

WERKAFSPRAKEN 2024-2028

Leer- en Ontwikkelnetwerk

Bron: Programma van Eisen pag 7 tm 12

1. Inschrijving aanbesteding

1.1. Toetreding en werkwijze Leer- en ontwikkelnetwerk

De RSD heeft een programma van eisen opgesteld voor de in te dienen producten en diensten. Iedere aanbieder die aan onze eisen voldoet en een akkoord bevonden productblad indient, kan zijn diensten aanbieden en komt in aanmerking voor een contract zonder afnamegarantie. We laten deze aanbieders toe tot het netwerk.

Aan iedere LEON-partner wordt een vaste contactpersoon gekoppeld, zijnde de contractmanager. De contractmanager staat in nauw contact met de klantmanagers en verzamelt signalen over de relatie en het functioneren van de partner. Omgekeerd neemt de contractmanager suggesties en signalen van de partner mee terug de RSD organisatie in. De contractmanager houdt met elke partner evaluatiegesprekken over de samenwerking. De frequentie hiervan wordt grotendeels bepaald door het inkoopvolume en resultaat. Tijdens de evaluatiegesprekken worden de samenwerking en resultaten doorgesproken, wordt wederzijds feedback gegeven en wordt van gedachten gewisseld over hoe we elkaar kunnen versterken om de dienstverlening nog effectiever te maken. Afspraken daarover worden schriftelijk vastgelegd.

Bij > 1 jaar geen afname van producten of ontevredenheid over kwaliteit en/of resultaat van de inkoop, behouden wij ons de mogelijkheid tot eenzijdige beëindiging van het contract.

Indien de ontwikkelingen in het RSD klantenbestand of andere (externe) ontwikkelingen het noodzakelijk maken dat er andersoortige producten/partijen nodig zijn dan gecontracteerd, kunnen deze producten/partijen worden toegevoegd aan LEON als de partij voldoet aan de geldende eisen binnen het raamcontract.

2. Organisatie eisen, werkwijze en Programma van eisen per tegel

2.1. Organisatie eisen aanbieder

Om te kunnen deelnemen aan het LEON moet de organisatie van de aanbieder aan de volgende **eisen** voldoen:

1) Personeel

- a. De begeleiders die de aanbieder inzet, hebben, of staan onder de verantwoordelijkheid van collega's met aantoonbare kennis van en ervaring met de Participatiewet en het begeleiden van de doelgroep;
- b. Het in te zetten personeel heeft minimaal een HBO opleiding en blijft bijleren gezien alle ontwikkelingen in het werkdomein;
- c. De aanbieder en het in te zetten personeel nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie over de kandidaten, de uit te voeren werkzaamheden en over de RSD. De rapportages worden AVG proof aangeleverd, zonder medische informatie;
- d. De begeleiders die worden ingezet kunnen beschikken over een VOG.

2) Aanbieder

- a. Aanbieder borgt zoveel mogelijk dat kandidaat een vaste begeleider krijgt gedurende het traject. De aanbieder waarborgt de continuïteit van de dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek, dan wel uitval. De aanbieder informeert de kandidaat en opdrachtgever tijdig en draagt zorg voor een goede (warme) overdracht;
- b. De aanbieder heeft kennis van de (financierings)systematiek van de verschillende zorg-, hulp- en dienstverlening en kan, indien nodig de kandidaat actief begeleiden bij aanmelding bij de juiste hulpverlener;
- c. De aanbieder heeft een eigen netwerk aan relevante spelers binnen de arbeidsmarkt, het lokale sociaal domein en/of maatschappelijke veld;
- d. Iedere aanbieder is in het bezit van een klachtenregeling;
- e. Aanbieder werkt mee aan evaluaties met RSD om door de samenwerking en resultaten te bespreken.

Aanvullend verzoekt de RSD dat:

- 3) Aanbieder het DNA van RSD de Liemers kent en daarnaar handelt;
- 4) Indien aanbieder wordt toegelaten in LEON, zijn alle betrokken medewerkers uit de organisaties die samenwerken met RSD bekend met de gemaakte LEON afspraken;
- 5) Aanbieder en RSD samenwerken om te komen tot het optimale resultaat. Hierbij is het van belang dat de RSD wordt geïnformeerd bij relevante ontwikkelingen. In ieder geval volgens de rapportagefrequentie in de werkafspraken, aangevuld met persoonlijk contact als dit in het belang van de klant/traject is;
- 6) Aanbieders waarvan een jaarlijks financieel volume groter is dan €50.000, zich verplichten tot het in zetten 5% van Social return. De beschrijving hiervan is opgenomen in de aanbestedingsstukken.

2.2. Werkwijze – werkafspraken

RSD stuurt bij aanmelding een opdrachtformulier met daarin de gegevens van de klant, achtergrond informatie en de doelstelling. Hierbij gaan we uit van een realistische doelstelling, die past bij de mogelijkheden van de klant. Is de doelstelling onduidelijk of niet haalbaar, ga met elkaar in het gesprek om tot een passende doelstelling overeen te komen. Deze doelstelling staat namelijk centraal gedurende het traject en is de verwachte prestatie.

Afhankelijk van het soort product dat u aanbiedt, gelden er binnen LEON verschillende afspraken. Deze afspraken staan hieronder gerubriceerd per productcode.

Productcodes

Code	Looptijd	Prijs	Opdrachtverstrekking	Rapportage	Facturatie
1	Korter dan 3 maanden	Vast	Klantmanager verstuurt opdrachtformulier. Directe opdrachtverstrekking, geen offerte en re-integratieplan nodig. Aanbieder bevestigt startdatum per mail.	Aan het eind van het traject.	0% bij aanvang, 100% bij oplevering eindrapportage
2		Variabel	Klantmanager verstuurt opdrachtformulier. Aanbieder stuurt offerte met Re-integratieplan, klantmanager beoordeelt met af- of goedkeuring.		
3	Langer dan 3 maanden	Vast	Klantmanager verstuurt opdrachtformulier. Directe opdrachtverstrekking, geen offerte nodig. Aanbieder stuurt een Re-integratieplan. Klantmanager beoordeelt met af- of goedkeuring.	Elke 3 maanden en aan het einde van het traject voortgang rapporteren*.	50% bij akkoord Re-integratie plan, 50% bij oplevering eindrapportage
4		Variabel	Klantmanager verstuurt opdrachtformulier. Aanbieder stuurt offerte met Re-integratieplan. Klantmanager beoordeelt met af- of goedkeuring.		
5	Persoonlijke ondersteuning Regionaal beleid		Klantmanager verstuurt opdrachtformulier. Jobcoach stuurt offerte met onderbouwing van noodzaak. Klantmanager beoordeelt met af- of goedkeuring.	Iedere 6 maanden en 2 maanden voor afloop contract een rapportage. Tussentijds contact bij bijzonderheden.	Iedere drie maanden achteraf, met logboek.

Rapportage:

Om ervoor te zorgen dat RSD de informatie ontvangt die nodig is om de voortgang te monitoren en juist te rapporteren vanuit het wettelijke kader van de Participatiewet, heeft zij eigen formats ontwikkeld. Deze formats zijn vindbaar op de website van RSD de Liemers. Het verzoek aan partners is om dit format te gebruiken of de gevraagde informatie op te nemen in eigen formats. We verwachten dat partners AVG proof rapporteren zonder medische gegevens, zodat RSD de rapportages kan archiveren.

* Indien er sprake is van minimaal één van onderstaande situaties, vervalt de kwartaalrapportage. We volstaan in deze gevallen met een halfjaarlijkse en eindrapportage. Indien dit van toepassing is, wordt deze afspraak geldig als dit contractueel is overeengekomen met RSD.

- indien in de periode van één kwartaal weinig progressie behaald kan worden, waardoor rapporteren niet zinvol is of zelfs averechts kan werken in de begeleiding van de deelnemer;
- als de onderliggende methodiek van de aanpak vraagt dat te allen tijde schriftelijk met de deelnemer geëvalueerd wordt (bijv. IPS);
- als ondertekening van rapportages vraagt om vertaling via een tolk.

Persoonlijke ondersteuning:

Voor persoonlijke ondersteuning (als jobcoaching), sluiten wij aan bij de regionaal vastgestelde afspraken en formats. Deze zijn vindbaar in [instrumentengids Dennis](#).

Facturatie:

De aanbieder verstuurt **per cliënt** een factuur. Op de factuur wordt vermeld:

- De achternaam van de client;
- Het cliëntnummer (wordt aangeleverd door klantmanager RSD op opdrachtformulier);
- Het factuurbedrag inclusief BTW;
- Bij een traject met een looptijd van langer dan 3 maanden, wordt ook de periode waarover wordt gefactureerd vermeld.

Facturatie gebeurt digitaal, bij voorkeur PDF, via het algemene factuuradres ua@rsddeliemers.nl. Facturatie vindt uiterlijk 30 dagen na afronding van het traject plaats. Indien factuur na 30 dagen wordt ingediend, behoudt RSD de mogelijkheid om deels of niet te betalen. Afronding van het traject gebeurt d.m.v. een eindrapportage die uiterlijk twee weken na afronding van het traject door RSD wordt ontvangen. De betaling door RSD zal plaatsvinden binnen 30 werkdagen, nadat de factuur door RSD is ontvangen.

Kosteloze kennismaking / klikgesprek:

Als een klant na een vrijblijvend klik/kennismakingsgesprek van **maximaal 1 uur** niet start bij de aanbieder, koppelt de aanbieder dit terug aan de klantmanager via een telefoontje of mailtje. De aanbieder kan hiervoor niets factureren.

Vergoeding intake:

Als een kandidaat door de klantmanager wordt aangemeld voor een traject en na een gerichte intake blijkt dat de kandidaat niet gaat starten, koppelt de aanbieder dit volgens het RSD format terug aan de klantmanager. In het format wordt opgehaalde informatie over de kandidaat en de motivatie voor niet deelnemen aan traject gemotiveerd. De kosten worden tot **maximaal 5 uur** vergoed.

Voortijdige beëindiging:

Indien het traject eindigt, bijvoorbeeld in geval van verhuizing, uitval of het aanvaarden van een baan, wordt in overleg bepaald wat een redelijk bedrag is wat gefactureerd kan worden. De klantmanager houdt hierbij rekening met de verstreken looptijd en de inspanningen van de aanbieder.

Hierbij geldt dat de aanbieder tijdig en gedegen heeft gerapporteerd gedurende de periode van het traject en dat er een eindrapportage wordt opgeleverd met de voortgang, bereikte doelen, motivatie en advies voor de te nemen vervolgstappen. Daarnaast draagt de aanbieder de kandidaat, met een persoonlijke toelichting op de rapportage, warm over naar de klantmanager.

Ontevredenheid:

Bij ontevredenheid over het traject of de samenwerking, wordt dit tussen klantmanager en aanbieder besproken op casusniveau. Indien nodig evalueert de contractmanager de casus met de aanbieder tijdens een evaluatiegesprek.

Als in afstemming met de aanbieder blijkt dat er onvoldoende inspanningen hebben plaatsgevonden door de aanbieder, wordt er afgesproken wat redelijkerwijs wordt betaald door RSD. De (credit-)factuur van de aanbieder wordt hierop aangepast.

Ontevredenheid zal direct richting de aanbieder worden geuit. Zo nodig zullen er afspraken worden gemaakt over wat er nodig is om de kwaliteit te verbeteren. Indien verbetering uitblijft, zal RSD de inkoop stoppen en het contract ontbinden.

Trajectafspraken

Trajectafspraken	
Intakefase	
1.	RSD meldt kandidaten aan voor een traject met een opdrachtformulier met duidelijke doelstelling. De aanbieder nodigt de kandidaat vervolgens uit en voert een intake-/kennismakingsgesprek met de kandidaat. Hier kan eventueel de klantmanager bij zijn.
2.	De aanbieder verzorgt per traject een offerte en re-integratieplan met zijn/haar individuele doelen, de aanpak en mijlpalen gedurende de begeleiding, behalve wanneer het traject < 3 maanden duurt en een vast tarief kent. De klantmanager heeft de regie over het traject. Het re-integratieplan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de klantmanager.
3.	De aanbieder realiseert in de intakefase de volgende doorlooptijden (activiteiten / doorlooptijd): <ul style="list-style-type: none"> • Binnen 2 weken na aanmelding - kandidaat uitnodigen en intake-/ kennismakingsgesprek voeren. • Opleveren re-integratieplan - binnen 1 week na intake. Klantmanager beoordeelt plan • Start voorziening - Binnen 1 week na akkoord klantmanager op plan
4.	De aanbieder meldt pas een kandidaat terug, na overleg met en akkoord van de klantmanager. De aanbieder doet dit door middel van een terugmeldrapportage, eventueel met een mondelinge (telefonische) toelichting.
Trajectfase	
5.	Gedurende het traject koppelt aanbieder terug conform afspraken bij productcodes. De klantmanager kan, bij onvoldoende voortgang, besluiten het traject te stoppen. In dit geval rondt de aanbieder het traject af en stuurt de aanbieder een eindrapportage.
6.	Indien de aanbieder inschat dat verlenging van het traject noodzakelijk is, kan de aanbieder dit een maand voor afloop van traject schriftelijk onderbouwd aanvragen bij klantmanager. Pas na akkoord van de klantmanager kan verlenging worden ingezet.
Afronding en eindrapportage	

7. De aanbieder stelt bij einde van het traject of bij voortijdige uitval van de kandidaat een eindrapportage op over de voortgang, bereikte doelen, resultaten, motivatie en het advies voor de te nemen vervolgstappen. De RSD ontvangt de eindrapportage binnen 2 weken na afronding van het traject.

8. De aanbieder draagt de kandidaat met een persoonlijke toelichting op de rapportage warm over aan de klantmanager.

Reiskostenvergoeding, verzuim en ziekte

9. De aanbieder werkt mee aan aanwezigheidsregistratie ten behoeve van reiskosten. De aanbieder houdt het verzuim van de kandidaat bij. De aanbieder stelt de RSD proactief op de hoogte als verzuim van een kandidaat problematisch is of dreigt te worden. Opvallend verzuim van een kandidaat wordt besproken bij een voortgangsoverleg tussen de klantmanager en de aanbieder.