

PVE Z-route participatie

Inleiding

De gemeente heeft een wettelijke verplichting op het gebied van inburgering, namelijk de uitvoering van de Wet Inburgering 2021 (Wi2021). De Zelfredzaamheidsroute (Z-route) is een van de leerroutes binnen deze Wet. De Z-route richt zich primair op het vergroten van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van deelnemers. De Z-route is gericht op het beheersen van de Nederlandse taal op een zo hoog mogelijk taalniveau. Daarbij is het streefniveau A1, maar het is ook mogelijk om binnen de Z-route het inburgeringsexamen op niveau A2 (of hoger) af te leggen. Het doel van deze leerroute is dat Deelnemers uiteindelijk zelfstandig deel kunnen nemen aan de Nederlandse samenleving.

Taalontwikkeling staat hierbij in dienst van het vergroten van de zelfredzaamheid en deelname aan de Nederlandse samenleving. Het gaat erom dat Deelnemers zich verstaanbaar kunnen maken en zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren in het dagelijks leven, binnen hun sociale omgeving, bij maatschappelijke activiteiten en, waar mogelijk in een werk- of vrijwilligersomgeving. De Z-route is een intensieve inburgeringsroute die voor asielmigranten bestaat uit de volgende wettelijk verplichte onderdelen:

- Taalcomponent: 800 uur inburgeringsonderwijs, bestaande uit Nederlandse taalles onder begeleiding van een Nt2-docent en lessen Kennis van de Nederlandse Maatschappij (KNM).
- Participatiecomponent: 800 uur participatieactiviteiten gericht op zelfredzaamheid, activering en participatie in de Nederlandse samenleving.
- Eindgesprek met de gemeente.

Deze aanbesteding gaat specifiek over de participatiecomponent van de Z-route.

Toelichting

Dit Programma van Eisen is opgesteld in het kader van de aanbesteding “participatiedeel van de Z-route” een verplicht onderdeel van de Wet Inburgering 2021. In dit Programma van Eisen zijn de minimale eisen opgenomen waaraan de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst moet voldoen.

Inschrijver verklaart bij inschrijving dat hij uiterlijk bij de start van de overeenkomst voldoet aan alle eisen uit dit Programma van Eisen. Opdrachtnemer blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst aan deze eisen voldoen.

1. Algemene eisen

Nr.	Eis
1.1	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen binnen drie maanden na ingangsdatum van de overeenkomst gezamenlijk een werkafsprakenboek op. Hierin worden eventueel aanvullende praktische afspraken vastgelegd over aanmelding, intake, start van het traject, communicatie, no-show, verzuim, rapportage, escalatie, gegevensuitwisseling, facturatie en contactpersonen.
1.2	Opdrachtnemer zorgt voor goede telefonische en digitale bereikbaarheid voor deelnemers en Opdrachtgever op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur, tenzij in het werkafsprakenboek anders wordt overeengekomen.
1.3	Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor het behandelen van klachten van deelnemers en Opdrachtgever. Een protocol klachtenbehandeling wordt op eerste verzoek van Opdrachtgever verstrekt. Opdrachtnemer informeert deelnemers bij aanvang van het traject over deze procedure en wijst deelnemers erop dat klachten ook bespreekbaar gemaakt kunnen worden met de regievoerder van de gemeente.
1.4	Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen in relevante wet- en regelgeving, waaronder de Wet Inburgering 2021, beleidsregels Inburgering 2026, privacywetgeving en overige wet- en regelgeving. Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig per ingangsdatum van die wijziging en past zijn processen en administratie hierop aan. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken nadere afspraken over de uitvoering hiervan.
1.5	Opdrachtnemer zorgt voor een passende verzekering van deelnemers gedurende het participatietraject. Bij werkervaring of plaatsing bij derden zorgt Opdrachtnemer voor een schriftelijke werkervaringsovereenkomst. Bij inzet van onderaannemers blijft Opdrachtnemer als hoofdaannemer verantwoordelijk voor passende verzekering en schriftelijke vastlegging van afspraken.
1.6	Opdrachtnemer blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoen aan de gestelde geschiktheids- en uitvoeringseisen. Indien Opdrachtnemer hier niet meer aan voldoet of dreigt niet meer aan te voldoen, meldt Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, aan Opdrachtgever.
1.7	Opdrachtnemer heeft een centraal gelegen locatie in de gemeente Zwolle. De locatie dient binnen de gemeentegrenzen van Zwolle te liggen, goed bereikbaar te zijn met het openbaar vervoer, toegankelijk te zijn voor gehandicapten en minder validen. Deze locatiebeperking is noodzakelijk omdat de dienstverlening fysiek toegankelijk moet zijn voor de doelgroep inburgeringsplichtige deelnemers uit Zwolle. Deelnemers binnen de Z-route hebben veelal een beperkte mobiliteit en mate van zelfredzaamheid. Een locatie binnen de gemeente Zwolle vergroot de toegankelijkheid en verkleint het risico op uitval of niet-deelname. De centrale locatie in Zwolle biedt de mogelijkheid om Deelnemers te ontvangen en als eventuele locatie voor intakes, voortgangsgesprekken en eindgesprekken.

Nr.	Eis
1.8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat participatieactiviteiten plaatsvinden in een veilige, passende en begeleide omgeving. De participatielocaties voldoen aan alle geldende Arbowetgeving en Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk tijdens de gehele contractduur.
1.9	Opdrachtnemer meldt de voorgenomen inzet van een onderaannemer vooraf en schriftelijk aan de Opdrachtgever. Alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever is het inschakelen van onderaannemer(s) door Opdrachtnemer toegestaan. Bij het verlenen of weigeren van toestemming neemt Opdrachtgever de toepasselijke wet- en regelgeving in acht.
1.10	Opdrachtnemer schakelt voor eigen rekening en risico een onderaannemer in; dit doet geen afbreuk aan de verplichtingen die voor Opdrachtnemer uit de overeenkomst voortvloeien. Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening van de onderaannemer voldoet aan dezelfde eisen als de dienstverlening die door Opdrachtnemer zelf wordt geleverd.
1.11	Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van onderaannemers, waarborgt Opdrachtnemer dat op deze onderaannemers geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Opdrachtnemer verstrekt hierover desgevraagd informatie aan Opdrachtgever. Nadere afspraken over onderaanneming kunnen worden vastgelegd in het werkafsprakenboek.
1.12	Opdrachtgever heeft als ambitie om te sturen op duurzame uitstroom uit de bijstand, zoals vastgelegd in het Uitvoeringskader Inburgering en Participatie Statushouders. Opdrachtnemer sluit bij de uitvoering aan op deze ambitie.

2. Uitvoering participatiedeel Z-route

Nr.	Eis
-----	-----

Nr.	Eis
2.1	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de invulling van 800 uur participatieactiviteiten in het kader van Zelfredzaamheidsroute van de Wet Inburgering 2021. Dit zijn activiteiten gericht op zelfredzaamheid, activering en participatie in de Nederlandse maatschappij. Onder participatie valt ook de toeleiding naar (betaald) arbeid. De Opdrachtnemer heeft ruimte om invulling te geven aan het participatietraject. Hierbij kan worden gedacht aan: – (begeleiding naar) betaald werk, werkervaringsplekken, vrijwilligerswerk, stage; – arbeidsoriëntatie en -toeleiding; – trajecten Taal op de Werkvloer; – scholing en (deel)certificering; – activiteiten op andere domeinen zoals financiën, gezondheid en sociaal netwerk. – Activiteiten vinden plaats op een locatie die redelijk bereikbaar is voor de deelnemer.
2.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle activiteiten plaatsvinden in een Nederlandstalige omgeving waar (het gebruik van) de Nederlandse taal actief wordt gestimuleerd. De opdrachtnemer stimuleert gebruik van Nederlands op een haalbare, veilige en activerende manier. Opdrachtnemer zorgt er minimaal voor dat: – Begeleiders zoveel mogelijk Nederlands spreken met de deelnemers. – Deelnemers worden aangemoedigd om Nederlands te gebruiken in contact met anderen. – De participatieplek taalgebruik ondersteunt (bijv. geen volledige anderstalige setting. Daarbij wordt gewerkt met eenvoudige taal, herhaling, visuele ondersteuning, vaste routines en waar passend met taalmaatjes of buddy's. – Tijdelijke taalsteun in de moedertaal kan worden ingezet wanneer dit nodig is voor begrip, veiligheid en duurzame deelname.
2.3	De activiteiten dienen niet in (sociaal) isolement plaats te vinden om het contact tussen de Deelnemer en anderen te stimuleren.
2.4	Opdrachtnemer is in staat om binnen de volledige participatieketen maatwerk te bieden. Dit betekent dat Opdrachtnemer passend aanbod kan bieden op het gebied van sociale activering, re-integratie en bemiddeling naar vrijwilligerswerk, werkervaring of (betaald)werk. Opdrachtnemer stemt participatieactiviteiten af op de persoonlijke omstandigheden, capaciteiten en de ontwikkelbehoeften van de Deelnemer. Opdrachtnemer sluit aan bij opleiding, praktijkervaring en individuele doelen en wensen van de Deelnemer. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat: – De participatieactiviteiten passen bij de ontwikkelpotentie van de Deelnemer. – De participatieactiviteiten een actieve inzet vergen van de Deelnemer. – De participatieactiviteiten direct bijdragen aan het verbeteren van de zelfredzaamheid van de Deelnemer.
2.5	Opdrachtnemer gaat in de begeleiding uit van de eigen kracht, ervaringen en capaciteiten van deelnemers en probeert deze kwaliteiten zo goed mogelijk tot zijn recht te laten komen binnen het participatietraject.

Nr.	Eis
2.6	Opdrachtnemer ondersteunt deelnemers bij het ontwikkelen van werknemersvaardigheden die passen bij de Nederlandse arbeidsmarkt en bij het niveau van de Z-route. Dit omvat in ieder geval: op tijd komen, eenvoudige instructies opvolgen, samenwerken, basiscommunicatie op de participatie- en/of werkplek, omgaan met feedback, veilig werken en het zelfstandig uitvoeren van eenvoudige taken. Deze vaardigheden worden geoefend binnen participatieactiviteiten en worden meegenomen in de voortgangsrapportages.
2.7	Opdrachtnemer controleert in de eigen moedertaal van Deelnemer of de afspraken door Deelnemer begrepen worden. Waar nodig maakt opdrachtnemer gebruik van een tolk of andere vertaalhulpmiddelen.
2.8	Een participatietraject van 800 uur kan kort en intensief worden uitgevoerd, maar ook minder intensief en over een langere periode worden georganiseerd. De invulling en intensiteit worden na de intake en gedurende het traject afgestemd met de regievoerder. De regievoerder behoudt waar nodig de uiteindelijke beslissingsbevoegdheid.
2.9	Opdrachtnemer ondersteunt zowel de deelnemer als de werkgever (participatieplek) bij participatie en integratie op de werkvloer. Opdrachtnemer informeert en begeleidt werkgevers waar nodig over culturele verschillen, communicatie, verwachtingen en de specifieke context van de doelgroep, met als doel wederzijds begrip, duurzame samenwerking en een inclusieve werkomgeving te bevorderen.
2.10	Opdrachtnemer zorgt voor regelmatige afstemming met de taalaanbieder die de taalcomponent van de Z-route uitvoert. Deze afstemming op klantniveau is belangrijk om te zorgen voor een goede verbinding tussen taal en participatie ten behoeve van de zelfredzaamheid en voortgang van de deelnemer.
2.11	Doorlooptijden tussen aanmelding, intake en start traject Opdrachtnemer ontvangt een aanmelding van (een regievoerder) van de gemeente na vaststellen PIP. -Opdrachtnemer neemt binnen vijf werkdagen contact op met de Deelnemer voor het plannen van een intakegesprek. -Het intakegesprek vindt plaats binnen twee weken na aanmelding. -Opdrachtnemer maakt aan de hand van de intake met de Deelnemer een participatieplan. Opdrachtnemer overlegt dit participatieplan met de regievoerder van de gemeente voor de start van de participatieactiviteiten. Voor de inhoudelijke eisen aan het participatieplan wordt verwezen naar eis 5.1. -Opdrachtnemer start uiterlijk binnen 4 weken na aanmelding met zijn participatieactiviteiten.

Nr.	Eis
2.12	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er een overbruggingsaanbod (intern of extern) beschikbaar is wanneer duurzame plaatsing op een passende participatieplek nog niet mogelijk is. Het overbruggingsaanbod voorkomt dat het traject van de deelnemer na aanmelding te lang stilligt (maximaal 4 weken na aanmelding). Het doel van de overbruggingsperiode is om ervoor te zorgen dat de deelnemer al in een vroeg stadium kan starten met het maken van participatie uren. Het overbruggingsaanbod is niet bedoeld ter vervanging van een passende participatieplek op maat. In bijzondere gevallen, en wanneer de situatie van de deelnemer erom vraagt, is een onderbouwde afwijking van de hierboven genoemde doorlooptijden mogelijk. Dit wordt afgestemd met de betrokken regievoerder.
2.13	Opdrachtnemer werkt zo veel als mogelijk is met één vaste begeleider per deelnemer. Deelnemers weten wie hun vaste aanspreekpunt is, hoe zij contact kunnen opnemen, wat er gebeurt bij afwezigheid of wisseling van begeleider, en hoe informatie zorgvuldig wordt overgedragen zonder dat deelnemers opnieuw hun verhaal moeten doen.
2.14	Opdrachtnemer hanteert en registreert een vaste werkwijze voor verzuim, no-show, tijdelijke onderbreking en mogelijke uitval. Bij verzuim of no-show neemt Opdrachtnemer uiterlijk binnen één werkdag contact op met de Deelnemer. Indien de Deelnemer niet wordt bereikt, onderneemt Opdrachtnemer ten minste twee aantoonbare contactpogingen. Opdrachtnemer bespreekt met de Deelnemer de oorzaak van het verzuim en eventuele belemmeringen en maakt concrete afspraken over de hervatting of voortzetting van het traject. De contactpogingen en afspraken worden vastgelegd. Ongeoorloofd verzuim en mogelijke uitval worden uiterlijk binnen één werkdag gemeld aan de regievoerder.

3. Specifieke doelgroepen

We vragen Opdrachtnemer om in het bijzonder aandacht te hebben voor deze doelgroepen:

Nr.	Eis
3.1	Vrouwelijke statushouders Opdrachtnemer zorgt voor een specifieke maatwerkaanpak voor vrouwelijke statushouders. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar belemmeringen, maar ook naar aanwezige ervaring en talenten. Waar nodig biedt opdrachtnemer een voortraject gericht op het versterken van motivatie, zelfvertrouwen, eigen regie en bewustwording van mogelijkheden. Dit kan voorafgaand aan of naast het lopende traject worden ingezet, zodat vrouwelijke statushouders tijdig kunnen worden geactiveerd richting participatie. Opdrachtnemer heeft expliciet aandacht voor de combinatie van participatie met zorgtaken, kinderopvang, mobiliteit, veiligheid, gezondheid, sociaal netwerk en mogelijke stappen richting vrijwilligerswerk, opleiding of betaald werk. Opdrachtnemer creëert ook bewustzijn van de kansen mogelijkheden t.o.v. de situatie in het land van herkomst.
3.2	Jongeren (18-27) Voor jongeren (18–27 jaar) onderzoekt Opdrachtnemer actief welke ontwikkelrichting haalbaar en passend is. Hierbij wordt gekeken naar mogelijkheden in de praktijk, zoals werkoriëntatie, werkervaring of een combinatie van participatie en praktische leeractiviteiten. Indien een opleiding realistisch en passend blijkt, wordt dit meegenomen in de advisering. De begeleiding voor jongeren is gericht op motivatie, structuur, toekomstperspectief en het versterken van praktische vaardigheden, met een activerende en praktijkgerichte aanpak.

Nr.	Eis
3.3	Deelnemers die bemiddelbaar zijn naar betaald werk Indien een deelnemer bij aanmelding of gedurende het participatietraject bemiddelbaar is naar betaald werk, dan stimuleren we opdrachtnemer om zich proactief in te zetten voor uitstroom naar betaald werk. Uitgangspunten hierbij zijn: • Uren die een deelnemer maakt binnen een betaalde baan, mogen meetellen voor de 800 uur participatie. • Opdrachtnemer biedt bij deze deelnemers proactieve jobcoaching en begeleiding bij het zoeken naar vacatures en in het sollicitatieproces. Onderdeel van de begeleiding is het in kaart brengen van relevante werkervaring, vaardigheden en talenten van de deelnemer. • Indien er in een vroeg stadium uitstroom naar betaald werk gerealiseerd is door opdrachtnemer en de deelnemer hierdoor in relatief korte tijd zijn/haar 800 uur participatie kan invullen, vragen we opdrachtnemer om na uitstroom naar betaald werk nog enige tijd betrokken te blijven, tot maximaal 12 maanden na de start van het participatietraject. Opdrachtnemer biedt in de resterende periode ondersteuning op de werkvloer (aan deelnemer én werkgever) en ondersteuning op het gebied van communicatie en cultuurverschillen ten behoeve van een soepele overgang en een duurzame uitstroom. Dat betekent concreet dat opdrachtnemer contact houdt met deelnemer en werkgever, eventueel knelpunten signaleert en/of bespreekt, praktische ondersteuning biedt bij bijvoorbeeld de start van het dienstverband (contractonderhandelingen), aanleveren van loonstroken aan gemeente etc. • Opdrachtnemer zorgt voor een warme overdracht aan Team IPA voor afronding van het traject en/of wanneer aanvullende ondersteuning of arbeidsmarktinstrumenten nodig zijn. • De aard en intensiteit van de ondersteuning zijn proportioneel en afgestemd op de ondersteuningsbehoefte van de deelnemer.

Nr.	Eis
3.4	Opdrachtnemer heeft specifieke aandacht voor deelnemers die te maken hebben met ernstig trauma, psychische problematiek of een vergelijkbare kwetsbare situatie. Voor deze deelnemers bekijkt Opdrachtnemer zorgvuldig welke vorm van participatie passend en haalbaar is. Daarbij wordt rekening gehouden met de belastbaarheid van de deelnemer. Participatie kan helpen om structuur, contact en zelfvertrouwen op te bouwen, maar mag niet leiden tot overbelasting, terugval of verdere stagnatie. Waar nodig kiest Opdrachtnemer voor een rustige opbouw, extra begeleiding, aangepaste activiteiten of een tijdelijk alternatief. Opdrachtnemer stemt hierover tijdig af met de regievoerder van de gemeente en, waar passend, met betrokken hulpverleners of ketenpartners.

4. Samenwerking en afstemming

Nr.	Eis
4.1	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan voor de gemeente. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor operationele afstemming, signalering, rapportage en escalatie.
4.2	Partijen beantwoorden of vragen, verzoeken en mededelingen naar elkaar binnen: a. maximaal 5 werkdagen bij reguliere vragen/verzoeken en b. maximaal 1 dag bij (telefonisch) spoedoverleg
4.3	Bij het inplannen en organiseren van de Z-route participatie wordt rekening gehouden met de andere verplichtingen die de Deelnemer heeft in het kader van de Wet Inburgering 2021. Dat houdt onder andere in dat er geen participatieactiviteiten worden ingepland tijdens taallessen en dat er zoveel als mogelijk rekening wordt gehouden met de uren van de PVT, MAP en Financiële Training. Toevoegen bij de management rapportage

Nr.	Eis
4.4	Opdrachtnemer houdt gedurende het traject rekening met de inburgeringstermijn van de deelnemer en is verantwoordelijk voor het bewaken van de termijn uit de PIP. Wanneer geplande uren achterblijven overlegt Opdrachtnemer tijdig met regievoerder. Opdrachtnemer rond het participatietraject (en de volledige 800 uur participatie) af binnen 2,5 jaar na aanmelding. Opdrachtnemer mag hier slechts in overleg met Opdrachtgever van afwijken. Wanneer het aantal gemaakte participatie uren achterloopt op de planning communiceert Opdrachtnemer dit met Opdrachtgever. Opdrachtnemer doet een voorstel voor hoe de resterende uren alsnog voor de deadline behaald kunnen worden.
4.5	Opdrachtnemer zal geen opdracht weigeren. Van uitzondering kan slechts sprake zijn na overleg met en instemming van de Opdrachtgever.
4.6	Opdrachtnemer heeft een signaalfunctie richting de Opdrachtgever met betrekking tot veranderingen, risico's en ondersteuningsbehoeften die zich voordoen in de leefwereld van de deelnemer. Signalen die een belemmering kunnen hebben voor het participatietraject worden schriftelijk teruggekoppeld aan de betrokken regievoerder. Hierbij kan men denken aan geldzorgen, mentale ondersteuning of gezinsproblematiek.
4.7	Trajecten die onder Opdrachtnemer zijn gestart, worden in beginsel door Opdrachtnemer afgerond. Overdracht van lopende trajecten is uitsluitend mogelijk na voorafgaand overleg en schriftelijke instemming van Opdrachtgever.

5. Rapportage, gegevensuitwisseling en informatiebeveiliging.

Nr.	Eis
5.1	Opdrachtnemer levert na intake en voor de start van het traject een Participatieplan aan de regievoerder van de gemeente. Opdrachtnemer beschrijft in dit participatieplan expliciet wat de deelnemer wil bereiken, welke talenten en ervaringen aanwezig zijn en welke belemmeringen er spelen. Daarbij beschrijft opdrachtnemer welke participatieplek passend is, hoe de deelnemer hierbij betrokken is en wanneer het participatietraject eventueel wordt aangepast. In het Participatieplan wordt in ieder geval opgenomen Datum intake Deelnemer Geplande startdatum Deelnemer Verwachte einddatum Deelnemer Intensiteit traject / gepland aantal uren participatie per week (incl. dagdelen) Inhoudelijke participatieplan (zo concreet mogelijk) met onder andere: Persoonlijke (ontwikkel) doelen van de Deelnemer Participatieplek(ken) Geplande stappen in het kader van voortgang en ontwikkeling

Nr.	Eis
5.2	Opdrachtnemer levert periodiek voortgangs- en eindrapportages op per traject en op de inhoudelijke onderdelen van het participatieplan. De regievoerder heeft het recht om bij de voortgangsgesprekken aan te sluiten. Voortgangsgesprek: Opdrachtnemer monitort voortgang en ontwikkeling van de deelnemer. Opdrachtnemer voert minimaal eens per kwartaal voortgangsgesprekken met de deelnemer. Hiervan wordt een verslag bijgehouden en beschikbaar gemaakt voor de Opdrachtgever. Voortgangsrapportage Opdrachtnemer beschrijft in de voortgangsrapportages expliciet wat de deelnemer wil bereiken, welke talenten en ervaringen aanwezig zijn en welke belemmeringen er spelen. Daarbij beschrijft opdrachtnemer waarom de gekozen participatieplek passend is, hoe de deelnemer hierbij betrokken is en wanneer het participatietraject eventueel wordt aangepast bij een veranderende situatie of ontwikkeling. Voortgangsrapportages bevatten in elk geval: Opdrachtnemer levert na iedere 200 uur participatie, en ten minste eenmaal per zes maanden, een voortgangsrapportage aan bij de regievoerder van de gemeente. In de voortgangsrapportages is minimaal opgenomen: • Participatieplek waar de deelnemer actief is; • Aantal gemaakte uren participatie; • Indien van toepassing: gemaakte uren in het kader van overbruggingsaanbod; • Inzet en motivatie van de deelnemer; • Presentie en verzuim; • Ontwikkeling van het (participatie) niveau en voortgang t.a.v. zelfredzaamheid; • Indien van toepassing: Ontwikkelingen en/of uitstroom (betaald) werk • Overige bijzonderheden. Eindrapportage Opdrachtnemer levert bij afronding een eindrapportage, uiterlijk twee weken na beëindiging van het traject. Deze eindrapportage wordt besproken in het gezamenlijke eindgesprek. In deze rapportage wordt in ieder geval opgenomen: • Aantal gemaakte uren participatie; • Indien van toepassing: gemaakte uren in het kader van overbruggingsaanbod • Participatieplekken waar de deelnemer actief is geweest; • Inzet en motivatie van de deelnemer; • Presentie en verzuim; • Ontwikkeling van het (participatie) niveau en voortgang t.a.v. zelfredzaamheid; • Advies voor de vervolgstap(pen) van de Deelnemer op gebied van participatie en/of toeleiding naar (betaald) werk; • Indien van toepassing: Ontwikkelingen en/of uitstroom (betaald) werk • Overige bijzonderheden. Opdrachtnemer organiseert het eindgesprek waarin gezamenlijk de eindrapportage wordt besproken. Het eindgesprek vindt plaats na afronding van het traject met Deelnemer, regievoerder gemeente en begeleider Opdrachtnemer.

Nr.	Eis
5.3	Managementrapportage • Opdrachtnemer levert elk kwartaal een rapportage op over: • Aantal Deelnemers aangemeld en gestart • Aantal Deelnemers actief op traject • Aantal begeleidingstrajecten afgerond • Aantal begeleidingstrajecten stopgezet (incl. reden) • gegevens over doorstroom/ uitstroom o.a. naar (betaald) werk (incl. reden van door-/ uitstroom) • gegevens over presentie en verzuim • Gemiddelde caseload per begeleider • Ontwikkelingen en opvallende zaken
5.4	Indien cliëntgebonden of deelnemer gegevens per e-mail worden gedeeld, wordt gebruikgemaakt van beveiligde e-mail of een gelijkwaardig beveiligd kanaal. Niet-clientgebonden algemene communicatie kan regulier plaatsvinden.
5.5	Formats voor rapportage worden opgesteld door de Opdrachtnemer en afgestemd met Opdrachtgever.
5.6	Indien Opdrachtnemer een dashboard of portal aanbiedt, moet dit portal gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoen aan de CBW en BIO2 en daaraan blijven voldoen. Opdrachtnemer toont dit desgevraagd.

6. In te zetten personeel

Nr.	Eis
6.1	Medewerkers beschikken over sociale en communicatieve vaardigheden en zijn in staat duidelijk, effectief en passend bij de doelgroep te communiceren.
6.2	Medewerkers kunnen omgaan met diversiteit in taal, cultuur, opleidingsniveau, leerbaarheid, motivatie en persoonlijke omstandigheden van deelnemers. Medewerkers die worden ingezet voor deze opdracht, handelen conform de landelijke kwaliteitsrichtlijnen en handreikingen van het ministerie van SZW, waaronder de 'Handreiking Cultuursensitief werken' en de 'Handreiking begeleiden van statushouders op de werkvloer'.
6.3	Het personeel beschikt aantoonbaar over kennis van de Wet Inburgering 2021 inclusief de Z-route.
6.4	Alle medewerkers die worden ingezet voor deze opdracht beschikken voorafgaand aan de werkzaamheden over een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG) die passend is bij de aard van de werkzaamheden.

Nr.	Eis
6.5	Opdrachtnemer zorgt voor interne overdracht en dossiervorming zodat de begeleiding van deelnemers niet afhankelijk is van één medewerker.
6.6	De vaste begeleider van de Deelnemer beschikt over een afgeronde relevante mbo-4 of hbo-opleiding dan wel aantoonbare werkervaring met de doelgroep statushouders.

7. Tarieven en vergoedingen

Nr.	Eis
7.1	De tarieven zijn all-in. Alle aan de uitvoering van de opdracht verbonden kosten zijn in deze tarieven verdisconteerd. Hieronder worden in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan: reis- en transportkosten, locatiekosten, tolkosten, administratieve en bureaunkosten, overlegmomenten. De reis- en transporturen komen niet in aanmerking voor aparte vergoeding. De benodigde inzet van Opdrachtnemer kan per deelnemer en per traject verschillen. Uitgangspunt is dat iedere deelnemer passende begeleiding krijgt. Opdrachtgever gaat ervan uit dat deze verschillen zich over de totale opdracht uitmiddelen

8. Facturatie

Nr.	Eis
8.1	Opdrachtgever hanteert voor het participatietraject van de Z-route een trajectprijs per Deelnemer zoals opgegeven door de Inschrijver. Alle trajectprijzen gelden bij aanvang van het traject. Tarieven van trajecten die gestart zijn worden niet geïndexeerd. Indexatie is opgenomen in de Overeenkomst. De tarieven worden voor het eerst geïndexeerd per 1 januari 2028. Met betrekking tot facturering geldt bij aanvang van de Overeenkomst Facturering gaat per Deelnemer. Van elke deelnemer ontvangen wij een persoonlijke factuur in PDF formaat. U dient de factuur digitaal (in PDF formaat) per deelnemer te verzenden aan: factureninburgering@zwolle.nl Opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal: Gemeente Zwolle Contractnummer van de Opdrachtnemer KVK-nummer Opdrachtnemer IBAN nummer Opdrachtnemer Factuurbedrag Datum start traject Suitemummer (klantnummer) van de gemeente (wordt gecommuniceerd door gemeente bij aanmelding) Periode van facturering Omschrijving Niet vermelden: Naam cursist en Burgerservicenummer (BSN). In het werkafsprakenboek worden praktische werkafspraken gemaakt ten behoeve van de facturatie t.a.v. kenmerken, momenten e.d.

Nr.	Eis
8.2	Opdrachtnemer kan factureren volgens onderstaande afspraken: 1^e Factuur <u>na</u> start traject: 35 % 2^e factuur bij 200 participatie uren: 20 % 3^e factuur bij 400 participatie uren: 20 % 4^e Factuur <u>na</u> afronding traject, 800 participatie uren: 25 %
8.3	Indien een Deelnemer minder uren hoeft te maken (bijvoorbeeld omdat er in een andere gemeente reeds 400 uur is gevolgd), dan wordt er met de Opdrachtnemer, voorafgaand aan de start van het traject, afspraken gemaakt over de wijze van facturering en het te factureren bedrag. Hierbij wordt uitgegaan van de verhouding tussen het aantal daadwerkelijk gerealiseerde uren en het totale aantal te realiseren uren.
8.4	Bij tussentijdse uitstroom of voortijdige beëindiging van het traject kan Opdrachtnemer de aantoonbaar geleverde prestaties naar rato factureren. Hierbij wordt uitgegaan van de verhouding tussen het aantal daadwerkelijk gerealiseerde uren en het totale aantal te realiseren uren. Opdrachtgever bepaalt, in overleg met Opdrachtnemer, welk bedrag voor vergoeding in aanmerking komt.
8.5	De specificatie van de door Opdrachtnemer daadwerkelijk verrichte werkzaamheden dient te worden onderbouwd. Opdrachtnemer levert hiervoor een bewerkbaar Excelformat (of CSV-bestand), zodat eenvoudig overzichten kunnen worden opgesteld.

9. Managementrapportage en KPI's

Nr.	Eis
9.1	Indien Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer een KPI niet behaalt, wordt dit besproken tijdens het contractmanagementgesprek. Bij het aanhoudend niet behalen van de KPI's, gedurende drie opeenvolgende kwartalen of in drie van de vier kwartalen, kan Opdrachtgever een verbeterplan verlangen. Dit plan bevat SMART-geformuleerde maatregelen die Opdrachtgever voldoende vertrouwen geven dat de KPI's alsnog op het verlangde niveau worden gerealiseerd.
9.2	Het niet of onvoldoende realiseren van de maatregelen uit het verbeterplan kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst.

Nr.	Doel	KPI	Maatstaf	Deadline
9.3	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de invulling van 800 uur participatie activiteiten in het kader van de Zelfredzaamheidsroute van de Wet Inburgering 2021.	Voor minimaal 95% van de totale caseload wordt binnen 30 maanden na aanmelding 800 uur participatieactiviteiten gerealiseerd. Opdrachtnemer rapporteert bij het kwartaaloverleg in Q2 en Q4 de voortgang op de totale caseload. Opdrachtnemer rapporteert elk kwartaal over de voortgang per deelnemer. Indien het risico ontstaat dat de termijn niet wordt gehaald, informeert opdrachtnemer opdrachtgever hierover tijdig en wordt een herstelvoorstel opgesteld.	95% van de deelnemers.	30 maanden na aanmelding.
9.4	Opdrachtnemer monitort voortgang en ontwikkeling van de deelnemer. Opdrachtnemer voert minimaal eens per kwartaal voortgangsgesprekken met de deelnemer	Opdrachtnemer voert per deelnemer 95% van de voortgangsgesprekken uit die plaatsvinden binnen de duur van het participatietraject. Van elk gesprek wordt ter inzage een verslag beschikbaar gesteld voor de betrokken regievoerder.	95% van de voortgangsgesprekken	Elk kwartaal
9.5	Opdrachtnemer monitort voortgang en ontwikkeling van de deelnemer, waaronder participatie. Hieronder valt ook de toeleiding naar (betaald) werk.	De aanbieder monitort de ontwikkeling van de zelfredzaamheid van de deelnemer. Bij de start van het traject wordt de beginsituatie vastgelegd. Gedurende het traject worden de stappen die de deelnemer ten opzichte van deze beginsituatie zet, navolgbaar en aantoonbaar vastgelegd. De aanbieder heeft als doelstelling dat minimaal 90% van de deelnemers gedurende het traject ten minste één aantoonbare stap heeft gezet in de ontwikkeling van de zelfredzaamheid.	90% van de deelnemers is gedurende het traject aantoonbaar vooruitgegaan in zelfredzaamheid.	
9.6	Opdrachtgever heeft als doel om klantbeleving beter in kaart te brengen. Opdrachtnemer monitort voortgang en ontwikkeling van de deelnemer. Opdrachtnemer voert minimaal eens per kwartaal voortgangsgesprekken met de deelnemer	Opdrachtnemer streeft ernaar dat ten alle tijden bij de uitvoering van de opdracht 80% van de deelnemers aangeeft tevreden tot zeer tevreden te zijn met de organisatie van de Z-route participatie.	80% geeft aan tevreden tot zeer tevreden	Voor het einde van elk kwartaal.
9.7	Opdrachtnemer levert binnen 4 weken na aanmelding een participatieplan op.	Voor 90% van de deelnemers is binnen 4 weken na aanmelding een participatieplan opgesteld en afgestemd met de regievoerder.	90% van de deelnemers	4 weken na aanmelding
9.8	Kandidaten worden binnen 10 weken na aanmelding passend geplaatst.	90% van de kandidaten zijn binnen 10 weken na aanmelding gestart op een participatieplek die aantoonbaar aansluit bij het participatieplan en de daarin beschreven ontwikkelpotentie, capaciteiten en ontwikkelbehoeften van de deelnemer.	90% van de kandidaten	10 weken na aanmelding
9.9	Indien een deelnemer bij	90% van de deelnemers die door gemeente	90%	n.v.t.

	aanmelding of gedurende het participatietraject bemiddelbaar is naar betaald werk, dan zet de opdrachtnemer zich proactief in voor uitstroom naar betaald werk.	en/of opdrachtnemer als bemiddelbaar zijn aangemerkt ontvangt een arbeidsmarktgericht traject		
9.10	Opdrachtnemer levert periodiek voortgangs- en eindrapportages op per traject en op de inhoudelijke onderdelen van het participatieplan	Per traject levert de Opdrachtnemer 100% van de voortgangs- en eindrapportages op. In 90% van de gevallen gebeurt dit binnen de termijnen uit eis 5.2	Per traject zijn 100% van de voortgangs- en eindrapportages compleet.	In 90% van de gevallen gebeurt dit binnen twee weken na de termijnen uit eis 5.2.