

Programma van Eisen (PvE) perceel 2	
1	Algemene uitgangspunten en dienstverlening
1.1	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.
1.2	De aanmelding, correspondentie en contacten met Opdrachtgever vinden plaats in de Nederlandse taal.
1.3	Client heeft een aanspreekpunt bij opdrachtnemer, wisselingen in aanspreekpunt worden zoveel mogelijk voorkomen
1.4	Opdrachtnemer heeft een proactieve houding richting cliënt.
1.5	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van haar dienstverlening, zodat de cliënt ook gedurende ziekte- en vakantieperiodes bediend wordt.
1.6	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).
1.7	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.
1.8	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.
1.9	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor klantbegeleiders vanuit de gemeenten om incidenteel bij haar op kantoor te werken.
1.10	De activiteiten moeten, indien van toepassing, te combineren zijn met andere verplichtingen van de deelnemers, zoals de taallessen, maar ook bijvoorbeeld zorgtaken voor jonge kinderen.
1.11	Opdrachtnemer dient vóór de definitieve gunning en gedurende de looptijd van de Opdracht in het bezit te zijn van het Blik op Werk Keurmerk Arbeid (BoW-keurmerk). Het aspirant Keurmerk volstaat ook.
1.12	opleidings- als inkomensniveau. Daarnaast heeft een deel van de cliënten te maken met psychische problematiek en is voor een zeer groot deel van de doelgroep de beperkte Nederlandse taalbeheersing een belangrijk knelpunt.
2	Integriteit, privacy en samenwerking
2.1	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.
2.2	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 ingeschakelde medewerkers, partijen en/of adviseurs.
2.3	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. Beroepscode, 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).
2.4	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan clientonderzoeken wanneer deze worden ingesteld door de Opdrachtgever.

3	Rapportage en verantwoording
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) aan. Deze rapportage wordt uiterlijk 10 werkdagen na afloop van het betreffende kwartaal verstuurd. Opdrachtnemer is in staat en bereid om deze via een beveiligde e-maildienst te versturen naar de 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 e-maildienst 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	M.b.t. Perceel 2a en 2b: Opdrachtnemer factureert elke 3 maanden (achteraf), na aanlevering van de cliëntrapportage. Opdrachtnemer factureert per client en vermeldt cliëntidentificatie en trajectfase in de facturen.
3.7	M.b.t. Perceel 2c: Opdrachtnemer factureert na afronding van een onderdeel (theorie, praktijk).
4	Communicatie
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).
5	Specifieke eisen product 2a: bemiddeling naar werk
5.1	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 de intake.
5.2	Elke zes weken vindt een gezamenlijk casuïstiekoverleg plaats tussen alle klantbegeleiders van de gemeenten en de begeleiders/coaches in dienst van Opdrachtnemer. Dit vindt plaats in het gemeentehuis Uithoorn of gemeentehuis Ouder-Amstel.
5.3	Elke maand vindt er per client een terugkoppeling plaats van (de begeleider van de) Opdrachtnemer naar de klantbegeleider(verwijzer) over de voortgang van het traject.
5.4	Opdrachtnemer informeert en/of ondersteunt werkgevers over mogelijke ondersteunende regelingen rond het bieden van werk aan statushouders, zoals de SOWIS.
5.6	Opdrachtnemer voert binnen 14 kalenderdagen na aanmeldingsdatum een intakegesprek met de aangemelde cliënt.
5.7	De Opdrachtnemer informeert per mail of via een portal aan de Klantbegeleider wanneer de intake plaatsvindt.
5.8	Opdrachtnemer stelt 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.

5.9	Het trajectplan bevat tenminste de voorkeuren van de cliënt, het verwachte aantal uren dat de cliënt inzetbaar is, het onderbouwde 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.
5.10	Bij een wijziging of een verlenging van het trajectplan wordt een gewijzigd trajectplan opgesteld. Dit wordt door Opdrachtnemer ontwikkeld en ter goedkeuring voorgelegd aan de Klantbegeleider (Verwijzer).
5.11	Elke drie maanden deelt Opdrachtnemer de cliëntrapportage met de Klantbegeleider (Verwijzer).
5.12	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.
5.13	Wanneer een situatie zich voordoet waardoor de werkzaamheden binnen het traject niet meer op redelijke wijze uitvoerbaar zijn, dient er binnen 2 weken een melding te zijn gedaan bij de Opdrachtgever. In de melding wordt de situatie omschreven en eventuele oplossingen of voorwaarden voor de situatie aangedragen. Wanneer het om cliëntgerelateerde knelpunten gaat, moet de melding gemaakt worden bij de klantbegeleider (Verwijzer), wanneer het om contractafspraken gaat, meldt Opdrachtnemer naar Contractmanager.
5.14	De Opdrachtnemer sluit voor minimaal 70% van de cliënten het traject binnen de tijdsduur die is opgenomen in het trajectplan positief af. Positief wil zeggen dat het doel uit het trajectplan is behaald.
5.15	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.	Specifieke eisen product 2b: aanbod participatie uren Z-route
6.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de 800 uur participatieactiviteiten die inburgeraars binnen de Z-route moeten volgen binnen de inburgeringstermijn kunnen worden afgerond.
6.2	Opdrachtnemer houdt per cliënt de voortgang en het aantal gemaakte uren bij.
6.3	Opdrachtnemer voert de gevraagde dienstverlening uit conform de Wet Inburgering 2021. Dit betekent in ieder geval dat de participatieactiviteiten niet in isolement mogen plaatsvinden en dat de participatieactiviteiten in een Nederlandstalige omgeving moeten plaatsvinden.
6.4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat participatie-activiteiten zoveel mogelijk plaatsvinden in de woonplaats van de deelnemer, door aansluiting te zoeken bij lokale (vrijwilligers-) organisaties, werkgevers, instellingen en netwerken.
6.5	Opdrachtnemer zorgt dat participatieactiviteiten aansluiten op mogelijkheden en ambities van cliënt, waar altijd wordt gestreefd naar het hoogst haalbare zelfredzaamheidsniveau.
6.6	Opdrachtnemer zet altijd in op betaald werk waar mogelijk. Als dit niet mogelijk blijkt, wordt na bespreking met Klantbegeleider (Verwijzer) mogelijk gestuurd op vrijwilligerswerk.
6.7	Bij wijziging van leerroute naar de Z-route zorgt de klantbegeleider (Verwijzer) voor een overzicht van reeds gemaakte participatie-uren door deelnemer. Opdrachtnemer biedt de overige participatie-uren aan totdat de totaal 800 participatie-uren zijn bereikt.
6.8	Elke zes weken vindt een gezamenlijk casuïstiekoverleg plaats tussen alle klantbegeleiders van de gemeenten en de begeleiders/coaches in dienst van Opdrachtnemer. Dit vindt plaats in het gemeentehuis Uithoorn of gemeentehuis Ouder-Amstel.
6.9	Elke maand vindt er per client een terugkoppeling plaats van (de begeleider van de) Opdrachtnemer naar de klantbegeleider(verwijzer) over de voortgang van het traject.
6.10	Opdrachtnemer voert binnen 14 kalenderdagen na aanmeldingsdatum een intakegesprek met de aangemelde cliënt.

6.11	De Opdrachtnemer informeert per mail of via een portal aan de Klantbegeleider wanneer de intake plaatsvindt.
6.12	Opdrachtnemer stelt 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.
6.13	Het trajectplan bevat tenminste de voorkeuren van de cliënt, het verwachte aantal uren dat de cliënt inzetbaar is, het onderbouwde 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 Opdrachtgever.
6.14	Bij een wijziging of een verlenging van het trajectplan wordt een gewijzigd trajectplan opgesteld. Dit wordt door Opdrachtnemer ontwikkeld en ter goedkeuring voorgelegd aan de Klantbegeleider (Verwijzer).
6.15	Elke drie maanden deelt Opdrachtnemer de cliëntrapportage met de Klantbegeleider (Verwijzer).
6.16	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.
6.17	Wanneer een situatie zich voordoet waardoor de werkzaamheden binnen het traject niet meer op redelijke wijze uitvoerbaar zijn, dient er binnen 2 weken een melding te zijn gedaan bij de Opdrachtgever. In de melding wordt de situatie omschreven en eventuele oplossingen of voorwaarden voor de situatie aangedragen. Wanneer het om cliëntgerelateerde knelpunten gaat, moet de melding gemaakt worden bij de klantbegeleider (Verwijzer), wanneer het om contractafspraken gaat, meldt Opdrachtnemer naar Contractmanager.
6.18	De Opdrachtnemer sluit voor minimaal 90% van de cliënten het traject positief af. Positief wil zeggen: een betaalde arbeidsplaats of participatieplek naar vermogen zoals bepaald in het (aangepast) trajectplan, of afronding 800-participatieuren bij vastgesteld nulvermogen.
6.19	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.
7	Specifieke eisen product 2c: aanbod Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP)
7.1	Opdrachtnemer voert de gevraagde dienstverlening uit conform de Wet Inburgering 2021, waarbij in ieder geval de volgende acht thema's behandeld worden: beroepenoriëntatie, realistisch beroepsbeeld, beroepskansen, beroepscompetenties, werknemerscompetenties, netwerk opbouwen, werkcultuur, werk vinden; en de deelnemer minimaal 40 uur aan praktijkervaring opdoet.
7.2	Het programma van de MAP wordt afgestemd op de capaciteiten, persoonlijke wensen en ontwikkelmogelijkheden van de inburgeraar.
7.3	Opdrachtnemer start de MAP cursus zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 maanden na aanmelding van de deelnemer.
7.4	Bij aanmelding MAP wordt, wanneer bekend, direct een startdatum meegegeven aan Klantbegeleider (Verwijzer). Als de startdatum nog niet bekend is, dan wordt deze uiterlijk 6 weken voor de start van de cursus met de klantbegeleider gedeeld.
7.5	Opdrachtnemer biedt de MAP theorie-uren klassikaal aan. Opdrachtnemer is in staat om de MAP theorie-uren ook online aan te bieden, bijvoorbeeld voor inburgeraars die werken of in bijzondere gevallen niet fysiek deel kunnen nemen aan de lessen.
7.6	Alle docenten/trainers die de lessen ten behoeve van de MAP verzorgen, beschikken in ieder geval over de volgende competenties: kennis (op hoofdlijnen) van de Wet inburgering; ervaring en affiniteit met statushouders en deelnemers van verschillende nationaliteiten; kennis van de (lokale) arbeidsmarkt; zicht op beschikbare vacatures en wat er aan vaardigheden en/of diploma's nodig is om bepaalde beroepen uit te oefenen.

7.7	Aan het eind van de MAP heeft de cliënt in ieder geval een pitch geoefend en een passend CV opgesteld of aangepast.
7.8	Binnen 10 werkdagen na de laatste dag van de MAP ontvangt de Klantbegeleider (Verwijzer) een kort individueel verslag. Dit bevat in ieder geval een korte beoordeling over de inzet van de cliënt, diens arbeidsperspectief, de beoordeling van de pitch en het gemaakte CV.