BIJLAGE 1 PROGRAMMA VAN EISEN

Om jobcoaching aan te bieden, dient u te voldoen aan onderstaande eisen met betrekking tot de dienstverlening. Door het indienen van de Eigen verklaring (bijlage 6) gaat u akkoord met alle gestelde vereisten en voorwaarden, zoals beschreven in het aanmeldingsdocument, het programma van eisen en het productenboek.

	Eisen met betrekking tot wet- en regelgeving, reglementen en protocollen
1.1	Opdrachtnemer voldoet aan de relevante wet- en regelgeving, zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau. Hieronder valt in elk geval: - Algemene wet bestuursrecht (Awb); - Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (wet SUWI); - Participatiewet (P-wet); - Wet sociale werkvoorziening (WSW); - Ziektewet (ZW); - Re-integratieverordening Participatiewet Groningen 2024.
1.2	Eventuele relevante wijzigingen in de wet- en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten overeenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging. Dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.
1.3	Opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere wijzigingen vanuit het ministerie of opdrachtgever ten aanzien van de voor de gemeenten uit te voeren werkzaamheden.
1.4	Opdrachtnemer garandeert dat de geleverde dienstverlening voldoet aan alle relevante wettelijke bepalingen en bepalingen in verdragen betreffende de kwaliteit, het milieu, de veiligheid en de gezondheid. Denk hierbij aan zaken zoals de meldcode huiselijk geweld, kindermishandeling en VOG. Hieronder vallen ook alle (tijdelijke) regionale of landelijke maatregelen vanuit het RIVM zoals deze gelden op het moment van uitvoering.
1.5	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenreglement[1]. In het klachtenreglement zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen: - De indiener van de klacht krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van opdrachtnemer; - Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht hiervan uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld. Hierbij ontvangt de indiener van de klacht een onderbouwde

[1] Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening van opdrachtnemer.

	motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen; - Opdrachtnemer handelt een klacht binnen zes weken na datum ontvangst af; - Een klacht wordt behandeld door een onafhankelijke werknemer, die zelf niet bij de klacht betrokken is; - Indien de indiener vindt dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan de indiener escaleren naar de betrokken contactpersoon van de gemeente Groningen. Deze mogelijkheid heeft opdrachtnemer opgenomen in zijn klachtenreglement en opdrachtnemer wijst de indiener van de klacht op deze mogelijkheid.
1.6	Opdrachtnemer beschikt over een verzuimprotocol voor de uitvoering van deze Opdracht.

	Eisen met betrekking tot dienstverlening
2.1	Opdrachtnemer is bereikbaar en beschikbaar voor de werknemer. Opdrachtnemer voegt bij zijn aanmelding een beschrijving van zijn werkproces toe met betrekking tot hoe hij de bereikbaarheid, de beschikbaarheid en de continuïteit van de jobcoaching heeft gewaarborgd. De beschrijving 'Werkproces bereikbaarheid en beschikbaarheid' bevat minimaal dat opdrachtnemer: - telefonisch bereikbaar is tijdens kantooruren (van 8.00 uur tot en met 17.00 uur), niet zijnde een 0900 nummer; - bereikbaar is via een e-mailadres, niet zijnde een webformulier; - binnen 5 werkdagen na opdracht van opdrachtgever een afspraak heeft gemaakt met de werknemer; - binnen 15 werkdagen na aanmelding van opdrachtgever levert opdrachtnemer het plan van aanpak aan bij de gemeente; - maakt afspraken met de werknemer over hoe zij contact onderhouden en via welk medium. Werknemers hebben behoefte aan laagdrempelig contact en de in te zetten jobcoach houdt hierbij rekening met de behoefte van de inwoner. - tijdens werkdagen binnen 24 uur een jobcoach of een vervanger kan oproepen; - de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd wordt. Opdrachtgever vindt de continuïteit van de dienstverlening van belang. Uitgangspunt is dat jobcoaches elkaar kunnen vervangen en vakmatig onderling kunnen afstemmen (intervisie en integrale toetsing). Opdrachtnemer beschikt over de capaciteit van minimaal twee jobcoaches om vervanging, in geval van afwezigheid, en integrale afstemming goed te kunnen borgen.
2.2	Opdrachtnemer speelt actueel in op de begeleidingsvraag van de werknemer.

2.3	Opdrachtnemer informeert werknemer goed over zijn rechten en plichten, bijvoorbeeld: plan van aanpak, inspraak, informatieplicht, privacy, eigen bijdragen bij de inzet van een voorziening, klachten en schadevergoeding.
2.4	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de communicatie plaatsvindt op het werk-denkniveau van de werknemer.
2.5	De inhoud, duur en omvang van de persoonlijke ondersteuning is afhankelijk van de behoefte aan begeleiding en de duur en omvang van de arbeidsovereenkomst. De ondersteuning duurt maximaal 12 maanden en kan telkens met 12 maanden worden verlengd.

	Eisen met betrekking tot de jobcoach
3.1	De jobcoach heeft zowel contact met de werkgever als de werknemer. Naast de ondersteunende rol bij de uitvoering van de werkzaamheden van de werknemer is de jobcoach de verbindende schakel tussen de werknemer en zijn werkgever.
3.2	De jobcoach beheerst de Nederlandse taal goed in woord en geschrift.
3.3	De jobcoach heeft een hbo-opleiding of aantoonbaar hbo werk- en denkniveau.
3.4	De jobcoach heeft een opleidingsmodule voor jobcoach gevolgd of is in de praktijk binnen de organisatie opgeleid tot jobcoach (incompany training).
3.5	De jobcoach onderschrijft de Noloc visie.
3.6	De jobcoach die direct betrokken is bij de begeleiding van een werknemer beschikt op het moment van inzet over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) niet ouder dan 3 jaar. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze opdracht, dan zorgt opdrachtnemer vóór de tewerkstelling voor een geldig VOG van de desbetreffende medewerkers. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van opdrachtnemer. Een VOG kan door opdrachtgever opgevraagd worden.
3.7	De kwaliteit van de jobcoaches is een permanent aandachtspunt. Indien opdrachtgever er om vraagt, geeft opdrachtnemer inzage in: - functieprofiel; - inwerkprogramma nieuwe personeel; - (Bij)scholingsbeleid/opleidingsplan; - beschrijving systeem van intercollegiale toetsing.
3.8	De jobcoach dient onafhankelijk te zijn. Indien opdrachtnemer zowel de re-integratieactiviteiten als de jobcoaching voor een werknemer verricht, dan dient de jobcoach te borgen dat er geen persoonlijke en of zakelijke verbanden zijn met de

	werkgever waarbij de te begeleiden werknemer werkzaam is. Opdrachtgever kan vragen om documenten waaruit blijkt dat er geen verbanden zijn.

	Eisen met betrekking tot rapporteren voortgang jobcoachtraject
4.1	Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op en legt deze ter goedkeuring voor aan opdrachtgever. Na goedkeuring van het plan van aanpak start de opdracht.
4.2	Opdrachtnemer rapporteert minimaal elk kwartaal over de voortgang van het jobcoachtraject van de werknemer via de website opdrachtgever: https://gemeente.groningen.nl/werknemer-met-een-arbeidsbeperking De rapportage bevat in ieder geval: - een kwalitatief verslag waarop de werknemer is gecoacht op basis van het plan van aanpak; - de acties die uitgezet zijn in het kader van het plan van aanpak; - de doelen die zijn gesteld voor de korte- en lange termijn en hoe werknemer en werkgever hierin worden ondersteunt; - de acties die zijn uitgezet om de ontwikkeling van de werknemer te bevorderen, wat bijdraagt aan een duurzame plaatsing. Het format voor de rapportage staat op de website van opdrachtgever. De webformulieren zijn tevens opgenomen in bijlage 1a.
4.3	Indien nodig voor de voortgang van het jobcoachtraject, vindt er een gesprek plaats tussen ontwikkelmedewerker, werknemer, jobcoach en eventueel werkgever.
4.4	Opdrachtnemer kan het plan van aanpak alleen aanvullen of wijzigen in overleg met de contractmanager van opdrachtgever en na instemming van de contractmanager van opdrachtgever tot stand komen.
4.5	Opdrachtnemer neemt altijd contact op met opdrachtgever wanneer zich problemen of kansen voordoen die het jobcoachtraject kunnen belemmeren of bevorderen, waaronder herhaald verzuim en bij stagnatie.
4.6	Het jobcoachtraject eindigt op navolgende wijze: - door het bereiken van de in het plan van aanpak bepaalde einddatum; - door het bereiken van (een deel van) de gestelde doelen in het plan van aanpak en uitstroom naar reguliere arbeid zonder verlies van loonwaarde en zonder jobcoaching mogelijk is; - door verhuizing buiten de gemeentegrenzen of door overlijden van de werknemer;

	- door schriftelijke opzegging door opdrachtgever, waarbij een opzegtermijn van één maand in acht genomen wordt. In overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever kan besloten worden de jobcoaching eerder te laten eindigen.
4.7	Na afloop van het jobcoachtraject vraagt opdrachtgever de werkgever en de werknemer een beoordeling te geven over de tevredenheid van de dienstverlening van de jobcoach. Op basis van de resultaten maken we met de opdrachtnemer een gezamenlijk plan om de dienstverlening te optimaliseren. Als opdrachtnemer een keurmerk Blik op Werk heeft, mag dat ook als input dienen om het plan op te stellen. De beoordelingsformulieren voor de werkgever en de werknemer zijn opgenomen als bijlage 1b en 1c. Het invullen van de beoordelingsformulieren kan schriftelijk of door middel van een interview.
4.8	Van de beoordeelde dienstverlening door opdrachtnemer dient minimaal 75% van de klanttevredenheid van de werkgever-werknemer minimaal een voldoende te zijn.
4.9	Wijzigingen aan (web)formulieren kunnen tussentijds door opdrachtgever doorgevoerd worden.

	Continuïteit, wijziging of beëindiging dienstverleningsproces
5.1	De inzet van de begeleiding eindigt op navolgende wijze: - Door het bereiken van de in het Plan van Aanpak bepaalde einddatum; - Door het bereiken van (een deel van) de gestelde doelen in het Plan van Aanpak en uitstroom naar reguliere arbeid zonder verlies van loonwaarde en zonder coaching mogelijk is; - Door verhuizing buiten gemeentegrenzen of overlijden van de werknemer; - Door schriftelijke opzegging door gemeente.
5.2	50% van de arbeidsovereenkomsten worden verlengd naar een nieuwe arbeidsovereenkomst.

	Eisen met betrekking tot financiële verantwoording
6.1	**Bedragen jobcoaching (bedragen zijn excl. btw)**

Jobcoaching	**Proefplaats**	**Jaar 1**	**Jaar 2**	**Jaar 3**
Licht	€ 693,50	€ 3.742,45	€ 1.940,53	€ 1.940,53
Midden	€ 831,66	€ 6.376,03	€ 3.188,02	€ 1.940.53

	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit voor de prijzen, zoals genoemd in bovenstaande tabel. Deze prijzen betreffen de prijzen voor 2026 en zijn afgeleid van de regeling die het UWV hanteert.
6.2	De prijzen zijn exclusief BTW.
6.3	Opdrachtnemer kan geen andere kosten in rekening brengen bij de opdrachtgever.
6.4	De prijs wordt jaarlijks geïndexeerd, eerstens per januari 2027. De indexatie wordt gebaseerd op basis van het 'besluit normbedragen voorzieningen UWV'.
6.5	Opdrachtnemer factureert aan het eind van elk kwartaal het bedrag conform de door ons gestuurde beschikking.
6.6	Op de factuur vermeldt opdrachtnemer in ieder geval de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen, zoals: - naam opdrachtnemer, adres, postcode, woonplaats, IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer; - factuuradres; - factuurbedrag in- en exclusief btw; - ordernummer; De factuur bevat ook: - naam werknemer waarvoor jobcoaching is toegekend; - geboortedatum werknemer; - of het proefplaatsing of jobcoaching betreft (licht of midden); - in geval van jobcoaching het jaar; - de periode waar de factuur betrekking op heeft (periode jobcoaching).
6.7	Opdrachtnemer mailt aan het eind van elk kwartaal de factuur naar lksadministratie@groningen.nl
6.8	De eerste factuur voor een jobcoachtraject of proefplaatsing heeft betrekking op het kwartaal waarin de eerste werkdag heeft plaatsgevonden. De betaling vindt plaats in tranches aan het eind van ieder kwartaal, op basis van de voortgangsrapportage. Mits de voortgangsrapportage voldoet aan de gestelde eisen.
6.9	Bij overschrijding van het kalenderjaar dient opdrachtnemer de factuur voor de geleverde prestaties uiterlijk vóór 15 januari in van het daaropvolgende kalenderjaar. Te laat ingediende facturen worden niet uitbetaald.
6.10	Indien een inwoner tijdelijk uitvalt, door bijvoorbeeld langdurige ziekte (langer dan 4 weken) of zwangerschapsverlof, dan wordt het traject bevroren. Waar nodig kan in overleg met opdrachtgever het traject doorlopen. Alleen de geleverde dienstverlening wordt in rekening gebracht en opdrachtnemer factureert pas weer

	zodra de inwoner weer aan het werk gaat. Hierover is afstemming met de verantwoordelijke van opdrachtgever.
6.11	Opdrachtnemer neemt in de factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever zal van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen geen gebruik maken.

	Eisen met betrekking tot monitoring en verantwoording op managementniveau
7.1	De opdrachtnemer stelt zelf een rapportage op dat als input dient om de tenminste jaarlijkse overleggen over de voortgang van de opdracht te evalueren met de opdrachtnemer. De klanttevredenheidsrapportages worden hierin meegenomen. Uiteraard staat het de opdrachtnemer vrij om ook eigen rapportages in te brengen voor dit gesprek.
7.2	Opdrachtnemer stelt maximaal één vast contactpersoon en één vaste vervanger beschikbaar voor opdrachtgever.
7.3	Uw contactpersoon en contractmanager van opdrachtgever hebben minimaal jaarlijks overleg over de voortgang van de Opdracht op basis van de kwartaalrapportages en de managementrapportages. Indien nodig zal werkverantwoordelijke vanuit de gemeente ook aansluiten bij dit overleg.
7.3	Opdrachtnemer levert minimaal 1x keer per jaar, op 15 januari een managementrapportage aan bij de contractmanager van opdrachtgever waarin is opgenomen: - aantal aanmeldingen; - aantal intakes en start traject; - aantal proefplaatsingen onderscheid in licht en midden; - aantal jobcoachtrajecten onderscheid in licht en midden; - instroom en doorlooptijd jobcoachtrajecten; - uitstroom jobcoachtraject met reden en resultaat; - totaal klachtenoverzicht en afhandeling; - verzuim. De inhoud van de uit te wisselen gegevens kan wijzigen wanneer daar noodzaak toe is.

	Eisen met betrekking tot privacy
8.1	Opdrachtnemer beschikt over een privacyreglement.
8.2	Opdrachtnemer houdt zich bij de verwerking van persoonsgegevens aan de AVG en Uitvoeringswet AVG.

8.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor een passende beveiliging bij het verwerken van persoonsgegevens, rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de persoonsgegevens.
8.4	Opdrachtnemer meldt onverhoopte datalekken met persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens en bij de betrokkenen. Voorafgaand aan een melding overlegt u met de Functionaris Gegevensbescherming (privacy functionaris) van de Opdrachtgever.
8.5	Met inachtneming van de AVG waarborgt opdrachtnemer de bescherming van de privacy van de Inwoner. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening. De gegevens worden niet overgedragen aan derden en worden niet gebruikt voor andere doeleinden.
8.6	Opdrachtnemer zorgt voor een beveiligde informatie-uitwisseling met Opdrachtgever door middel van: - beveiligde e-mail voorzien van multi-factor authenticatie of; - gegevensuitwisseling via secure FTP (sftp).