

## Programma van eisen loonwaarde-onderzoeken

### GR IJsselgemeenten

#### Algemeen

Opdrachtnemer voert de opdracht uit conform de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG (UAVG) en de verwerkersovereenkomst.

#### Bereikbaarheid

1. Opdrachtnemer moet 5 dagen per week tijdens kantooruren tussen 09.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar zijn voor zowel de werkgever als opdrachtgever. De fysieke bereikbaarheid van de opdrachtnemer wordt afgestemd op de bestaande werktijden.
2. Fysieke afspraken tussen opdrachtnemer en werknemer vinden plaats op het werkadres van werknemer.

#### Eisen aan personeel opdrachtnemer

3. Opdrachtnemer zet uitsluitend loonwaardeskundigen in die beschikken over een geldige certificering voor de Uniforme Loonwaarde Methode (ULM) en die staan ingeschreven in het landelijk register loonwaardeskundigen.
4. Dit geldt bij inschrijving én gedurende de volledige looptijd van de raamovereenkomst.
5. Op verzoek van opdrachtgever toont opdrachtnemer dit binnen 5 werkdagen aan.
6. Bij vervanging van een loonwaardeskundige moet deze vervanger aan dezelfde eisen voldoen.
7. Opdrachtnemer waarborgt continuïteit van de dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek, dan wel uitval.
8. De loonwaardeskundige beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
9. De loonwaardeskundige dient onafhankelijk te zijn.

#### Rapportage en verantwoording

10. De rapportage dient te voldoen aan het model in de ministeriële regeling loonkostensubsidie Participatiewet 2021 en bevat minimaal de volgende onderdelen:
  - Naam werknemer/inwoner
  - Gegevens werkgever (bedrijfsnaam, contactpersoon)
  - Functie werknemer/inwoner
  - Normfunctie
  - Ingangs- en einddatum contract
  - Contracturen
  - Voltijdsuren
  - Datum loonwaardemeting
  - Uitkomst loonwaardebepaling (in %)
  - De vorige loonwaardepercentages (indien van toepassing)
  - Motivering waarop het verschil met de vorige meting is gebaseerd (indien van toepassing)
  - De begeleidingsnoodzaak met onderbouwing
  - Groeipotentieel/ontwikkelingsmogelijkheden
  - Of er sprake is van additionele kosten (eenmalig of structureel) inclusief berekening
  - Advies over moment vervolgmeting
11. IJsselgemeenten werkt voor registratie en rapportage met het systeem Dariuz.  
IJsselgemeenten wil dit systeem blijven gebruiken voor de verwerking van loonwaarde-onderzoeken.  
Opdrachtnemer moet de loonwaaderapportages aanleveren op een wijze die aansluit op het werkproces en het systeem van IJsselgemeenten. Dit betekent dat opdrachtnemer gebruikmaakt van het door IJsselgemeenten voorgeschreven rapportageformat en/of het door IJsselgemeenten aangewezen systeem.

Als gebruik van Dariuz noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht, stelt IJsselgemeenten de benodigde toegang, instructies en werkafspraken beschikbaar.

12. Een gelijkwaardige wijze van aanlevering is toegestaan, mits de rapportage volledig, veilig, tijdig en zonder extra administratieve lasten voor IJsselgemeenten kan worden verwerkt.
13. De rapportages en opdrachtgebonden documenten die opdrachtnemer in het kader van deze opdracht opstelt, worden na oplevering volledig ter beschikking gesteld aan opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht deze documenten te gebruiken voor de uitvoering van haar wettelijke taken, waaronder besluitvorming, dossieropbouw, bezwaar, beroep, controle en archivering.

#### **Overig**

14. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zij voor alle inwoners, ongeacht afkomst, een loonwaardemeting uit kan voeren en draagt indien nodig zelf zorg voor een vertaalmogelijkheid.
15. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij het effect van een specifieke beperking van de inwoner in de werksituatie actief (her)kent.

#### **Procedureel**

16. Opdrachtgever meldt een inwoner schriftelijk aan bij opdrachtnemer.
17. Na complete aanmelding door opdrachtgever dient binnen 5 werkdagen een afspraak gepland te zijn voor een observatie.
18. Deze observatie en het gesprek met werkgever en inwoner vindt binnen 15 werkdagen na aanmelding plaats. Bij afwijking dient altijd overleg met opdrachtgever plaats te vinden.
19. Bij een spoedaanvraag dient de observatie en het gesprek met werkgever en inwoner binnen 5 werkdagen plaats te vinden.
20. De afspraak dient via de mail bevestigd te worden aan opdrachtgever.
21. De observatie dient op locatie plaats te vinden.
22. Werkgever en inwoner dienen beiden gehoord te worden tijdens het loonwaarde-onderzoek.
23. Bij annulering van de afspraak binnen 48 uur dient opdrachtgever direct geïnformeerd te worden.
24. Na de observatie en het gesprek met werkgever en inwoner dient binnen 5 werkdagen het loonwaarderapport inzichtelijk te zijn voor opdrachtgever en per mail aan opdrachtgever (de casemanager) bevestigd te worden.
25. Gebreken in het loonwaarderapport dient opdrachtgever binnen 5 werkdagen aan opdrachtnemer te melden. Opdrachtnemer past eventuele gebreken binnen 5 werkdagen kosteloos aan.
26. In het loonwaarderapport dienen de structureel additionele kosten vermeld te worden. Indien er geen sprake is van structureel additionele kosten dient dit in het loonwaarderapport vermeld te worden.
27. Bij langdurige ziekte (langer dan 4 weken) van de inwoner ten tijde van het loonwaarde-onderzoek dient er direct contact opgenomen te worden met de casemanager van het Werkplein om te beoordelen of het loonwaarde-onderzoek verplaatst of geannuleerd dient te worden.

#### **No show**

28. Wanneer de werkgever of inwoner zonder bericht van verhindering niet verschijnt op het loonwaarde-onderzoek en de loonwaardedeskundige is reeds op locatie, is er sprake van no show.
29. Bij no show is 20% van de geoffeerde eenheidsprijs voor een regulier loonwaarde-onderzoek declarabel.

#### **Social return**

30. Opdrachtnemer conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document social return. Voor deze overeenkomst geldt een social return percentage van 3%.
31. De in te zetten waarde aan social return wordt bepaald op basis van de werkelijke waarde van de opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten (zoals meerwerk, opties of wijzigingen op de opdracht).

## Klachtenafhandeling

32. Wanneer een inwoner ontevreden is over de dienstverlening van opdrachtnemer, moet hij/zij bij de opdrachtnemer een klacht in kunnen dienen. Naast het directe belang voor de inwoner 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.
33. Klachten over de dienstverlening van opdrachtnemer worden door opdrachtnemer behandeld. Bezwaren tegen besluiten van opdrachtgever vallen buiten deze klachtenprocedure en worden behandeld volgens de bezwaarprocedure van opdrachtgever.
34. 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 over de dienstverlening;
  - 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 werkdagen na registratie schriftelijke reactie op de klacht hetgeen ten minste inhoudt dat de klacht in behandeling is genomen;
  - Een klacht wordt binnen 10 werkdagen naar behoren afgehandeld na registratie;
  - Behoudens eventueel bijzondere omstandigheden zoals onafhankelijk onderzoek;
  - Op verzoek van opdrachtgever houdt opdrachtnemer opdrachtgever schriftelijk op de hoogte van de voortgang van de klachtafhandeling.
  - 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, 09.00 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;
35. De opdrachtnemer brengt de opdrachtgever en klager geen kosten in rekening voor de klachtafhandeling.

## Facturatie en managementgegevens

36. Na acceptatie door opdrachtgever en ontvangst van een inkoopordernummer kan opdrachtnemer een e-factuur sturen. De factuur is per inwoner. De factuur dient binnen 14 kalenderdagen na oplevering van het betreffende product te worden ingediend. Op de factuur is in ieder geval vermeld:
- a. Naam uitgevoerde dienst (in dit geval loonwaarde-onderzoek)
  - b. Naam en registratienummer Werkplein van de inwoner;
  - c. Datum loonwaarde-onderzoek;
  - d. Datum van verzending;
  - e. Uniek en opvolgend factuurnummer;
  - f. NAW-gegevens van uw bedrijf;

37. 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.

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

38. Indien het niet mogelijk is via Peppol de factuur in te dienen, dan kan de factuur gemaild worden naar: [facturen@ijsseelgemeenten.nl](mailto:facturen@ijsseelgemeenten.nl)
39. Bij niet complete aanlevering binnen de genoemde termijnen of onjuistheid van de factuur wordt deze niet betaald.

### **Communicatie en overleg**

40. Opdrachtnemer onderhoudt op werknemersniveau (operationeel) de contacten met de casemanager van het Werkplein.
41. Opdrachtnemer is tijdens kantooruren, van 09.00 tot 17.00 uur op elke officiële werkdag telefonisch bereikbaar voor algemene vragen van de inwoner en voor algemene vragen van de casemanager van het Werkplein.
42. 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
43. Opdrachtnemer levert 1 keer per jaar een managementrapportage aan met de volgende onderwerpen:
  - Overzicht van de afgenomen loonwaarde-onderzoeken van het afgelopen jaar inclusief no-shows en geannuleerde loonwaarde-onderzoeken
  - Inzicht in de hoogte van de loonwaarde en de ontwikkelingen in de loonwaarde
  - Ervaringen van de loonwaardedeskundigen het afgelopen jaar
  - Knelpunten (met het oog op de loonwaarde-onderzoeken, maar ook qua samenwerking met opdrachtgever)
  - Eventuele trends/ontwikkelingen
44. Opdrachtnemer houdt zich bij de verwerking van persoonsgegevens aan de AVG en Uitvoeringswet AVG.
45. Opdrachtnemer draagt zorg voor een passende beveiliging bij het verwerken van persoonsgegevens.
46. Er wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld waar opdrachtgever en opdrachtgever zich aan dienen te houden.
47. U stelt de producten voortvloeiend uit opdrachten van opdrachtgever in generlei vorm aan derden beschikbaar.

### **Beëindiging overeenkomst**

48. Als de overeenkomst afloopt, voert u onderstaande maatregelen uit (indien van toepassing):
  - Bij beëindiging van de raamovereenkomst draagt opdrachtnemer alle opdrachtgebonden gegevens en documenten over aan opdrachtgever, voor zover deze nog niet bij opdrachtgever beschikbaar zijn. Daarna verwijdert en vernietigt opdrachtnemer de persoonsgegevens waarvoor opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is, tenzij wettelijke bewaarplichten anders bepalen.
  - Op verzoek verstrekt opdrachtnemer een bewijs van vernietiging.
  - De verdere afspraken hierover worden opgenomen in de verwerkersovereenkomst.