

Programma van Eisen

Begeleiden naar werk & meedoen – complexe doelgroepen 18+

Kenmerk: 2026-447

Opdrachtgever:
Gemeente Zaanstad
Afdeling Inkoop & Subsidies
Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Aanbestedingsplatform: <https://www.TenderNed.nl/cms/>

Datum: 27 augustus 2026
Status: Vdef

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Eisen

Hierna volgen de eisen inzake de uitvoering van de opdracht. Een groot deel van de eisen is algemeen, en geldt dus voor alle drie de percelen. Per perceel zijn ook enkele specifieke bepalingen opgenomen.

De eisen dienen als randvoorwaarde bij de uitvoering van de opdracht. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de opdracht en de opdracht uit te kunnen voeren conform de gestelde eisen. De eisen hebben daarmee een zogenaamd minimum- c.q. knock-out karakter.

Naast de minimeisen gelden ook uitvoeringsvoorwaarden op het gebied van SROI, duurzaamheid en internationale voorwaarden. Ook deze hebben een knock-outkarakter. U leest deze terug in de offerteleidraad.

Nummer	Eisen inzake begeleiders en contactpersonen
1.	Inschrijver zet personeel in dat aantoonbare ervaring heeft met enerzijds de doelgroep, en anderzijds het begeleiden naar werk en meedoen in de maatschappij.
2.	Gedurende de begeleidingsperiode van een individu is er sprake van één vaste begeleider. Indien deze begeleider dient te worden vervangen in verband met ziekte, verlof of andersoortige afwezigheid, geschiedt dit in overleg met de aanmelder en cliënt, en wordt gezocht naar een gelijkwaardig alternatief.
3.	Inschrijver vervangt de begeleider op eerste verzoek van de gemeente c.q. aanmelder, al dan niet verkregen via het individu. Bijvoorbeeld – maar niet limitatief – in geval van het ontbreken van een klik, ontbreken van passende ervaring of competenties, niet bereiken van enige voortgang.
4.	Indien de begeleider zelf van mening is dat er geen sprake is van een klik en/of andere belemmerende factoren inzake het maken van contact, creëren van een band of vertrouwen, dan wel het boeken van voortgang, wordt dit proactief gesignaleerd bij de aanmelder en in overleg getreden over mogelijke wijziging van begeleider of aanpak.
5.	Specifieke eis perceel 2: vrouwen dienen, waar mogelijk, begeleid te worden door een vrouwelijke begeleider. Hier kan enkel van worden afgezien na overleg met en goedkeuring door aanmelder en cliënt.
6.	Specifieke eis perceel 1: indien een man van 18+ eerst begeleiding heeft ontvangen onder perceel 1, vervolgens gedetineerd raakt, en na detentie de begeleiding weer wenst te hervatten, dan blijft deze begeleiding ingevuld worden door de contractant van perceel 1. Afwijking is mogelijk in overleg met en na goedkeuring door de aanmelder en cliënt.
7.	De begeleider is niet gebonden aan vaste werktijden of -dagen. Wij gaan ervanuit dat de begeleider er is, wanneer dit nodig is. Daarnaast dient er, op basis van het individu, een maatwerkbegeleiding en weekinvulling te worden vormgegeven.
8.	De begeleider dient, via uw organisatie, te kunnen beschikken over één of meerdere ontmoetingsplekken binnen de gemeente Zaanstad.
9.	De begeleider, dan wel een ondersteunend collega, dient te kunnen voorzien in het ophalen en terugbrengen van het individu, indien dit bijdraagt aan deelname aan werk of activiteiten / dagbesteding.
10.	Inschrijver dient, onder meer op het niveau van de begeleiders, actief te investeren in het opbouwen van een relatie met de diverse netwerkpartners.

	Indien netwerkpartners op dossierniveau ingezet worden, dienen afspraken te worden gemaakt over periodieke voortgangsbesprekingen c.q. evaluaties.
11.	De begeleider dient op individueel dossierniveau periodiek contact te onderhouden met de casemanager (veelal van de aanmeldende instantie). De frequentie en invulling van het overleg worden per dossier, op basis van het daarin overeengekomen maatwerk, afgestemd. Het overleg vindt minimaal eenmaal per kwartaal plaats.
12.	Op overkoepelend niveau stelt u een primair contactpersoon aan voor deze opdracht. Deze persoon mag, maar hoeft niet, één van de vaste begeleiders te zijn. Wel dient hij of zij te beschikken over alle voortgangsinformatie van de lopende dossiers, en daar inhoudelijk toelichting over te kunnen verschaffen. Daarnaast dient hij of zij beslissingsbevoegd te zijn aangaande de inhoud van de opdracht. Uw tot beslissingen bevoegde contactpersoon voor de opdracht heeft ervaring met deze rol uit minimaal 1 andere overeenkomst en is volledig bevoegd afspraken te maken met de gemeente over de uitvoering van de opdracht en eventuele aanpassingen die gewenst worden. Een vaste vervanger is beschikbaar, geïnformeerd over de opdracht en volledig bevoegd om afspraken te maken over de opdracht, om in te kunnen vallen als dat nodig is.
13.	Inschrijver dient de veiligheid binnen de vertrouwensrelatie tussen begeleider en individu te allen tijde te borgen en beschermen, en hier ook actief toezicht op uit te voeren. Signalen over verminderde veiligheid, incidenten, en dergelijke dienen ook per direct met de gemeente te worden gedeeld.
Nummer	Eisen inzake de begeleiding en activiteiten
14.	Individen kunnen door verschillende instanties, netwerkpartners, dan wel afdelingen binnen de gemeente bij u worden aangemeld. Bij start uitvoering stelt u ons in het bezit van contactgegevens en een aanmeldprocedure, die wij met alle betrokkenen kunnen delen. Bij de digitale of telefonische aanmelding borgt u dat u het doel van de aanmelding toegelicht krijgt op een manier die vooringenomenheid tegen gaat en ook onmisbare informatie boven tafel krijgt.
15.	Aanmelding kan plaatsvinden op iedere dag van de week. Binnen 2-3 opvolgende werkdagen ontvangt de aanmelder een bevestiging van ontvangst, de naam en contactgegevens van de begeleider, en de voorgenomen eerste acties met tijdslijn.
16.	U dient ernaar te streven binnen uiterlijk 2 weken na aanmelding contact te hebben gelegd met het betreffende individu. Dit betreft een inspanningsverplichting. Indien contact leggen niet mogelijk blijkt, dient u dit proactief te signaleren bij de aanmelder.
17.	Inschrijver dient direct bij aanvang van de opdracht activiteiten te kunnen aanbieden op het gebied van scholing, persoonlijke ontwikkeling, maatschappelijke betrokkenheid, zinvolle dagbesteding, vrijwilligerswerk/goed doel. Deze activiteiten dienen aangepast te kunnen worden aan het individu.
18.	Activiteiten kunnen individueel dan wel in groepsverband worden aangeboden. Inschrijver dient zelf, op basis van maatwerk, te bepalen welke begeleidings- of activiteitenenvorm (individueel dan wel gezamenlijk) het best past bij de individuele cliënt.
19.	Inschrijver dient, direct nadat de cliënt begeleiding expliciet heeft geaccepteerd, in te zetten op een dagritmestructuur, afgestemd op het individu, met een start van en opbouw in activiteiten.
20.	Inschrijver dient na uiterlijk 1 maand de aanmelder te informeren over het voortzetten van het eerste deel van het begeleidingstraject (go / no moment). Dit eerste deel bedraagt maximaal 6 maanden.

	Hierbij dient ook een plan van aanpak te worden overlegd, met daarin aandacht voor zowel begeleiding met bijbehorende doelen als de invulling van de dagbesteding, al dan niet in een opbouwende vorm, ten opzichte van het doel van het aanmeldingstraject.
21.	Na 6 maanden dient inschrijver een concrete visie c.q. een concreet oordeel te vellen inzake te behalen voortgang en resultaat. Hierbij dient ook commitment van de cliënt te worden aangetoond voor de opvolgende 6 maanden, alsmede een hernieuwd dan wel aangevuld plan van aanpak te worden overlegd voor deze tweede fase.
22.	Wanneer na de eerste 6 maanden het commitment vanuit de cliënt er niet is, dan wordt het traject stopgezet.
23.	De begeleiding stopt in beginsel na 1 jaar, hetzij met het warm overdragen van de cliënt naar een netwerkpartner (waarbij inschrijver wel betrokken blijft, zij het in een lagere frequentie en intensiteit), hetzij door stopzetten van de begeleiding in zijn geheel. Van voorgenoemde kan afgeweken worden – in de vorm van het langer voortzetten van de begeleiding – in overleg met en na goedkeuring door de aanmelder.
24.	In geval van detentie treedt de begeleider in overleg met de aanmelder over het stopzetten dan wel tijdelijk on hold zetten van de begeleiding.
25.	Indien een cliënt, gedurende het 1 ^e jaar aan begeleiding, toch aan de slag kan via Werkom of een Sociaal wijkteam dan blijft inschrijver in ieder geval betrokken tot einde jaar 1. Langere betrokkenheid geschiedt enkel in overleg.
Nummer	Eisen inzake rapportage, evaluatie
26.	Inschrijver beschikt over een registratiesysteem waarin de voortgang van cliënten wordt vastgelegd.
27.	Ieder kwartaal verschaft inschrijver een digitale managementrapportage aan de contractmanager van de gemeente, met daarin per cliënt: - Voornaam cliënt - Naam begeleider - Naam aanmelder, email en telefoonnummer - Duur van de begeleiding op peildatum - Voortgang in relatie tot plan van aanpak / gemaakte afspraken, met onderscheid naar begeleiding en dagbesteding - Ureninzet in de rapportage periode - Specifieke aandachtspunten - Contactmomenten met casemanager en/of aanmelder (wanneer) - In geval van een go / no go termijn: oordeel en vervolgacties (bijvoorbeeld: Go, er volgt commitment vanuit cliënt en aangepast plan van aanpak).
28.	Ieder halfjaar vindt een bespreking van de managementinformatie van de twee voorgaande kwartalen plaats. Inschrijver neemt het initiatief tot het plannen hiervan.
29.	Tussentijds vindt contact plaats over voortzetting van individuele trajecten, incidenten, wijzigingsverzoeken (indien nodig).
Nummer	Eisen inzake facturatie
30.	Facturatie geschiedt op basis van de uurtarieven als aangeboden in het Prijzenblad, al dan niet aangepast uit hoofde van de van toepassing zijnde indexatieregeling (na 1 jaar).
31.	Inschrijver factureert, bij een “go” na 1 maand als bedoeld in eis 20, de eerste 6 maanden aan begeleiding en dagbesteding. Inschrijver maakt hierbij een raming van de ureninzet, met bijbehorende uurtarieven, op basis van het opgestelde plan van aanpak en brengt dit in rekening met vermelding van het aangeleverde

	inkoopordernummer. Hierbij dient onderscheid te worden gemaakt tussen begeleiding en dagbesteding/activering. Na afronding van de eerste 6 maanden dient inschrijver de daadwerkelijke inzet te onderbouwen. Indien nodig vindt nacalculatie plaats en verrekening met een volgende periode. Als begeleiding stopt na 6 maanden, dan moet het te veel betaalde voorschot worden terugbetaald aan de gemeente.
32.	Indien wordt besloten, op basis van commitment en plan van aanpak, om ook een tweede 6 maanden aan begeleiding op te starten, wordt de procedure als geschetst onder eis 31 herhaald.
33.	Indien de cliënt na 1 maand afhaakt of om een andere reden sprake is van een “no go” dan wordt afgerekend op basis van reeds uitgevoerde werkzaamheden. Inschrijver voorziet de gemeente in dat geval van een gespecificeerde factuur (uren en uurtarief).
34.	Indien een cliënt om enige andere reden tussentijds afhaakt dan wel moet stoppen (bijvoorbeeld als gevolg van detentie) zal ook verrekening plaatsvinden op basis van specificatie van daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden.
Overdracht dossiers vanuit huidige opdrachtnemer	
35.	Bij einde van raamovereenkomst dient opdrachtnemer zich bereidwillig op te stellen voor een eventuele overzetting naar een nieuwe opdrachtnemer. Deze overzetting dient bij de kostprijs inbegrepen te zijn.
AVG, Privacy en dataverwerking	
36.	Verwerking van persoonsgegevens Uit hoofde van de opdracht dienen partijen persoonsgegevens te verwerken. Partijen moeten persoonsgegevens in het kader van deze Raamovereenkomst verwerken om de volgende doelen te behalen: <i>verantwoording afleggen omtrent het besteden van Participatiewet-middelen</i>. Ten aanzien van deze gegevensverwerking gelden de hiernavolgende eisen. Onder “partijen” wordt verstaan: inschrijver c.q. opdrachtnemer en de gemeente. 1. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: UAVG). 2. Partijen verwerken de door of via Partijen ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Afwijking hiervan kan alleen als wettelijke verplichtingen of bindende uitspraken van de toezichthoudende autoriteit of een bevoegde rechter anders bepalen, of een op Partij van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke wettelijke bepaling Partij tot verwerking verplicht. In dat geval zal de uitvoerende Partij, voorafgaand aan de verwerking, de andere Partij daarvan in kennis stellen, tenzij deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang is verboden. 3. Partijen zijn ieder verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in artikel 4.7 AVG voor hun eigen deel van de verwerking die ze in het kader van de Raamovereenkomst uitvoeren. 4. De gemeente Zaanstad zal na ontvangst van de productieverantwoording met persoonsgegevens van de Opdrachtnemer en eventuele verdere verwerking binnen door haar beheerde systemen als verwerkingsverantwoordelijke voor de betreffende persoonsgegevens worden gekwalificeerd. 5. Opdrachtnemer zal vanaf het moment van ontvangst van persoonsgegevens van de gemeente Zaanstad en de eventuele verdere verwerking binnen door haar beheerde systemen als verwerkingsverantwoordelijke van de betreffende persoonsgegevens worden gekwalificeerd.

	De doelen en grondslagen van de gegevensverwerking worden opgenomen in het register van verwerkingen van opdrachtnemer en gemeente. 6. In verband met de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het verwerken van persoonsgegevens, stemt opdrachtnemer in met het privacy convenant van de gemeente waarin partijen gezamenlijk op transparante wijze hun verantwoordelijkheden vastleggen voor de nakoming van hun privacy verplichtingen. Het privacy convenant maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met opdrachtnemer worden gesloten. Indien inschrijver hierover vragen heeft dan kan hij deze in een vragenronde stellen ten behoeve van een Nota van Inlichtingen. 7. Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens op eerste verzoek van opdrachtgever, doch uiterlijk na het einde van de overeenkomst, kosteloos aan opdrachtgever (terug) overdragen/vernietigen. Verkrijging geschiedt enkel wanneer dit verenigbaar is met privacyregelgeving. 8. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen) controleren en opdrachtnemer zal daartoe alle medewerking verlenen. De controle zal te allen tijde plaatsvinden binnen de grenzen van de privacyregelgeving.
37.	Vastleggen, bewaren en vernietigen van persoonsgegevens 1. Opdrachtnemer legt, in overeenstemming met het register van verwerkingen van persoonsgegevens, in het digitale bestand de persoonsgegevens vast. 2. Opdrachtnemer bewaart de persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk. 3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de persoonsgegevens zoals bedoeld in onderdeel 1 van deze eis na de bewaartermijn zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 2 maanden, worden vernietigd, of van identificeerbare kenmerken worden ontdaan, zodat zij niet langer zijn te herleiden tot een individuele persoon.
38.	Informeren betrokkenen Partijen dragen er zorg voor dat een betrokkene vooraf wordt geïnformeerd over de verwerking van zijn persoonsgegevens tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is. Partijen delen een betrokkene mee welke persoonsgegevens worden verwerkt en wat het doel en grondslag van de verwerking zijn. Ook informeren Partijen een betrokkene over de rechten die de betrokkene heeft ten aanzien van de verwerking van zijn persoonsgegevens.
39.	Toegang tot persoonsgegevens en geheimhouding 1. De medewerkers van Partijen die direct betrokken zijn bij het leveren van de diensten aan een betrokkene hebben toegang tot de persoonsgegevens van een betrokkene die zijn opgenomen in het geautomatiseerde bestand. 2. Partijen zorgen ervoor dat alleen die personen toegang tot het geautomatiseerde bestand hebben die direct betrokken zijn bij het leveren van de diensten. 3. Opdrachtnemer deelt persoonsgegevens van betrokkene met derden (bijvoorbeeld maar niet uitsluitend onderaannemers) uitsluitend indien dit noodzakelijk is voor het leveren van de diensten en het uitvoeren van overige taken uit hoofde van de Raamovereenkomst. 4. Indien derden, zoals hiervoor bedoeld onder 3 verwerkers/subverwerkers van Opdrachtnemer zijn, dan dient Opdrachtnemer met de betreffende verwerkers/subverwerkers een verwerkersovereenkomst af te sluiten conform het bepaalde in de AVG. 5. Partijen houden – indien van toepassing – een register bij van ingeschakelde (sub)verwerkers. 6. Personen die werken voor Partijen moeten persoonsgegevens waarmee zij werken, geheimhouden. 7. De personen die werken voor Partijen en eventueel ingeschakelde derden hebben daarom een geheimhoudingsverklaring getekend, of zich op een andere manier schriftelijk gebonden aan de geheimhouding.

	De geheimhoudingsplicht geldt, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzondering. De geheimhouding geldt ook na beëindiging van de Raamovereenkomst.
40.	Rechten van betrokkenen Een betrokkene kan bij Partijen ten aanzien van zijn taken ter uitvoering van de Raamovereenkomst een verzoek indienen om informatie, inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering, vernietiging of afscherming van hun persoonsgegevens. Partijen delen een betrokkene schriftelijk en gemotiveerd binnen drie weken na ontvangst van het verzoek mee of, en zo ja, in hoeverre aan het verzoek wordt voldaan.
41.	Meldplicht datalekken 1. Indien een datalek een hoog risico met zich meebrengt op lichamelijke, materiële of immateriële schade voor een betrokkene meldt Opdrachtnemer dit datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er een werkproces meldplicht datalekken is. 2. Partijen zullen elkaar over en weer onverwijld, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens. Partijen vermelden hierbij - voor zover bekend - de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen. Deze bepaling is van toepassing op incidenten bij Partijen en de door Partijen ingeschakelde derden. 3. In geval van een inbreuk nemen Partijen zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere inbreuken te voorkomen. 4. Partij waar de inbreuk zich heeft voorgedaan, of onder wiens verantwoordelijkheid de inbreuk zich heeft voorgedaan, beslist of de inbreuk moet worden gemeld bij de toezichthoudende autoriteit en/of betrokkene, onverminderd het bepaalde onder 1. 5. De kosten voor de werkzaamheden in verband met het deel van de verwerking waarvoor Partij verwerkingsverantwoordelijk is, komen voor diens rekening.
42.	Mogelijkheid DPIA Op verzoek van een Partij werkt de andere Partij (vooraf) altijd mee aan een gegevensbescherming-effectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging als bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.
43.	Verwerkersovereenkomst Conform het bepaalde in de Offerteleidraad behoudt de gemeente zich het recht voor om na gunning een verwerkersovereenkomst aan te gaan met Opdrachtnemer. De hiervoor genoemde eisen vormen daarbij de basis, maar zijn niet-limitatief. Partijen zullen over de daadwerkelijke inrichting van de verwerkersovereenkomst te zijner tijd nader in overleg treden.
44.	Beveiliging Opdrachtnemer neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens, welke worden verwerkt ten dienste van opdrachtgever, te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
45.	BIO Opdrachtgever is bevoegd eisen te stellen aan de door opdrachtnemer te nemen beveiligingsmaatregelen, waaronder door opdrachtnemer zo nodig op de geleverde producten en/of diensten toe te passen maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).