</b>	Opdrachtnemer levert de diensten als beschreven in de offerteaanvraag van de Opdrachtgever, en de werkwijzen ingediend in de offerte, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtnemer houdt zich aan beschreven procedures.
<b>1.2</b>	De aanmelding, correspondentie en contacten met Opdrachtgever vinden plaats in de Nederlandse taal.
<b>1.3</b>	Client heeft één aanspreekpunt bij opdrachtnemer, wisselingen in aanspreekpunt worden zoveel mogelijk voorkomen.
<b>1.4</b>	Opdrachtnemer heeft een proactieve houding richting cliënt.
<b>1.5</b>	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van haar dienstverlening, zodat de cliënt ook gedurende ziekte- en vakantieperiodes bediend wordt.
<b>1.6</b>	De Opdrachtnemer heeft een signaleringsfunctie voor onderliggende problematiek op verschillende leefgebieden. Wanneer de Opdrachtnemer problemen signaleert dient deze dit kenbaar te maken bij de cliënt en deze te stimuleren hulp te gaan zoeken voor de betreffende zorgen. Wanneer er al hulpverlening betrokken is moeten de zorgen met akkoord van de cliënt gedeeld worden met deze hulpverlening en met de Klantbegeleider (Verwijzer). Indien er geen hulpverlening betrokken is en de cliënt na stimulatie van de Opdrachtnemer geen hulp zoekt, dient de Opdrachtnemer de cliënt te stimuleren dit te melden bij de Klantbegeleider (Verwijzer) van de gemeente of, in overleg met de cliënt, dit zelf te melden bij de Klantbegeleider (Verwijzer).
<b>1.7</b>	De dienstverlening vindt plaats binnen een straal van 10 kilometer van het gemeentehuis van de gemeente waarin de klant woont (Uithoorn of Ouder-Amstel), en valt te bereizen binnen 60 minuten openbaar vervoer vanaf de gemeentehuizen.
<b>1.8</b>	Wanneer de voorkeurslocatie van de cliënt bij diens eigen woning is, kan Opdrachtnemer afspraken bij de cliënt thuis uitvoeren. In deze gevallen zorgt Opdrachtnemer dat haar medewerker geldige identificatie bij zich draagt.
<b>1.9</b>	De doelgroep wordt gekenmerkt door een diversiteit, zowel in etniciteit, culturele achtergrond, opleidingsniveau, beheersing van de Nederlandse taal. Daarnaast heeft een deel van de cliënten psychische problemen, een verstandelijke beperking (LVB) en/of andere problematieken. Opdrachtnemer houdt hier rekening mee in de aangeboden dienstverlening en dient in staat te zijn om aan deze cliënten de beschreven dienstverlening aan te bieden. Opdrachtnemer dient ook op een juiste manier om te kunnen gaan met weerstand.
<b>2</b>	<b>Integriteit, privacy en samenwerking</b>
<b>2.1</b>	Inschrijver maakt geen bezwaar tegen een antecedentenonderzoek naar de betrouwbaarheid van zijn onderneming en door zijn onderneming in te schakelen onderaannemers, indien Opdrachtgever hier om verzoekt.
<b>2.2</b>	Inschrijver gaat vertrouwelijk om met alle informatie die zij in het kader van deze aanbesteding, dan wel afgesloten Overeenkomst verkrijgt en stelt zonder toestemming van de Opdrachtgever geen informatie aan derden beschikbaar. Opdrachtgever legt deze verplichting ook op aan door de inschrijver in te schakelen medewerkers, partijen en/of adviseurs.
<b>2.3</b>	Waar Opdrachtnemer te maken heeft met persoonsgegevens zal hij hier zorgvuldig, met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen (o.a. de AVG) mee omgaan. Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen vanuit de branche dienen eveneens te worden nageleefd. Opdrachtgever bewaart gegevens alleen op servers binnen de EER (Europese Economische Ruimte).
<b>2.4</b>	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan clientonderzoeken wanneer ingesteld door de Opdrachtgever.

<b>3</b>	<b>Rapportage en verantwoording</b>
3.1	Opdrachtnemer evalueert per kwartaal met de Opdrachtgever over de gang van zaken met betrekking tot de overeenkomst. De onderwerpen worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald.
3.2	Opdrachtnemer levert per kwartaal managementrapportages (kwartaalrapportages). Deze rapportage wordt uiterlijk 10 werkdagen na afloop van het betreffende kwartaal verstuurd. Opdrachtnemer is in staat en bereid om deze via een beveiligde emaildienst te versturen naar contractmanager van de Opdrachtgever.
3.3	Kwartaalrapportages omvatten minimaal het volgende: Het aantal gestarte, beëindigde en lopende trajecten van het betreffende kwartaal, voorgaande kwartalen, en cumulatief. De doorlooptijd tussen aanmelding en eerste gesprek per traject, totaal van het betreffende en voorgaande kwartalen, en cumulatief. De status van alle (per begin kwartaal) lopende trajecten, inclusief geplande einddatum. Behaalde resultaten van in het kwartaal afgeronde trajecten. Gefactureerde bedragen per traject. Eventuele lokale trends en ontwikkelingen.
3.4	Opdrachtnemer levert per kalenderjaar een managementrapportage (jaarrapportage) aan. Deze rapportage wordt uiterlijk verstuurd in de tweede week van het nieuwe kalenderjaar. Opdrachtnemer is in staat en bereid om deze via een beveiligde emaildienst te versturen naar Contractmanager van de Opdrachtgever.
3.5	De jaarrapportage omvat minimaal het volgende: Behaalde resultaten van in het kalenderjaar beëindigde trajecten.
3.6	Opdrachtnemer factureert elke 3 maanden (achteraf), na aanlevering van de cliëntrapportage. Opdrachtnemer factureert per client en vermeldt cliëntidentificatie en trajectfase in de facturen.
<b>4</b>	<b>Communicatie</b>
4.1	Bij ongeoorloofd niet nakomen van gemaakte afspraken met de cliënt, wordt de Klantbegeleider (verwijzer) hierover direct per mail geïnformeerd.
4.2	Bij twee keer niet nakomen afspraken van de cliënt plant Opdrachtnemer een driegesprek op locatie in met de Opdrachtnemer, Klantbegeleider (verwijzer), en cliënt. Voorafgaand het gesprek vindt kort overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Klantbegeleider (verwijzer).
<b>5</b>	<b>Specifieke eisen product 1a: bemiddeling naar werk aan de poort</b>
5.1	Opdrachtnemer neemt binnen 2 kalenderdagen na aanmeldingsdatum contact op met cliënt en voert binnen 7 kalenderdagen na aanmeldingsdatum een intakegesprek uit.
5.2	De Opdrachtnemer informeert per mail aan de Klantbegeleider (Verwijzer) wanneer de intake plaatsvindt.
5.3	Opdrachtnemer start van de cliënten waarvoor intake is uitgevoerd het product direct na intake
5.4	Wanneer opdrachtnemer n.a.v. de intake met de klant van mening is dat de door de opdrachtgever aangemelde cliënt niet bemiddelbaar is naar betaald werk wordt dit binnen 2 kalenderdagen gemotiveerd teruggekoppeld aan opdrachtgever. Deze cliënt wordt niet in traject genomen en de opdrachtnemer rekent alleen af voor de intake.
5.5	Wanneer een situatie zich voordoet waardoor de werkzaamheden binnen het traject niet meer op redelijke wijze uitvoerbaar zijn wordt er binnen 7 kalenderdagen een melding gedaan bij de Opdrachtgever. In de melding wordt de situatie omschreven en eventuele oplossingen of voorwaarden voor de situatie aangedragen. Wanneer het om cliëntproblemen gaat, moet de melding gemaakt worden bij de klantbegeleider (Verwijzer), wanneer het om contractafspraken gaat, meldt Opdrachtnemer naar Contractmanager.
5.6	Bij een verlenging van het traject van perceel 1a stuurt opdrachtnemer 7 kalenderdagen voorafgaand aan einddatum traject een rapportage of mail met een advies over de verlenging. Na akkoord van de Klantbegeleider wordt het traject verlengd.
5.7	Elke drie maanden deelt Opdrachtnemer de cliëntrapportage met de Klantbegeleider (Verwijzer)

5.8	De cliëntrapportage bevat in ieder geval het volgende: Startdatum traject, verwachte einddatum, welke instrumenten zijn in de afgelopen periode ingezet, het resultaat van de ingezette instrumenten, of het doel (werk) nog haalbaar is, beoordeling van de inzet en motivatie van de cliënt, waaronder aan- en afwezigheid van de cliënt.
5.9	Na afloop van een traject stuurt opdrachtnemer binnen 14 kalenderdagen een rapportage met daarin de resultaten. Wanneer het resultaat niet behaald is dan wordt in de rapportage de volgende informatie gegeven: reden waarom het resultaat niet behaald is, beschrijving van de belemmerende factoren, wat gedaan is door opdrachtnemer om de belemmerende factoren te verminderen, advies over mogelijk verder te ondernemen acties en doel na afsluiten traject.
5.10	Wanneer er een intensieve nazorgperiode nodig is dan stuurt opdrachtnemer een advies naar klantbegeleider (verwijzer) met daarin het aantal uur aan nazorg wat nodig is met daarbij een onderbouwing. Na akkoord klantbegeleider kan de (extra) nazorg gestart worden.
5.11	Cliënten worden (minimaal) wekelijks fysiek gesproken door Opdrachtnemer.
5.12	Elke maand vindt er per client een schriftelijke voortgang (rapportage of mail) plaats van Opdrachtnemer naar de klantbegeleider(verwijzer) over de voortgang van het traject. Twekelijks informeert Opdrachtnemer telefonisch naar de Klantbegeleider (verwijzer) over de voortgang.
5.13	Opdrachtnemer sluit voor minimaal 60% van de cliënten het product positief af. Positief wil zeggen: dat 60% niet in de bijstand instroomt, danwel enkel voor een gesloten periode een uitkering wordt toegekend.
<b>6</b>	<b>Specifieke eisen product 1b: bemiddeling naar werk zittend bestand</b>
6.1	Opdrachtnemer neemt binnen 5 kalenderdagen na aanmeldingsdatum contact op met cliënt en voert binnen 14 kalenderdagen na aanmeldingsdatum een intakegesprek uit.
6.2	De Opdrachtnemer informeert per mail aan de Klantbegeleider (Verwijzer) wanneer de intake plaatsvindt.
6.3	Opdrachtnemer stelt na het intakegesprek het trajectplan op en deelt deze binnen 7 kalenderdagen na intakedatum met de Klantbegeleider (Verwijzer) via mail of online portaal. Klantbegeleider (Verwijzer) geeft, bij overeenstemming, akkoord aan het trajectplan. Na akkoord start het traject binnen 7 kalenderdagen. Dit trajectplan dient afgestemd te zijn op de individuele situatie van cliënt.
6.4	Het trajectplan bevat tenminste de situatie van cliënt, voorkeuren van de cliënt, het verwachte aantal uur dat client kan werken, het te behalen doel van het traject, de benodigde stappen binnen het traject, het verwachte aantal benodigde maanden voor traject. Het format voor het trajectplan wordt na gunning door Opdrachtnemer ontwikkeld en ter goedkeuring voorgelegd aan de Klantbegeleider (Verwijzer) van de Opdrachtgever.
6.5	Wanneer opdrachtnemer n.a.v. de intake met de klant van mening is dat de door de opdrachtgever aangemelde cliënt niet bemiddelbaar is naar betaald werk wordt dit binnen 2 kalenderdagen gemotiveerd teruggekoppeld aan opdrachtgever. Deze cliënt wordt niet in traject genomen en de opdrachtnemer rekent alleen af voor de intake.
6.6	Wanneer een situatie zich voordoet waardoor de werkzaamheden binnen het traject niet meer op redelijke wijze uitvoerbaar zijn dient er binnen 14 kalenderdagen een melding gedaan bij de Opdrachtgever. In de melding wordt de situatie omschreven en eventuele oplossingen of voorwaarden voor de situatie aangedragen. Wanneer het om cliëntproblemen gaat, moet de melding gemaakt worden bij de klantbegeleider (Verwijzer), wanneer het om contractafspraken gaat, meldt Opdrachtnemer naar Contractmanager.
6.7	Bij een verlenging van het traject van perceel 1b stuurt opdrachtnemer 14 kalenderdagen voorafgaand aan einddatum traject een rapportage met een advies over de verlenging. In de rapportage staat de volgende informatie: reden van verlenging, ondernomen acties, beschrijving van de belemmerende factoren en wat nodig is om het doel alsnog te behalen.
6.8	Elke drie maanden deelt Opdrachtnemer de cliëntrapportage met de Klantbegeleider (Verwijzer)

6.9	De cliëntrapportage bevat in ieder geval het volgende: Startdatum traject, verwachte einddatum, welke instrumenten zijn in de afgelopen periode ingezet, het resultaat van de ingezette instrumenten, of het doel van het trajectplan nog haalbaar is, of de termijn van het trajectplan nog haalbaar is, beoordeling van de inzet en motivatie van de cliënt, waaronder aan- en afwezigheid van de cliënt.
6.10	Bij een wijziging of een verlenging van het trajectplan wordt een gewijzigd trajectplan opgesteld. Dit dient door opdrachtgever en opdrachtnemer akkoord bevonden te worden.
6.11	Na afloop van een traject stuurt opdrachtnemer binnen 14 kalenderdagen een rapportage met daarin de resultaten. Wanneer het resultaat niet behaald is dan wordt in de rapportage de volgende informatie gegeven: reden waarom het resultaat niet behaald is, beschrijving van de belemmerende factoren, wat gedaan is door opdrachtnemer om de belemmerende factoren te verminderen, advies over mogelijk verder te ondernemen acties en doel na afsluiten traject.
6.12	Wanneer er een intensieve nazorgperiode nodig is dan stuurt opdrachtnemer een advies naar klantbegeleider (verwijzer) met daarin het aantal uur aan nazorg wat nodig is met daarbij een onderbouwing. Na akkoord klantbegeleider kan de (extra) nazorg gestart worden.
6.13	Cliënten worden de eerste 3 maanden van het traject wekelijks fysiek gesproken door Opdrachtnemer. Na deze 3 maanden kan dit naar tweewekelijks, maar is er wekelijks contact.
6.14	Elke maand vindt er per client een (schriftelijke) terugkoppeling plaats van (de begeleider van de) Opdrachtnemer naar de Klantbegeleider (Verwijzer) over de voortgang van het traject.
6.15	Opdrachtnemer sluit voor minimaal 70% van de cliënten het product binnen de tijdsduur wat is opgenomen in het trajectplan positief af. Positief wil zeggen dat het doel in het trajectplan behaald is.