Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage 4 Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Uitvoering leerstraf TACt (2027) ten behoeve van de Raad voor de Kinderbescherming

Referentie 7701899
Versie 1.0

Inhoud

Inleiding 3
1 Inhoud 4
1.1 Uitgangspunten 4
1.2 Eisen aan de trainers 5
1.3 Eisen ten aanzien van de training 6
1.4 Eisen verdeling verantwoordelijkheden trainer - coördinator 7
1.5 Eisen ten aanzien van Nadere opdrachten onder de Overeenkomst 8
1.6 Eisen aan interne en externe communicatie en informatievoorziening 8
1.7 Eisen aan evaluatie, bijsturing/verbeterpunten en bijdrage aan doorontwikkeling 10
1.8 Diensten bij aanvang van de Overeenkomst 10
1.9 Diensten bij afloop van de Overeenkomst 11
2 Commerciële voorwaarden 12
3 Juridische voorwaarden; Overeenkomst 15
4 Social Return 16

Inleiding

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die gelden voor de onderhavige aanbesteding. Waar in dit Programma van Eisen begrippen staan met een hoofdletter wordt Inschrijver verwezen naar de begrippen zoals gedefinieerd in het Beschrijvend document.

Door ondertekening van Bijlage 1: Inschrijfformulier verklaart Inschrijver te voldoen aan c.q. stemt Inschrijver in met alle gestelde eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.

1 Inhoud

1.1 Uitgangspunten

1.1	Opdrachtnemer zet gedurende de looptijd van de Overeenkomst, voor de dienstverlening zoals beschreven in het Beschrijvend document, voldoende gekwalificeerde trainers in voor de uitvoering van TACt als leerstraf in Nederland. Zie Bijlagen 8 t/m 16 voor een toelichting op de inhoud en het trainingsprogramma.
1.2	Trainers en supervisoren voldoen aan de in de handleiding(en) beschreven opleidingseisen en het trainers- c.q. supervisorenprofiel. Zie Bijlagen 8 en 11.
1.3	Opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van leerstraf TACt gebruik van de standaardformulieren zoals deze in de handleidingen zijn opgenomen. Wijzigingen/aanvullingen met betrekking tot deze formulieren worden uitsluitend doorgevoerd na toestemming van Opdrachtgever.
1.4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat trainers deelnemen aan de in de handleiding (Bijlage 11) beschreven supervisiebijeenkomsten en bijscholingsdagen.
1.5	Opdrachtnemer neemt deel aan de kwaliteitsbewakingsbijeenkomsten zoals beschreven in de kwaliteitshandleidingen (Bijlage 11). De kosten verbonden aan de uitvoering van het kwaliteitssysteem komen voor rekening van Opdrachtnemer.
1.6	Opdrachtnemer houdt zich aan de Wet herziening tenuitvoerlegging strafrechtelijke beslissingen (wet USB) en de daarbij behorende uitvoeringstermijnen.
1.7	Opdrachtnemer is verplicht om bij de uitvoering van de diensten de geldende wet- en regelgeving omtrent arbeidsvoorwaarden en de toepasselijke cao na te leven.
1.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vinden en regelen van een geschikte trainingslocatie. De locatie is voor de start van de training bekend en vastgelegd. Dit gebeurt in overleg met de coördinator taakstraffen van Opdrachtgever. Bij de keuze houdt Opdrachtnemer rekening met maximaal 1,5 uur reistijd per enkele reis met de voor de jeugdige beschikbare middelen. Opdrachtgever heeft, met het oog op de mogelijkheden van de jeugdige, de bepalende stem. Uitgangspunt is het zo veel mogelijk beperken van de reistijd voor de jeugdige.
1.9	Opdrachtnemer beschikt, c.q. kan beschikken over voldoende trainingsruimtes, verspreid over het tot het Perceel behorende geografische gebied, die goed bereisbaar zijn met OV en/of fiets en die voldoen aan de eisen zoals gesteld in de handleidingen die daar in het kader van de onderhavige interventie aan worden gesteld.
1.10	Opdrachtnemer beschikt, c.q. kan voor elke training beschikken over alle benodigde hulpmiddelen om uitvoering te kunnen geven aan alle trainingsonderdelen conform de handleiding(en).
1.11	Opdrachtnemer verzorgt trainingen op locaties die veilig en geschikt zijn voor de doelgroep en activiteiten. Vluchtwegen en nooduitgangen zijn te allen tijde vrij, duidelijk aangegeven, verlicht en van binnenuit zonder sleutel te openen. Noodverlichting en blusmiddelen zijn aanwezig en aantoonbaar gekeurd. De locatie voldoet aan geldende brandveiligheids- en Arbo-eisen; tijdens iedere sessie is BHV/EHBO aanwezig en is een actuele ontruimingsplattegrond beschikbaar.
1.12	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen volume- en/of omzetgarantie afgeeft.
1.13	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening aan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst en zolang de verplichtingen van Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.
1.14	Indien de Overeenkomst eindigt blijft de werking van reeds opgedragen Nadere opdrachten van kracht. Opdrachtnemer garandeert de dienstverlening tegen de condities zoals overeengekomen voort te zetten tot het einde van de interventie waar de Nadere opdracht betrekking op heeft.
1.15	De rechten op de leerstraf TACt liggen bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers mogen de methodiek en verstrekte documentatie enkel inzetten ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht. Onder geen beding mogen Opdrachtnemer, eventuele onderaannemers en in te zetten trainers uitvoering geven aan TACt op verzoek van derden dan wel de uitvoering van TACt (commercieel) aanbieden aan derden.
1.16	Het opleiden en certificeren van de trainers die de leerstraf TACt uitvoeren, dient door een instantie onafhankelijk van Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Opdrachtgever is nadrukkelijk geen partij hierin.

1.2 Eisen aan de trainers

1.17	Trainers die TACt Regulier dan wel TACt Plus uitvoeren, dienen erkend te zijn als TACt trainer of daartoe in opleiding te zijn en staan geregistreerd als gecertificeerde trainer dan wel aspirant-trainer (zie Bijlage 11).
1.18	Bij aanmelding van de leerstraf, door middel van een Nadere opdracht, kan de coördinator taakstraffen een voorkeurstrainer aangeven. De Opdrachtnemer spant zich in om hier invulling aan te geven. Indien de voorkeurstrainer niet beschikbaar is, zorgt Opdrachtnemer voor een trainer die beschikt over vergelijkbare competenties als de voorkeurstrainer. De Opdrachtnemer stemt, indien de voorkeurstrainer niet beschikbaar is, dit af met de coördinator taakstraffen. Opdrachtnemer dient te allen tijde bij het selecteren van een trainer rekening te houden met de beschikbaarheid van zowel de trainer als de jeugdige. De beschikbaarheid van de jeugdige is hierbij leidend.
1.19	De kosten verbonden aan het opleiden en certificeren van trainers die de TACt Regulier dan wel TACt Plus uitvoeren, dan wel het erkend blijven als TACt trainer komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
1.20	Bij gunning van de Overeenkomst draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat betrokken medewerkers vóór aanvang van de werkzaamheden bij de eerste opdracht over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG, niet ouder dan 6 maanden) beschikken. Op verzoek van Opdrachtgever worden de VOG's door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overlegd. De kosten voor het verkrijgen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Bij de eerste verlenging van de Overeenkomst dient voor iedere in te zetten medewerker uiterlijk bij de eerste opdracht opnieuw een actuele VOG (niet ouder dan 6 maanden) aan Opdrachtnemer te worden verstrekt en op verzoek van Opdrachtgever ook door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te worden overlegd.
1.21	Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling[1]: opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de trainers op de hoogte zijn van de meldcode en conform de Meldcode handelen. Voor meer informatie, zie: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode
1.22	Opdrachtnemer dient binnen 7 kalenderdagen na aanmelding van de interventie een trainer en, indien nodig, een locatie beschikbaar te hebben. In overleg met en na akkoord van de coördinator taakstraffen kan worden afgeweken van bovengenoemde termijn.
1.23	Ingeval Opdrachtnemer geen geschikte trainer kan aandragen verstuurt Opdrachtnemer uiterlijk op de 8e kalenderdag na aanmelding een niet-leveringsverklaring per e-mail naar de coördinator taakstraffen en de afdeling Inkoop van de RvdK met vermelding van: - het inkooporder nummer, de datum en de taakstrafcode van de specifieke leerstraf; - de reden(en) waarom geen geschikte trainer voorgesteld kan worden.
1.24	Het volgende geldt voor Opdrachtnemer voor het eigen Perceel bij een terugblik van 12 maanden: Opdrachtgever kan Opdrachtnemer bij meer dan 5% niet-leveringsverklaringen ten opzichte van het totaal aantal aangemelde leerstraffen verplichten een plan van aanpak op te stellen en met Opdrachtgever af te stemmen om het aantal niet-leveringsverklaringen terug te dringen. Daarnaast is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst voor het betreffende Perceel zonder voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden indien bij meer dan 15% van de aangemelde leerstraffen door Opdrachtnemer een niet-leveringsverklaring is afgegeven.
1.25	Indien na 7 kalenderdagen geen geschikte trainer is aangedragen door Opdrachtnemer of Opdrachtnemer middels een niet-leveringsverklaring heeft aangegeven niet te kunnen voldoen aan de vraag, is Opdrachtgever gerechtigd om gebruik te maken van de dienstverlening van de partij die dezelfde dienstverlening in het andere Perceel verricht.
1.26	Opdrachtnemer is bereid, indien de partij uit het andere Perceel niet in staat is om binnen 7 kalenderdagen na aanmelding van de leerstraf een geschikte trainer beschikbaar te hebben,

1 Sinds 1 juli 2013 is de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling van kracht. De wet bepaalt dat organisaties en zelfstandige beroepsbeoefenaren in de sectoren onderwijs, gezondheidszorg, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, sport, jeugdzorg en justitie een meldcode moeten hebben én het gebruik ervan moeten bevorderen. De meldcode is een stappenplan waarin staat hoe bijvoorbeeld een huisarts, kinderopvangmedewerker, leerkracht of hulpverlener moet omgaan met het signaleren en melden van huiselijk geweld en kindermishandeling.

	een geschikte trainer in te zetten voor de uitvoering van de leerstraf conform de voorwaarden van de Overeenkomst. De leerstraf wordt uitgevoerd in de regio van de jeugdige. Indien door alle Opdrachtnemers na 7 kalenderdagen geen geschikte trainer is aangedragen en de Opdrachtnemers van beide Percelen middels een niet-leveringsverklaring hebben aangegeven niet te kunnen voldoen aan de vraag, is Opdrachtgever gerechtigd om een trainer buiten deze Overeenkomst te contracteren.
1.27	Indien Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een trainer inzet voor het andere Perceel en dit leidt tot meerkosten door grotere reisafstand en/of langere reistijd, dan worden deze meerkosten door Opdrachtgever vergoed.
1.28	Opdrachtnemer dient binnen 14 kalenderdagen na aanmelding van de leerstraf samen met de jeugdige en de coördinator taakstraffen de intakebijeenkomst te hebben ingepland.
1.29	Indien Opdrachtgever vervanging verlangt van trainers die zijn belast met de uitvoering van de leerstraf, omdat hij meent dat dit in het belang van een goede uitvoering van de leerstraf nodig of wenselijk is, geeft Opdrachtnemer hieraan gevolg.
1.30	Een op een leerstraftraject ingezette trainer dient deze interventie helemaal af te maken. Trainers mogen uitsluitend vervangen worden indien dit onvermijdelijk is, bijvoorbeeld in geval van (langdurige) ziekte, overlijden of ontslag. In dergelijke gevallen zal, indien mogelijk, tijdig voorafgaand overleg worden gevoerd met de coördinator taakstraffen.
1.31	De Rijksoverheid hecht groot belang aan integriteit. In dat kader houden zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer toezicht op de nevenwerkzaamheden en overtredingen van trainers met betrekking tot integriteitskwesties. Bij een vermoeden van (nieuwe) nevenwerkzaamheden of schendingen van de betreffende bepalingen waarschuwt de signalerende partij direct de contactpersoon van de wederpartij. Opdrachtgever beslist vervolgens over eventuele maatregelen.

1.3 Eisen ten aanzien van de training

1.32	Het inplannen van de trainingsbijeenkomsten vindt plaats in overleg met de coördinator taakstraffen. Opdrachtgever houdt hierbij rekening met de reeds bestaande verplichtingen van de jeugdige die door de coördinator taakstraffen zijn aangegeven, zoals afspraken in verband met scholing of werk.
1.33	Trainingen vinden fysiek plaats op locatie van Opdrachtnemer of, in overleg met de coördinator taakstraffen, op een locatie van Opdrachtgever. Alleen bij uitzondering en om een, naar het oordeel van Opdrachtgever, gegronde reden kan hiervan worden afgeweken. De reisafstand of reistijd voor de trainer geldt in ieder geval niet als gegronde reden.
1.34	Trainers informeren de coördinator taakstraffen over het verloop van de training of in ieder geval om de 3 bijeenkomsten. Het initiatief hiervoor ligt bij de trainer.
1.35	De tussenevaluatie van de training vindt plaats conform de in de handleiding (zie Bijlagen 9 en 10) opgenomen aanwijzingen. De tussenevaluatie vindt in ieder geval uiterlijk in week 6 van de training plaats.
1.36	De trainer neemt direct contact op met de coördinator taakstraffen bij incidenten, wijzigingen van afspraken en overtredingen van gemaakte afspraken zoals opgenomen in de akkoordverklaring (zie Bijlage 12).
1.37	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat elke trainer zijn concepteindrapportage voorafgaand aan de eindevaluatie maakt, volgens het daarvoor vastgestelde format van Opdrachtgever (zie Bijlage 13 voor TACt Regulier en Bijlage 14 voor TACt Plus). De definitieve eindrapportage dient binnen 7 kalenderdagen na de eindevaluatie aangeleverd te worden aan de betreffende coördinator taakstraffen.
1.38	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor controle op de kwaliteit conform de kwaliteitshandleiding (zie Bijlage 11).
1.39	In het kader van kwaliteitsborging en evaluatieonderzoek laat de trainer de voor- en nametingen aan de hand van de instrumenten die staan genoemd in de kwaliteitshandleiding, voorafgaand en na afloop van de training, invullen en stelt deze in overleg met Opdrachtgever desgevraagd ter beschikking voor wetenschappelijk (evaluatie)onderzoek, zie daarvoor hoofdstuk 5 van de kwaliteitshandleiding (Bijlage 11).
1.40	Opdrachtnemer bewaakt bij het inplannen van de bijeenkomsten van de leerstraf TACt de doorlooptijden zoals gesteld in de handleidingen. Opdrachtnemer zal bij aanvang van de

	training de tijdsplanning en trainingslocatie van ieder traject ter goedkeuring voorleggen aan de coördinator taakstraffen. Gemiste bijeenkomsten worden, in afstemming tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de jeugdige, zo spoedig mogelijk ingehaald of bij de eerstvolgende reeds geplande bijeenkomst.
1.41	Van een gemiste bijeenkomst is sprake indien de jeugdige zonder afmelding niet komt opdagen of indien de jeugdige zich niet minimaal 2 uur van tevoren heeft afgemeld bij de trainer en de coördinator taakstraffen. De trainer dient in het geval er sprake is van een no-show dit terug te koppelen aan de coördinator taakstraffen. De eerste twee (2) gemiste bijeenkomsten zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Indien de coördinator taakstraffen besluit de leerstraf, na twee (2) no-shows, voort te zetten en er is wederom sprake van een no-show dan kan de no-show in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
1.42	Opdrachtnemer verstrekt na afronding van een leerstraf een certificaat aan de jeugdige dat uitsluitend de volgende elementen bevat: 1. Voor- en achternaam van de jeugdige. 2. Geboortedatum jeugdige. 3. Naam van de trainer. 4. Datum start en einde training. 5. Handtekening van de trainer en (indien gebruikelijk) de jeugdige. 6. De benaming van de gevolgde training/interventie, generiek geformuleerd en zonder enige verwijzing naar de aard of grondslag van een justitiële interventie, maatregel of opdrachtgever. 7. Het logo van de Opdrachtnemer. Het certificaat bevat geen andere persoonsgegevens of herleidbare informatie (zoals BSN, dossiernummers, verwijzingen naar straf/maatregel, locatie of casusdetails).

1.4 Eisen verdeling verantwoordelijkheden trainer - coördinator

De coördinator taakstraffen is primair eindverantwoordelijk (van begin tot eind) voor de uitvoering en het verloop van de leerstraf.
Voorafgaand aan de aanmelding van de leerstraf voert de coördinator taakstraffen een intakegesprek met de jeugdige, diens ouder(s)/verzorger(s) en eventueel hulpverlening. Tijdens dit gesprek wordt onder meer uitleg gegeven over de te volgen gedragsinterventie en de regels die hierbij horen. Tevens maakt de coördinator taakstraffen een inschatting van de begeleidingsbehoefte van de jeugdige.
Na toewijzing van een trainer neemt de trainer binnen vijf (5) werkdagen contact op met de coördinator taakstraffen en wordt een kennismakingsgesprek georganiseerd met de trainer, de jeugdige, de ouder(s)/verzorger(s) en eventueel hulpverlening. Het kennismakingsgesprek vormt de start van de eerste trainingsbijeenkomst.

Indien zich onregelmatigheden of calamiteiten voordoen, neemt de trainer direct contact op met de verantwoordelijke coördinator taakstraffen. De trainer kan in bijzondere gevallen direct beslissingen nemen, indien de directe veiligheid van de jeugdige of de omgeving in gevaar komt. De trainer neemt hierna zo spoedig mogelijk contact op met de coördinator taakstraffen. De coördinator taakstraffen blijft altijd eindverantwoordelijk.

De ziek- of afmelding van de jeugdige dient zowel bij de coördinator taakstraffen als bij de trainer te gebeuren. Als de jeugdige zonder afmelding niet op de afgesproken plaats verschijnt wordt de coördinator taakstraffen direct in kennis gesteld. De coördinator taakstraffen neemt dan contact op met de jeugdige, zijn ouder(s)/verzorger(s) en eventueel hulpverlening.

Indien de jeugdige de gedragsregels behorende bij de leerstraf overtreedt, besluit de coördinator taakstraffen over de wijze van sanctionering. Hierbij zal de coördinator in principe overleg zoeken met de trainer. De coördinator stemt de wijze van sanctionering af op de begeleidingsbehoefte van de jeugdige.

Communicatie met ouder(s) en verzorger(s) over het niet nakomen van de afgesproken regels met de jeugdige loopt via de coördinator taakstraffen, tenzij in bijzondere gevallen daar anders over is

afgesproken of de situatie daar om vraagt. Dit zal tijdens het kennismakingsgesprek ook zo met jeugdige en ouder(s)/verzorger(s) besproken worden.

De coördinator taakstraffen onderhoudt contact met jeugdige, ouder(s)/verzorger(s) en trainer met als doel de taakstraf zodanig in te richten dat zoveel mogelijk voorzien kan worden in de begeleidingsbehoefte van de jeugdige. De coördinator taakstraffen heeft geen directe betrokkenheid bij de uitvoering van de training.

1.43	Opdrachtnemer conformeert zich aan het gestelde in paragraaf 1.4 van dit document.

1.5 Eisen ten aanzien van Nadere opdrachten onder de Overeenkomst

1.44	Opdrachtverstrekking door Opdrachtgever kan alleen plaatsvinden door middel van het verstrekken van Nadere opdrachten. Op deze Nadere opdrachten zijn de bepalingen van de Overeenkomst van toepassing. Een Nadere opdracht wordt verstrekt aan de Opdrachtnemer door de Opdrachtgever via zijn afdeling Inkoop van de RvdK. Inkoop stuurt hiervoor een aanmeldformulier leerstraffen toe en plaatst hiermee de Nadere opdracht. Deze werkwijze voor het verstrekken van de opdracht kan in de toekomst worden aangepast door Opdrachtgever.

1.6 Eisen aan interne en externe communicatie en informatievoorziening

1.45	Tweemaal per jaar vindt er mondeling overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op locatie van de Landelijke Staforganisatie van Opdrachtgever, in Den Haag. Ter voorbereiding wordt de managementrapportage door de Opdrachtnemer uiterlijk 14 kalenderdagen voorafgaand aan het overleg aangeleverd. Voor het overleg levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een schriftelijke rapportage aan. Het overleg zal gaan over de voortgang en de evaluatie van de dienstverlening door Opdrachtnemer. Er mogen voor dit overleg geen kosten in rekening worden gebracht.
1.46	Opdrachtnemer verklaart zich ertoe om zonder meerkosten elk kwartaal, uiterlijk twee weken na het verstrijken van de betreffende periode een managementrapportage in Excel aan te leveren aan Opdrachtgever. Daarnaast wordt deze managementrapportage op verzoek van Opdrachtgever tussentijds aangeleverd. In de managementrapportage dient in ieder geval per individuele interventie te staan vermeld: 1. taakstrafcode, zoals aangeleverd in de opdrachtverstrekking door Opdrachtgever; 2. datum aanmelding leerstraf TACt door coördinator taakstraffen; 3. datum eerste contact tussen trainer en coördinator taakstraffen na toewijzing trainer; 4. startdatum training; 5. aanvang- en einddatum; 6. aantal gevolgde bijeenkomsten; 7. aantal gemiste bijeenkomsten; 8. reden gemist; 9. training afgerond ja/nee; 10. reden van afbreken; 11. aantal niet aangevangen; 12. reden van niet aanvangen 13. is training uitgevoerd zoals bedoeld? (aantal, volgorde, uitval), zo nee, waarom niet?; 14. steeds dezelfde trainer of andere, waarom?; 15. huiswerk gemaakt ja/nee; 16. evaluatie ja/nee; 17. uitkomst evaluatie; 18. Juridische einddatum leerstraf;

	19. SROI: stand van zaken en realisatie ten opzichte van de SROI-verplichting (bijv. ingezette uren/plaatsingen/percentage) met korte toelichting. De door Opdrachtnemer verstrekte informatie dient in de managementrapportage op verschillende manieren gefilterd te kunnen worden: per jeugdige, locatie, regio en landelijk. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de hierboven genoemde lijst en de wijze van informatieverstrekking gedurende de looptijd van de Overeenkomst op onderdelen eenzijdig aan te passen, zonder dat dit leidt tot meerkosten voor Opdrachtgever.
1.47	De Opdrachtnemer levert, naast de reguliere managementrapportage, jaarlijks een inhoudelijke analyse aan van de uitvoering van de TACt-leerstraf. Deze analyse bevat ten minste: • een analyse van relevante trends en ontwikkelingen; • een duiding van de aangeleverde managementinformatie; • signalering van bijzonderheden, knelpunten en risico's; • een reflectie op de uitvoering en de effectiviteit van de TACt-leerstraf; • concrete verbetervoorstellen en aanbevelingen voor de verdere uitvoering en doorontwikkeling van de TACt-leerstraf. Daarnaast wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij gedurende de contractperiode een proactieve houding aanneemt door relevante signalen, bevindingen en analyses die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit, effectiviteit of continuïteit van de uitvoering niet uitsluitend tijdens de jaarlijkse analyse, maar ook tussentijds met de Opdrachtgever te delen wanneer daartoe aanleiding bestaat.
1.48	Alle communicatie omtrent de rapportages, managementrapportages, eindrapportages, prestatieverklaringen en facturatie verloopt via een centraal punt van Opdrachtnemer.
1.49	Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is, die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, die zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Overeenkomst door Opdrachtnemer en toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt tevens één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Overeenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient gedurende kantoortijden voor Opdrachtgever telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn.
1.50	Opdrachtnemer dient bij een wisseling van de accountmanager of van een vaste contactpersoon zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie, aan betreffende vervanger waaronder de gemaakte afspraken met Opdrachtgever over werkwijze, werkprocessen en procedures. Van belang is dat de continuïteit en kwaliteit van de werkprocessen van Opdrachtnemer naar de Opdrachtgever zijn geborgd.
1.51	Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenprocedure voor het registreren, behandelen en adviseren over klachten met betrekking tot de dienstverlening door Opdrachtnemer. Onder een klacht wordt verstaan een uiting van onvrede over de dienstverlening door Opdrachtnemer, een klacht over een trainer of uitgevoerde leerstraf of een klacht over een andere medewerker van of namens de Opdrachtnemer.
1.52	Opdrachtnemer registreert iedere klacht en de klachtafhandeling wordt schriftelijk vastgelegd en teruggekoppeld aan de contractmanager van Opdrachtgever en de coördinator taakstraffen. Opdrachtnemer overlegt met en rapporteert aan Opdrachtgever over de klacht(en) en de genomen maatregelen. 1. Tussen de eerste melding van de klacht vanuit Opdrachtgever en de eerste schriftelijke terugkoppeling van Opdrachtnemer zit maximaal 1 werkdag. 2. Tussen de eerste schriftelijke terugkoppeling van Opdrachtnemer en het rapport met de door Opdrachtnemer voorgestelde oplossing zitten maximaal 3 werkdagen. Dit rapport bevat de stappen en maatregelen die zijn of worden genomen om de klacht op te lossen en de maatregelen die voorkomen dat de klacht zich in de toekomst herhaalt. De klacht is opgelost als Opdrachtgever het rapport accepteert, tenzij er sprake is van een klacht die nog moet worden opgelost. Dan geldt dat na akkoord van Opdrachtgever op het rapport met de voorgestelde oplossing de Opdrachtnemer de stappen en maatregelen uitvoert. Indien dit is uitgevoerd wordt Opdrachtgever schriftelijk geïnformeerd over het resultaat

	van de voorgestelde oplossing. De klacht is opgelost indien Opdrachtgever akkoord is met het resultaat. Indien de klacht niet direct opgelost kan worden dient een realisatiedatum in de schriftelijke terugkoppeling te worden opgenomen. Opdrachtnemer dient een klacht in Excel (als onderdeel van de managementrapportage) als volgt te rapporteren: - datum ontvangen klacht; - omschrijving klacht; - op wie/wat de klacht van toepassing is (de dienstverlening door Opdrachtnemer, een klacht over een trainer of uitgevoerde leerstraf of een klacht over een andere medewerker van of namens de Opdrachtnemer); - datum eerste schriftelijke terugkoppeling; - datum tweede aanlevering rapport; - oplossing, status of planning, verbetermaatregel.
1.53	Opdrachtnemer communiceert niet extern over zijn betrokkenheid bij leerstraf TACt zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Hieronder wordt onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan, uitingen op websites, in sociale media, in nieuwsbrieven, bedrijfsfolders en redactionele artikelen etc. Overtreding van deze Eis wordt opgevat als schending van de geheimhoudingsplicht als beschreven in artikel 10.1 van de Overeenkomst en in artikel 11 van de ARVODI 2025.

1.7 Eisen aan evaluatie, bijsturing/verbeterpunten en bijdrage aan doorontwikkeling

1.54	Opdrachtnemer geeft eenmaal per jaar per locatie (digitaal of fysiek) van Opdrachtgever en in overleg met Opdrachtgever, uitvoering aan inhoudelijke voorlichting en/of een presentatie over de leerstraf TACt. Opdrachtnemer brengt voor dit overleg geen kosten bij Opdrachtgever in rekening.
1.55	Opdrachtnemer werkt, (alleen) op verzoek van de Opdrachtgever mee aan (wetenschappelijk)/(evaluatie) onderzoek ten aanzien van de leerstraf TACt. Aan externe verzoeken wordt geen gehoor gegeven tenzij Opdrachtgever hier toestemming voor heeft verleend.
1.56	Mogelijkerwijs zal een minimaal aantal interventies (ca. 1 per opleider/supervisor per jaar) worden uitgevoerd door de opleider ten behoeve van licentiebehoud van eigen trainers en input voor opleidingsactiviteiten. Indien van toepassing zullen deze om logistieke redenen met name in de regio plaatsvinden waar de opleidingsorganisatie is gevestigd.
1.57	Opdrachtnemer draagt op verzoek van Opdrachtgever bij aan de doorontwikkeling van de leerstraf TACt.

1.8 Diensten bij aanvang van de Overeenkomst

1.58	Opdrachtnemer garandeert dat de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever ten aanzien van de uitvoering van de leerstraf niet worden verstoord door de inwerkingtreding van de Overeenkomst. Hiervoor dient de Opdrachtnemer op de operationele ingangsdatum van de Overeenkomst voldoende gekwalificeerde en geïnformeerde trainers beschikbaar te hebben zodat kan worden voldaan aan de gestelde termijn van 7 kalenderdagen na aanmelding voor het daadwerkelijk beschikbaar stellen van een trainer.
1.59	Opdrachtnemer en Opdrachtgever starten per Perceel kort na ondertekening van de Overeenkomst met een gezamenlijke kick-off. Deze kick-off is met elk bovenregionaal team (twee bovenregionale teams per Perceel). De datum hiervoor zal gezamenlijk worden vastgesteld.
1.60	Opdrachtnemer brengt geen kosten bij Opdrachtgever in rekening voor de implementatie en de in de implementatieperiode verrichte activiteiten.
1.61	Voor 31 december 2026 aangemelde leerstraftrajecten worden uitgevoerd en afgerond door de huidige opdrachtnemers.
1.62	De beoogde ingangsdatum van de nieuwe Overeenkomsten is 1 februari 2027. De vaste looptijd van de beoogde Overeenkomsten bedraagt 24 maanden (tot en met 31 januari 2029),

	ongeacht of er een implementatieperiode van toepassing is. Indien een implementatieperiode van toepassing is, dan start deze op de ingangsdatum van de Overeenkomst (1 februari 2027) en wordt deze uiterlijk op 1 maart 2027 door Opdrachtnemer afgerond. Opdrachtnemer start uiterlijk op 1 maart 2027 met de feitelijke, operationele uitvoering van de dienstverlening, of zoveel eerder als de implementatieperiode succesvol is afgerond. Indien geen implementatieperiode van toepassing is, start de operationele dienstverlening direct op 1 februari 2027. Teneinde de continuïteit van de leerstraffen TACt te waarborgen, kan de RvdK — uitsluitend indien zij dit noodzakelijk acht — met de huidige opdrachtnemers een overbruggingsovereenkomst afsluiten voor de periode vanaf 1 januari 2027 waarin de nieuwe Overeenkomsten nog niet operationeel zijn. Indien een dergelijke overbruggingsovereenkomst wordt afgesloten, worden alle leerstraffen TACt die binnen deze overbruggingsperiode worden aangemeld door de betreffende huidige opdrachtnemer in behandeling genomen en volledig uitgevoerd. Een eventuele implementatieperiode leidt niet tot verschuiving of verlenging van de vaste looptijd van de nieuwe Overeenkomsten. Opdrachtgever heeft de optie om de looptijd van de Overeenkomst tweemaal te verlengen met een periode van steeds maximaal 12 maanden per verlenging. Als Opdrachtgever gebruik maakt van deze eenzijdige verlengingsoptie, informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer met een verlengingsbrief of per e-mail uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële of op dat moment geldende looptijd van de Overeenkomst. Als Opdrachtgever de verlengingsoptie niet gebruikt, eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de initiële of op dat moment geldende termijn.

1.9 Diensten bij afloop van de Overeenkomst

1.63	Opdrachtnemer zal uiterlijk voor de afloop van de Overeenkomst alle informatie aan Opdrachtgever ter beschikking stellen inzake de tijdens de looptijd verleende diensten, waaronder de gegevens, mailinglijsten, contactpersonen, rapportages etc.
1.64	Opdrachtnemer zal ten behoeve van een vlekkeloze overdracht naar een eventuele nieuwe Opdrachtnemer alle medewerking verlenen. Hieronder valt bijvoorbeeld het ter beschikking stellen van gegevens, contacten, samenwerking met derde partijen etc.

2 Commerciële voorwaarden

2.1	Voor het doen van de prijsopgave wordt Inschrijver geacht uitsluitend de prijsopgavetabel (in Excel*) in Bijlagen 5A voor Perceel 1 of 5B voor Perceel 2 te gebruiken. Inschrijver vult de gele velden in de prijsopgavetabel in Bijlage 5 (A en/of B) volledig in. Alle prijzen en tarieven dienen exclusief btw te worden opgegeven in euro's. Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de opmaak of structuur van deze tabellen, op straffe van het terzijde leggen van de Inschrijving. Inschrijver offreert voor TACt Regulier: - Locatiekosten per bijeenkomst; - Kosten trainer per uur voor voorbereiden en uitvoeren leertraject; - Aantal extra benodigde uren trainer (bijvoorbeeld reistijd) per leertraject; - Kosten leermiddelen inclusief vragenlijsten per leerstraftraject. Inschrijver offreert voor TACt Plus: - Locatiekosten per bijeenkomst; - Kosten trainer per uur voor voorbereiden en uitvoeren leertraject; - Aantal extra benodigde uren trainer (bijvoorbeeld reistijd) per leertraject; - Kosten leermiddelen inclusief vragenlijsten per leerstraftraject. Inschrijver offreert voor beide soorten TACt: - De korting die Inschrijver verleent per bijeenkomst (per stuk) indien voor de bijeenkomst een locatie van de RvdK wordt gebruikt. Het prijzenblad genereert ten behoeve van de facturatie automatisch de: - De Totaalprijs Tact Regulier traject; - De prijs TACt Regulier per bijeenkomst (exclusief leermiddelen); - De Totaalprijs Tact Plus traject; - De prijs TACt Plus per bijeenkomst (exclusief leermiddelen); - Totale kosten op basis van prognose per jaar voor TACt Regulier en voor TACt Plus; - De korting per bijeenkomst ingeval er gebruik wordt gemaakt van een locatie van de RvdK; - Het uurtarief indien Opdrachtnemer wordt gevraagd aan de trainingen gelieerde diensten te verrichten. * Als gebruik van Excel format door Inschrijver niet mogelijk is kan de Inschrijving ook worden aangeleverd in ODF-format (de OpenDocument-indeling).
2.2	Inschrijver offreert de tarieven voor de gevraagde dienstverlening. In deze tarieven zijn alle kosten inbegrepen, zoals onder andere (niet limitatief): het ter beschikking stellen van een locatie, personeelskosten, 2 no-shows, reis-, verblijf- en administratiekosten, parkeerkosten, kosten voor (overige) benodigde materialen, overheadkosten en alle eventuele verdere overige kosten. Inschrijver brengt geen andere kosten in rekening. Om de beoordelingsprijs te kunnen berekenen zijn in Bijlage 5 (A of B) de indicatieve aantallen per jaar opgenomen gebaseerd op de geraamde afname leerstraftrajecten per Perceel, die uitsluitend zijn vermeld ten behoeve van de objectieve beoordeling van alle Inschrijvingen per Perceel. Aan deze indicatieve aantallen kunnen door Inschrijver geen rechten worden ontleend.
2.3	De tarieven kunnen na 1 februari 2028 één maal per jaar per 1 februari worden bijgesteld met een percentage gelijk aan het CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de voorafgaande maand oktober gehanteerd, waarbij de mutatie telkens wordt berekend ten opzichte van het basis-indexcijfer van oktober 2026. Opdrachtnemer levert indien door Opdrachtnemer prijsindexatie is gewenst uiterlijk per 30 november (voor het eerst per 30 november 2027) van enig jaar een onderbouwd voorstel aan op basis waarvan de prijzen en tarieven per 1 februari voor de periode van het volgend jaar worden vastgesteld.

	Slechts na schriftelijke instemming van Opdrachtgever kan de tariefswijziging ten behoeve van het opvolgende overeenkomstjaar ingaan. Opdrachtnemer hanteert hiervoor de volgende formule: Formule P1 = (I1 ÷ I0) x P0 P0 = de geoffreerde prijs P1 = de nieuwe geïndexeerde prijs I0 = index van oktober 2026 (dit is de vaste nulmeting) I1 = de maandindex van oktober van het lopende jaar. CBS index: StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)
2.4	Eventuele prijswijzigingen zijn niet van toepassing op Nadere opdrachten die reeds lopen op de ingangsdatum van de prijswijziging. De gewijzigde tarieven worden vanaf de ingangsdatum van een prijswijziging alleen toegepast bij de totstandkoming van nieuwe Nadere opdrachten.
2.5	Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is verboden. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskenning door de Inschrijver van bepaalde aannames van de Aanbestedende dienst - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals bijvoorbeeld het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief en/ of irreëel als: - één of meer prijzen of tarieven worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn; - de prijzen en/of tarieven niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben; - één of meerdere prijzen en/of tarieven de gehanteerde formule frustreren; - sprake is van negatieve prijzen en/of tarieven (m.u.v. de korting die gegeven wordt indien trainingslocaties reeds zijn gehuurd of in eigendom zijn van de Opdrachtgever); - sprake is van nulprijzen en/of nultarieven (m.u.v. de korting die gegeven wordt indien trainingslocaties reeds zijn gehuurd of in eigendom zijn van de Opdrachtgever). Alvorens een Inschrijving als irreëel of manipulatief aan te merken, stelt de Aanbestedende dienst Inschrijver in de gelegenheid zijn prijzen en/of tarieven toe te lichten. Een irreële of manipulatieve Inschrijving is ongeldig en wordt terzijde gelegd. Inschrijver verklaart zijn Inschrijving te hebben gedaan met in achtneming van het gestelde in deze eis ten aanzien van een irreële of manipulatieve inschrijving.
2.6	Vergoeding vindt na afloop van een leerstraftraject als volgt plaats: - de leermiddelen en de vragenlijsten, zoals bedoeld in de kwaliteitshandleiding TACt Regulier en TACt Plus, worden vergoed indien er minimaal één bijeenkomst door de jeugdige is bijgewoond; - de bijeenkomsten die daadwerkelijk door cliënt zijn gevolgd worden vergoed op basis van de prijs per bijeenkomst. - Indien er gebruik wordt gemaakt van een locatie van de RvdK wordt de door Opdrachtnemer geoffreerde korting op de prijs per bijeenkomst in mindering gebracht.
2.7	Opdrachtnemer factureert na ontvangst van de prestatieverklaring, welke door Opdrachtgever wordt afgegeven nadat er voldaan is aan alle verplichtingen. Er mogen geen trainingsmomenten open staan en de Opdrachtgever moet in het bezit zijn van de eindrapportage. De eindrapportage dient te voldoen aan de in de handleiding gestelde eisen.
2.8	Opdrachtnemer factureert vanuit één centraal punt. Ook bij de inzet van onderaannemers factureert Opdrachtnemer te allen tijde rechtstreeks aan Opdrachtgever.
2.9	Alle facturen dienen binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de prestatieverklaring te zijn verstuurd. In het kader van de jaarafsluiting draagt Opdrachtnemer er jaarlijks zorg voor dat hij alle facturen, waarvoor een prestatieverklaring is ontvangen, voor 5 december opstuurt.

2.10	De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst. Naast de wettelijke eisen heeft de Opdrachtgever ook factuurvereisten. Opdrachtnemer vermeldt te allen tijde: 1. Ordernummer 2. Contractnummer van de Overeenkomst 3. Factuurnummer 4. Factuurdatum 5. KVK-nummer van Inschrijver 6. Btw-identificatienummer van Inschrijver 7. Naam en adres van Inschrijver 8. IBAN van Inschrijver 9. taakstrafcode 10. Leerstraf 11. aantal trajecten 12. prijs per uitgevoerd traject 13. externe locatie / locatiekorting Op de factuur mogen geen persoonsgegevens (van de jeugdige) opgenomen worden.
2.11	Opdrachtnemer verplicht zich tot e-factureren conform hetgeen is beschreven op de website https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen. Het OIN-nummer is 00000002003214436001. Factuuradres: CFA GVKA t.a.v. Crediteurenadministratie -121 Postbus 10082 3505 AB Utrecht

3 Juridische voorwaarden; Overeenkomst

3.1	Voor de dienstverlening zal met de Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund een Overeenkomst worden aangegaan waarin de afspraken, prijzen/tarieven en condities zijn vastgelegd.
3.2	De looptijd van de beoogde Overeenkomst bedraagt twee (2) jaar (inclusief implementatieperiode van maximaal 1 maand) met voor Opdrachtgever de optie van verlenging met tweemaal een periode van maximaal twaalf (12) maanden per verlenging onder gelijkblijvende voorwaarden.
3.3	De voorwaarden van de Overeenkomst zijn van toepassing op alle Nadere opdrachten die onder de Overeenkomst worden verstrekt.
3.4	Opdrachtverstrekking door Opdrachtgever kan alleen plaatsvinden door middel van een Nadere opdracht. Op de Nadere opdracht zijn de bepalingen van de Overeenkomst van toepassing. Opdrachtnemer is gehouden uitvoering te geven aan het bepaalde in de Nadere opdracht.
3.5	Indien de Overeenkomst eindigt blijft de werking van reeds opgedragen Nadere opdrachten van kracht. Opdrachtnemer is gehouden de dienstverlening tegen de condities zoals overeengekomen voort te zetten tot het einde van de interventies.
3.6	Een Nadere opdracht wordt verstrekt aan Opdrachtnemer door de Opdrachtgever via zijn afdeling Inkoop. Inkoop stuurt de aanvraag via de bestandenpostbus en plaatst hiermee de Nadere opdracht. De werkwijze zoals hierboven vermeld kan wijzigen gedurende de Overeenkomst.
3.7	De voorwaarden van deze Overeenkomst blijven van toepassing op alle Nadere opdrachten die na het eindigen van deze Overeenkomst nog voortduren.
3.8	Inschrijver conformeert zich bij eventuele gunning van de Opdracht onvoorwaardelijk en volledig aan de (eventueel o.b.v. de Nota van Inlichtingen aangepaste) "model Overeenkomst" zoals opgenomen in Bijlage 6. Dit betekent dat uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn.
3.9	Inschrijver bevestigt dat hij bij de uitvoering van de Opdracht en gedurende de looptijd van de Overeenkomst geen aanspraken zal maken op het gebruik van eigen verkoop- en leveringsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van de zijde van Inschrijver.
3.10	Inschrijver voldoet gedurende de looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, aan het in het Beschrijvend document gestelde ten aanzien van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de hierbij behorende bepalingen zoals opgenomen in Bijlage 6A: Model verwerkersovereenkomst en Bijlage 7: ARVODI 2025.

4 Social Return

4.1	Voor de Opdrachtnemer geldt dat 5% van de loonsom van de gerealiseerde opdrachtwaarde gedurende de looptijd van de Overeenkomst, en daaronder vallende Nadere Opdrachten, gebruikt moet worden om binnen de keten of sector extra arbeidsplekken, werkervaring plekken of stageplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te creëren. De extra werk(ervarings)plaatsen dienen te worden ingevuld met mensen behorende, maar niet limitatief, uit de doelgroepen: • Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, Wsw en Wajong) • Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. • Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. • Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden. • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. • De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. • Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden. • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers) • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. Hierbij heeft Opdrachtnemer de inspanningsverplichting om plekken te creëren met een blijvende impact.
4.2	Opdrachtnemer werkt na gunning van de Opdracht een Plan van Aanpak SROI uit. In dit plan van aanpak beschrijft Opdrachtnemer hoe de Social Return verplichting wordt toegepast bij de uitvoering van de Overeenkomst en bevat in ieder geval: • De wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert; • De manier waarop Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert; • De wijze waarop Opdrachtnemer de begeleiding vormgeeft; • De eventuele randvoorwaarden; • De planning. Na indiening keurt Opdrachtgever het plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord is Opdrachtnemer verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak SROI. Het goedgekeurde plan van aanpak is tevens onderdeel van de Overeenkomst.
4.3	De invulling van de Social Return verplichting dient controleerbaar te zijn en wordt minimaal eenmaal per jaar besproken met de Opdrachtgever.