Bijlage J. Programma van Eisen Re-integratie trajecten 2027 P1 t/m 3

GEMEENTE NISSEWAARD

1. Algemene eisen			
#	**Categorie**	**Onderwerp**	**Eis**
1.	Algemeen	Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit in overeenstemming met de op de dienstverlening van toepassing zijnde actuele wet- en regelgeving, gemeentelijke verordeningen, beleidsregels en door de gemeente vastgestelde beleidskaders.
2.	Algemeen	Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer signaleert wijzigingen in voor de dienstverlening relevante wet- en regelgeving en informeert de gemeente hierover tijdig indien deze wijzigingen gevolgen hebben voor de uitvoering van de dienstverlening.
3.	Algemeen	Beleid	Opdrachtnemer sluit bij de uitvoering van de dienstverlening aan bij de door de gemeente gehanteerde Participatieladder en de daarbij behorende definities en beleidsmatige uitgangspunten. Opdrachtnemer rapporteert desgevraagd over de ontwikkeling van de inwoner aan de hand van de Participatieladder.
4.	Algemeen	Regie gemeente	De gemeente voert de regie op de re-integratie- en participatieontwikkeling van de inwoner. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een professionele, tijdige en effectieve uitvoering van de overeengekomen dienstverlening en voor het behalen van de in het contract en/of trajectplan vastgelegde resultaten, voor zover deze binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen.
5.	Personeel	Deskundigheid	Opdrachtnemer waarborgt dat medewerkers die worden ingezet beschikken over aantoonbare opleiding, werkervaring en deskundigheid die passend zijn bij de aard van de dienstverlening en de doelgroep. Opdrachtnemer waarborgt tevens dat deze deskundigheid gedurende de looptijd van de overeenkomst op peil blijft.
6.	Personeel	Kennis lokale keten	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers betrokkene, waar passend en eventueel in afstemming met de gemeente, gericht kunnen doorverwijzen naar relevante voorzieningen en ketenpartners.
7.	Personeel	VOG	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers, inclusief ingehuurde medewerkers en medewerkers van eventueel ingezette onderaannemers, die rechtstreeks contact hebben met inwoners beschikken over een geldige VOG niet ouder dan 6 maanden die passend is bij de werkzaamheden. Opdrachtnemer controleert dit voorafgaand aan de inzet en kan dit op verzoek van de gemeente aantonen.
8.	Personeel	Cultuursensitiviteit	Medewerkers sluiten in hun communicatie en begeleiding aan bij de achtergrond, mogelijkheden, taalvaardigheid en communicatiestijl van de inwoner en behandelen inwoners respectvol en gelijkwaardig. Voor Perceel 3 gelden aanvullende eisen voor deskundigheid op het gebied van anderstaligheid en cultuursensitieve begeleiding.
9.	Personeel	Continuïteit	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening bij ziekte, verlof, personeelswisselingen en andere omstandigheden die de beschikbaarheid van medewerkers beïnvloeden. Er wordt gezorgd voor vervanging

			bij afwezigheid van vaste trajectbegeleiders. Deze worden tijdig ingezet zodat de dienstverlening gecontinueerd kan blijven.
10.	Locatie	Bereikbaarheid	De leslocatie(s) van opdrachtnemer waar fysieke dienstverlening plaatsvindt bevinden zich in de gemeente Nissewaard of zijn binnen 60 min met het openbaar vervoer bereikbaar vanuit het stadhuis Nissewaard, Raadhuislaan 106. (Aanvulling vanuit nota 1). De afstand tot een openbaar vervoer halte is maximaal 15 minuten loopafstand. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de locatie(s) hier tijdens de gehele contractduur aan blijven voldoen.
11.	Locatie	Bereikbaarheid	De opdrachtnemer houdt bij de arbeidsbemiddeling rekening met de reisafstand en reistijd tussen het woonadres van de inwoner en de werklocatie. Als uitgangspunt geldt dat een reistijd van maximaal 90 minuten enkele reis passend en wenselijk is.
12.	Locatie	Veiligheid	De locatie voldoet aan de toepasselijke wettelijke eisen op het gebied van veiligheid, hygiëne, toegankelijkheid en arbeidsomstandigheden en is passend ingericht voor de doelgroep en de aard van de dienstverlening.
13.	Locatie	Reiskosten	Indien er bij een proefplaatsing, werkervaringsplaats of ander traject reiskosten voor de inwoner nodig zijn, gelden de daarvoor bekende Beleidsregels[1]. Opdrachtnemer biedt ondersteuning bij de aanvraag, in overleg met de werkadviseur.
14.	Algemeen	Verzuim	Opdrachtnemer registreert aanwezigheid en verzuim volgens de met de gemeente gemaakte afspraken. Ongeoorloofd verzuim wordt uiterlijk binnen 2 werkdagen schriftelijk gemeld aan de werkadviseur, onder vermelding van datum, aard van het verzuim en de door opdrachtnemer ondernomen acties. Bij de aard van het verzuim dient geen privacygevoelige informatie gedeeld te worden.
15.	Algemeen	Aanmeldingen	Opdrachtnemer is in staat om een onregelmatige aanlevering van cliënten te verwerken. Het is niet mogelijk om Deelnemers zonder instemming van de werkadviseur te weigeren, tenzij dit tijdens het afstemmingsgesprek met de juiste argumentatie is overeengekomen.

2. Eisen aan de trajecten & rapportage			
16.	Traject	Methodisch werken	Opdrachtnemer hanteert voor de aangeboden dienstverlening een onderbouwde, methodische werkwijze die gericht is op de vooraf vastgestelde ontwikkeldoelen en resultaten. De werkwijze sluit aan bij de specifieke ondersteuningsbehoefte van de kandidaat, het doel van het betreffende perceel en de vastgestelde ontwikkeldoelen en beoogde resultaten.
17.	Traject	Maatwerk	Opdrachtnemer stemt de dienstverlening aantoonbaar af op de persoonlijke situatie, mogelijkheden, ontwikkelbehoefte en ondersteuningsvraag van de inwoner. Indien er bijzonderheden zijn buiten de gestelde kaders van het traject dient dit altijd te worden overlegd met de werkadviseur.

[1] https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR689904/4#hoofdstuk_1_artikel_1.3

18.	Traject	Voor de aanmelding	Voorafgaand aan een aanmelding stemt de gemeente met opdrachtnemer af of er binnen de beschikbare capaciteit ruimte is om de inwoner binnen de gestelde termijn te laten starten. Opdrachtnemer geeft op basis van de op dat moment beschikbare informatie aan of de dienstverlening naar verwachting passend is bij de ondersteuningsbehoefte van de inwoner. Indien opdrachtnemer op basis van de beschikbare informatie verwacht dat de dienstverlening niet passend of uitvoerbaar is, wordt dit gemotiveerd besproken met de werkadviseur.
19.	Traject	Aanmelding	De gemeente meldt kandidaten aan voor het traject door middel van een aanmeldformulier. In het aanmeldformulier wordt de voor het traject relevante informatie over de kandidaat opgenomen, waaronder informatie die van belang is voor het doel en de uitvoering van het traject. Het aanmeldformulier en eventuele bijlagen worden uitsluitend via het door de gemeente aangewezen beveiligde kanaal uitgewisseld. Het is niet toegestaan persoonsgegevens via onbeveiligde e-mail of andere niet-goedgekeurde kanalen te verzenden.
20.	Traject	Intake	Opdrachtnemer nodigt de kandidaat binnen 2 weken uit en voert een fysieke intake-/kennismakingsgesprek. Indien noodzakelijk kan de werkadviseur aansluiten voor een driegesprek. Bij een positief advies door de opdrachtnemer is de kandidaat dan deelnemer. Indien de kandidaat zonder voorafgaande afmelding niet verschijnt op het intake-/kennismakingsgesprek, nodigt de Opdrachtnemer de kandidaat binnen vijf (5) werkdagen opnieuw uit. Indien de kandidaat opnieuw niet verschijnt, meldt de Opdrachtnemer dit aan de Aanmelder, onder vermelding van de ondernomen contactpogingen en de wijze waarop met de kandidaat contact is gezocht.
21.	Traject	Trajectplan	Opdrachtnemer stelt op basis van het intakegesprek en de informatie van de werkadviseur een intakeverslag en een trajectplan op. In dit trajectplan staan in ieder geval: - Startdatum traject - Klantbeeld - Te behalen doelen van het traject - Beschrijving inzet van in te zetten instrumenten - Het beoogde aantal dagdelen en begeleidingsuren - De locatie(s), alle relevante data met eventuele planning en de benodigde doorlooptijd - De geplande evaluatie momenten in het traject Het intakeverslag en het trajectplan wordt gedeeld met de werkadviseur en klant.
22.	Traject	Traject rapportage	Opdrachtnemer houdt een volledige en actuele administratie bij van de uitgevoerde dienstverlening, de voortgang en de resultaten van de inwoner. Voortgangsrapportages zijn maandelijks of tweemaandelijks, afhankelijk van de trajectduur en besproken met de gemeentelijk werkadviseur besproken.

			De eindrapportage wordt uiterlijk binnen vijf werkdagen na de laatste dag van het traject door de Opdrachtnemer opgeleverd aan de gemeentelijk werkadviseur en bevat een volledige weergave van het verloop, de behaalde resultaten en de vervolgstappen van het traject.
23.	Traject	Invulling trajecten	Opdrachtnemer zet de volgende vormen van dienstverlening in, al dan niet in combinatie: individuele begeleiding, (groeps)trainingen en workshops.
24.	Traject	Perceel 1; specifieke eisen Maatschappelijk fit	De Opdrachtnemer hanteert een systematische en doelgerichte aanpak die gericht is op het verminderen of wegnemen van belemmeringen die maatschappelijke participatie en ontwikkeling van de inwoner beperken. De ondersteuning kan individueel en/of in groepsverband worden aangeboden. Binnen het traject is, afhankelijk van de situatie en ondersteuningsbehoefte van de inwoner, aandacht voor: a. het verkrijgen van inzicht in de persoonlijke situatie, waaronder de belemmeringen en omstandigheden die maatschappelijke participatie en ontwikkeling beïnvloeden b. het in beeld brengen van al ingezette ondersteuning en ondernomen acties, zoals behandelingen en begeleiding, voor zover dit van belang is voor het traject c. het samen met de inwoner bepalen van passende vervolgstappen die bijdragen aan het verminderen van belemmeringen en het vergroten van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie; d. het bepalen welke begeleiding, ondersteuning en stimulans nodig zijn om de inwoner in staat te stellen deze vervolgstappen daadwerkelijk te zetten; e. het versterken van vaardigheden, zelfvertrouwen, motivatie, dagstructuur en sociale participatie, voor zover deze bijdragen aan de ontwikkeling van de inwoner; f. het benutten van bestaande voorzieningen en ondersteuning binnen het sociaal domein en, waar nodig, het leggen van verbinding met andere relevante organisaties en partijen; g. het ondersteunen van de inwoner bij het zetten van een passende vervolgstap, bijvoorbeeld richting maatschappelijke activiteiten, vrijwilligerswerk, werkervaring, opleiding, een Werkfit-traject of een andere passende vorm van participatie. De Opdrachtnemer benut waar mogelijk praktijksituaties, maatschappelijke activiteiten, vrijwilligerswerk, werkervaring, opleiding of andere realistische leeromgevingen om de ontwikkeling van de inwoner te ondersteunen en vaardigheden in de praktijk toe te passen.

25.	Traject	Perceel 2; specifieke eisen Werkfit en arbeidsbemiddeling	De Opdrachtnemer beschikt over de expertise, vaardigheden en het netwerk om inwoners gericht te ondersteunen bij het ontwikkelen van arbeidsvaardigheden, het wegnemen van belemmeringen richting arbeidsinschakeling en het vinden en behouden van passend en duurzaam werk. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze: a. de inwoner ondersteunt bij het versterken van vaardigheden, motivatie, zelfvertrouwen, werknemersvaardigheden en andere factoren die van belang zijn om duurzaam te kunnen functioneren op de arbeidsmarkt; b. belemmeringen voor arbeidsinschakeling in beeld brengt en, voor zover deze binnen het traject beïnvloedbaar zijn, helpt deze te verminderen of weg te nemen. Hierbij kan onder meer aandacht zijn voor motivatie, werknemersvaardigheden, sollicitatievaardigheden, werkritme, zelfvertrouwen, praktische omstandigheden en andere factoren die het functioneren op de arbeidsmarkt belemmeren; c. waar mogelijk gebruikmaakt van praktijksituaties, werkervaring, stages, leerwerkomgevingen of andere realistische werkomgevingen om vaardigheden te ontwikkelen en toe te passen; d. de sollicitatievaardigheden van de inwoner ontwikkelt en versterkt, waaronder het opstellen van een cv en motivatie, het voeren van sollicitatiegesprekken en het zelfstandig zoeken en reageren op passende vacatures; e. de inwoner inzicht biedt in de actuele arbeidsmarkt, passende beroepsmogelijkheden, beschikbare vacatures en het eigen arbeidsmarktperspectief; f. de inwoner ondersteunt bij het zoeken naar passende vacatures en het voorbereiden en uitvoeren van sollicitaties; g. actief bemiddelt naar passend betaald werk en daarbij beschikbare vacatures en andere concrete werkgelegenheidsmogelijkheden benut; h. beschikt over een relevant werkgeversnetwerk in de regio en dit netwerk actief inzet voor inwoners. Het actief benaderen van werkgevers en het creëren van passende werkgelegenheidsmogelijkheden maakt onderdeel uit van de dienstverlening; i. bij matching rekening houdt met de mogelijkheden, vaardigheden, ontwikkelpunten en arbeidsmarktperspectieven van de inwoner en daarbij zoekt naar een duurzame match tussen inwoner, functie en werkgever; j. beschikt over kennis en ervaring met de Participatiewet en relevante instrumenten en voorzieningen voor arbeidsinschakeling, waaronder het doelgroepregister, loonkostensubsidie, proefplaatsingen en andere beschikbare voorzieningen;

			k. nazorg en ondersteuning biedt na plaatsing, gericht op het goed laten verlopen van de start in het werk en het behouden van werk
26.	Traject	Perceel 3; specifieke eisen Anderstaligen	De Opdrachtnemer biedt ondersteuning die aansluit bij de individuele ontwikkelbehoefte, mogelijkheden en uitgangssituatie van de inwoner. Afhankelijk van deze behoefte kan de dienstverlening gericht zijn op het vergroten van maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid, het ontwikkelen van arbeidsvaardigheden en werkfitheid en/of de toeleiding naar duurzaam betaald werk. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze ten minste: a. ondersteuning biedt bij het vergroten van de maatschappelijke participatie, zelfredzaamheid en sociale en economische zelfstandigheid van de inwoner, waarbij de eerstvolgende haalbare ontwikkelstap leidend is; b. belemmeringen voor maatschappelijke participatie en/of arbeidsinschakeling in beeld brengt en helpt deze, voor zover beïnvloedbaar binnen het traject, te verminderen of weg te nemen; c. indien passend ondersteuning biedt bij het ontwikkelen van dagstructuur, sociale contacten, zelfvertrouwen, motivatie, werknemersvaardigheden en andere vaardigheden die nodig zijn om een volgende stap in participatie of richting werk te kunnen zetten; d. indien noodzakelijk ondersteuning biedt bij het verbeteren van de beheersing van de Nederlandse taal, waaronder de Nederlandse vaktaal, voor zover dit relevant is voor participatie, opleiding of arbeidsinschakeling; e. ondersteuning biedt die de kennis van de Nederlandse samenleving en arbeidsmarkt vergroot, waaronder kennis van de arbeidsmarkt, werkcultuur, werknemersvaardigheden en het sollicitatieproces; f. waar mogelijk gebruikmaakt van praktijksituaties, maatschappelijke activiteiten, vrijwilligerswerk, werkervaring, opleiding of andere realistische leeromgevingen om ontwikkeling en participatie te ondersteunen; g. wanneer arbeidsinschakeling passend en haalbaar is, de inwoner ondersteunt bij het vinden, voorbereiden op en verkrijgen van passend werk, waaronder het ontwikkelen van sollicitatievaardigheden en het zoeken naar passende vacatures; h. beschikt over een relevant netwerk van maatschappelijke organisaties, opleidingsaanbieders, werkgevers en andere ketenpartners en dit netwerk actief inzet om passende ontwikkel- en participatiemogelijkheden voor de inwoner te realiseren; i. de dienstverlening flexibel afstemt op het bestaande inburgeringsaanbod, overlap voorkomt en waar nodig samenwerkt met de inburgeringsaanbieder en andere betrokken ketenpartners;

			j. ervoor zorgt dat de trajecten begrijpelijk zijn voor de deelnemer. Indien noodzakelijk dient er gebruik gemaakt worden van tolken.
27.	Traject	(Rapportage bij) succesvolle beëindiging	Na afloop van het traject levert de Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een inhoudelijke eindrapportage, inclusief evaluatie, aan de gemeentelijk werkadviseur. De eindrapportage bevat ten minste: a. het oorspronkelijke doel en de uitgangssituatie van de inwoner; b. een beschrijving van de belangrijkste ingezette activiteiten en begeleiding; c. de behaalde resultaten en de mate waarin de gestelde ontwikkeldoelen zijn bereikt; d. de resterende ontwikkelpunten en eventuele aandachtspunten; e. de geadviseerde vervolgstap en, indien van toepassing, de benodigde vervolgdienstverlening; f. een overzicht van de daadwerkelijk ingezette individuele uren en dagdelen.
28.	Traject	Voortijdige beëindiging	De Opdrachtnemer signaleert tijdig wanneer de deelname van de inwoner aan het traject wordt belemmerd of wanneer voortzetting van het traject mogelijk niet haalbaar is. Bij onvoldoende deelname, het niet nakomen van afspraken, herhaaldelijk niet verschijnen, het niet bereikbaar zijn van de inwoner, ziekte of andere omstandigheden die de voortgang van het traject belemmeren, informeert de Opdrachtnemer de gemeentelijk werkadviseur zo spoedig mogelijk. Voordat een traject voortijdig wordt beëindigd, onderzoekt de Opdrachtnemer, waar redelijkerwijs mogelijk, of de dienstverlening kan worden aangepast om voortzetting van het traject mogelijk te maken. De voorgenomen beëindiging en eventuele vervolgstappen worden afgestemd met de gemeentelijk werkadviseur. De Opdrachtnemer beëindigt een traject niet zelfstandig, tenzij hierover vooraf andere afspraken zijn gemaakt. Bij voortijdige beëindiging rapporteert de Opdrachtnemer de reden van beëindiging, de ondernomen acties en de met de gemeentelijk werkadviseur gemaakte afspraken over het vervolg.
29.	Traject	Kritische prestatie indicatoren	De gemeente hanteert de volgende KPI's, waar enkele specifiek per perceel zijn. - Doorlooptijd: de tijd tussen de start en afronding van een traject en de mate waarin trajecten binnen de afgesproken termijn worden afgerond. - Behalen van ontwikkeldoelen/vervolgstappen: de mate waarin de afgesproken ontwikkeldoelen, zoals afgesproken in het trajectplan, worden behaald en de inwoner een passende vervolgstap zet richting participatie, ontwikkeling of werk. - Plaatsingspercentage: het percentage deelnemers binnen arbeidsbemiddeling dat wordt geplaatst naar passend betaald werk.

			- Duurzaamheid van plaatsing: het percentage geplaatste deelnemers dat na plaatsing duurzaam aan het werk blijft (6 maanden of langer). Omdat de doelen van perceel 3 anders kunnen zijn, staat er in schema 1 schematisch weergegeven welke KPI's voor welk perceel gelden.
30.	Dienstverlening	Doorverwijzing	Indien sprake is van problematiek waarvoor specialistische ondersteuning nodig is, signaleert opdrachtnemer dit tijdig en werkt opdrachtnemer, in afstemming met de werkadviseur, mee aan passende doorverwijzing.
31.	Samenwerking	Warme overdracht	De Opdrachtnemer zorgt bij doorstroom naar een andere voorziening, een ander perceel of een (maatschappelijke) ketenpartner voor een actieve verwijzing en, waar nodig, een warme overdracht, inclusief het verstrekken van relevante informatie.
32.	Samenwerking	Voorne Putten Werkt	Opdrachtnemer benut, waar passend, de mogelijkheden van Voorne Putten Werkt en stemt de dienstverlening indien nodig met de werkadviseur en Voorne Putten Werkt af.
33.	Sturing en monitoring	Gemeentelijk contactpersoon	Er zal per Opdrachtnemer een gemeentelijk contactpersoon worden aangewezen die het aanspreekpunt is met betrekking tot contract- en werkafspraken. Diegene monitort de KPI's en bespreekt de kwartaal en jaar rapportages. Voor vraagstukken en afstemming op deelnemersniveau is de werkadviseur het aanspreekpunt.
34.	Sturing en monitoring	Controleerbaarheid rapportage	De administratie en rapportages van opdrachtnemer zijn zodanig ingericht dat de gemeente de uitvoering, voortgang en resultaten van de dienstverlening kan controleren.
35.	Sturing en monitoring	Kwartaalrapportage	Indien Opdrachtnemer actieve trajecten heeft lopen (of recentelijke gehad) dan overlegt Opdrachtnemer per kwartaal een managementrapportage via een vastgesteld format. Deze is gericht aan de gemeentelijk contactpersoon. Er wordt in opgenomen: ▪ Aantal aanmeldingen ▪ Aantal intakes en start trajecten ▪ Aantal lopende trajecten ▪ Aantal deelnemers per traject ▪ Doorlooptijd trajecten ▪ Uitstroom/doorlopen traject met resultaten ▪ Klachtenoverzicht en afhandeling ▪ Verzuim ▪ Aantal terugmeldingen (indien van toepassing)

4. Eisen contractvoorwaarden en facturatie			
36.	Contract	Wijzigingen	Opdrachtnemer meldt wijzigingen in de organisatie, personele capaciteit, dienstverlening of andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het voldoen aan deze eisen tijdig aan de gemeente.

37.	Contract	Medewerkingsplicht	Opdrachtnemer werkt mee aan evaluaties, controles, audits en andere vormen van toezicht die de gemeente redelijkerwijs nodig acht om de naleving van de overeenkomst vast te stellen.
38.	Contract	Geen selectie op ongewenste gronden	Opdrachtnemer weigert een door de gemeente aangemelde inwoner niet uitsluitend op grond van bijvoorbeeld motivatie, achtergrond, complexiteit of ondersteuningsbehoefte, wanneer deze inwoner binnen de doelgroep en scope van het betreffende perceel valt. Eventuele objectieve redenen waarom passende dienstverlening niet kan worden geboden, worden gemotiveerd aan de gemeente voorgelegd.
39.	~~Contract~~	~~Facturatie~~	~~Per perceel kan er een andere vergoedingssystematiek zijn. In het prijzenblad wordt de systematiek per perceel beschreven en toegelicht.~~
40.	Contract	Facturatie Voortijdig einde traject	Indien een traject beëindigd wordt bij verhuizing, overlijden of andere bijzondere omstandigheden, dan mag er gefactureerd tot de datum beëindiging. Dit zal altijd in overeenstemming met opdrachtnemer zijn.
41.	Contract	Facturatie intake	Voor de intake staat een vaste vergoeding. Indien na een individuele intake een deelnemer, met instemming van werkadviseur, niet het traject kan volgen, dan mag de vaste vergoeding gerekend worden van de intake. Opdrachtnemer dient de reden te motiveren. Bij het herhaaldelijk niet komen opdagen van een kandidaat, en dit aantoonbaar gemaakt kan worden, dan mag er no show tarief gerekend worden van 50% van het intake bedrag.
42.	Contract	Eisen aan facturatie Verzamelfactuur	Uit de verzamelfactuur moet blijken voor welke deelnemers, op basis van de cliëntnummers, en voor welk bedrag gefactureerd wordt.
43.	Organisatie	Aanspreekpunt	Opdrachtnemer beschikt over een vast aanspreekpunt voor de gemeentelijke consulent en over een vast aanspreekpunt op management- of contractniveau.
44.	Organisatie	Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is gedurende de afgesproken bereikbaarheidstijden telefonisch en digitaal bereikbaar voor inwoners en de gemeente.
45.	Organisatie	Samenwerking	Opdrachtnemer werkt constructief samen met de gemeente, andere gecontracteerde opdrachtnemers, maatschappelijke partners, Voorne Putten Werkt en overige relevante ketenpartners wanneer dit noodzakelijk is voor de ontwikkeling van de inwoner.

5. Overige eisen			
46.	Privacy & veiligheid	AVG	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst en handelt conform de toepasselijke privacywet- en regelgeving en de tussen partijen gemaakte afspraken over gegevensverwerking.

47.	Privacy & veiligheid	~~Verwerkersovereenkomst~~	~~Opdrachtnemer werkt mee aan het sluiten en naleven van een verwerkersovereenkomst met de gemeente wanneer de aard van de dienstverlening verwerking van persoonsgegevens namens de gemeente met zich meebrengt.~~
48.	Privacy & veiligheid	Gegevensuitwisseling	Opdrachtnemer wisselt informatie met de gemeente uitsluitend uit via de door de gemeente aangewezen beveiligde communicatiemiddelen en volgens de daarvoor geldende werkafspraken.
49.	Privacy & veiligheid	Privacy	Opdrachtnemer en haar medewerkers behandelen alle informatie over inwoners, de gemeente en de uitvoering van de opdracht vertrouwelijk.
50.	Privacy & veiligheid	Incidenten	Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor het melden en afhandelen van incidenten en calamiteiten en meldt incidenten die van invloed kunnen zijn op de veiligheid, het welzijn of de voortgang van de inwoner onverwijld aan de gemeente.
51.	Privacy & veiligheid	Subverwerkers	Opdrachtnemer dient inzicht te geven in subverwerkers/toeleveranciers. Subverwerkers mogen enkel worden ingezet met toestemming van de opdrachtgever.
52.	Kwaliteit	Klachten	Opdrachtnemer beschikt over een toegankelijke en, voor de inwoner begrijpelijke, klachtenprocedure. Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever over relevante klachten, signalen en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.
53.	Kwaliteit	Incidenten	Opdrachtnemer beschikt over procedures voor het omgaan met incidenten, calamiteiten en ongewenst gedrag en informeert de gemeente conform de hierover gemaakte afspraken.
54.	Kwaliteit	Cliënttevredenheid	Opdrachtnemer werkt mee aan het meten van de tevredenheid van inwoners over de ontvangen dienstverlening. De meetmethode wordt door Opdrachtnemer bijgehouden en levert dit eens per jaar aan.

Overzicht KPI's per perceel			
KPI	**Perceel 1 Maatschappelijk Fit**	**Perceel 2 Werkfit & Arbeidsbemiddeling**	**Perceel 3 Statushouders & anderstaligen**
Doorlooptijd	✓	✓	✓
Behalen ontwikkeldoel/ passende vervolgstap	✓	✓	✓
Plaatsingspercentage	–	✓	Indien passend
Duurzaamheid van plaatsing	–	✓	Indien passend