



# KRAVSPECIFIKATION

Individuelt forløb for borgere med udfordringer ud over ledighed

Svendborg Kommune

## Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	2
2. Krav til ekstern leverandør .....	2
2.1 Krav til ekstern leverandørs kompetencer .....	2
2.2 Krav til de fysiske rammer for indsatsen .....	3
2.3 Krav vedrørende kontaktmulighed.....	3
2.4 Krav om informationsmateriale.....	4
2.5 Andre krav til leverandøren .....	4
2.6 Krav om opstartstidspunkt .....	4
3. Målgruppen .....	4
3.1 Målgruppens karakteristika .....	4
3.3 Forventet volumen .....	4
4. Den udbudte opgave .....	4
4.1 Formål med tilbuddet .....	5
4.2 Indhold i tilbuddet .....	5
4.3 Tilbuddets varighed og omfang .....	7
4.4 Henvisning, genhenvisning, ophør.....	7
5. Dokumentation, registrering og underretning .....	8
5.1 Fravær.....	8
5.2 Succeskriterier og effekt.....	8
5.3 Håndtering af klager .....	9
6. Kvalitetsopfølgning, tilsyn, pris og fakturering .....	9
6.1 Opfølgning .....	9
6.2 Tilsyn.....	9
6.3 Pris .....	9
6.4 Fakturering .....	9

## 1. Indledning

Denne kravspecifikation indeholder en beskrivelse af de ydelser som Svendborg Kommune ønsker varetaget af den vindende eksterne leverandør.

Ydelsen omhandler et individuelt Udviklingsforløb, der skal sigte mod at udvikle den enkelte borgers arbejdsevne mest muligt og altid i en virksomhedsrettet kontekst, da vi er af den opfattelse, at man bliver klar til arbejdsmarkedet på arbejdsmarkedet. Udviklingsforløbet er nærmere beskrevet i afsnit 4.

Borgere i målgruppen har alle udfordringer udover ledighed. Målgruppen er nærmere beskrevet i afsnit 3.

I nærværende bilag beskrives desuden Svendborg Kommunes krav og forventninger til en kommende samarbejdspartner, den forventet volumen, samt øvrige krav til dokumentation og opfølgning på ydelsen.

Forløbet udbydes som forløb i henhold til LAB-loven.

## 2. Krav til ekstern leverandør

Svendborg Kommune har en række forventninger og krav til den leverandører, der skal indgå i et samarbejde med Svendborg Kommune. Ekstern leverandør er til enhver tid forpligtet til at understøtte Svendborg Kommunes gældende Beskæftigelsesplan og politisk vedtagne retningslinjer.

Det forventes, at leverandøren er forberedt på, at der i kontraktperioden kan komme ændringer i lovgivningen, eller lokalpolitiske beslutninger, der kan medføre justeringer i det tilbudte forløb. Dette vil ske i et samarbejde med den valgte leverandør.

### 2.1 Krav til ekstern leverandørs kompetencer

Leverandøren skal sikre, at det personale, der skal gennemføre forløbene er kvalificeret hertil, har relevant beskæftigelsesfaglig uddannelse og har den fornødne erfaring og kompetencer til at levere ydelser på det angivne kvalitetsniveau, hvilket også betyder, at personalet har gode mundtlige og skriftlige færdigheder.

Leverandøren skal sikre, at dennes personale altid arbejder ud fra en forskningsbaseret viden, eller viden om, hvad der virker indenfor området og er i stand til at redegøre for deres metodiske og teoretiske grundlag.

Leverandørens medarbejdere, der bliver tilknyttet borgere, skal have konkret erfaring med Beskæftigelse, herunder relevant lovgivning.

Leverandørens medarbejdere, der bliver tilknyttet borgere med helbredsbedingede udfordringer, herunder borgere med psykisk sårbarhed eller psykisk sygdom, skal have erfaring med at støtte borgere, der er udfordret af helbred i arbejdsmæssige sammenhænge i at kunne indgå på arbejdsmarkedet, samt erfaring med at støtte arbejdsgivere i at tilrette arbejdsopgaver under hensyntagen til borgernes udfordringer.

Såfremt leverandørens medarbejdere får behov for faglig viden om målgruppens karakteristika, skal dette ske i virksomhedens eget regi.

Jobcentrets medarbejdere vil alene være tilgængelige for sparring på konkrete henviste borgere.

Leverandørens medarbejdere må ikke påtage sig rollen som borgerens bisidder, men skal agere neutralt.

Svendborg Kommune forventer at den eksterne leverandør har et solidt kendskab til beskæftigelsesområdet, herunder de forvaltningsretlige regler, der knytter sig til området. Det forventes, at leverandøren har kendskab til såvel det generelle som det lokale arbejdsmarked, både viden om de kompetencer der efterspørges generelt samt viden om konkrete jobåbninger.

Det forventes, at der i det fremsendte tilbud redegøres for:

1. Leverandørens kendskab til beskæftigelsesområdet og arbejdsmarkedet lokalt
2. Leverandørens kendskab til og erfaring med målgruppen.
3. Medarbejdernes kvalifikationer i relation til opgaven.

## 2.2 Krav til de fysiske rammer for indsatsen

Den eksterne leverandør skal overholde almindelige arbejdsmiljøretslige regler. Derudover forventes det, at rammerne sikrer en overholdelse af lovgivningen om personfølsomme oplysninger.

Svendborg Kommune forventer, at fremmødeadressen for tilbuddet skal være placeret centralt i Svendborg Kommune indenfor maksimalt 2 kilometers gåafstand af Svendborg Station (Klosterplads 10) og således tage hensyn til mulighederne for offentlig transport.

Det er at foretrække, hvis der er mulighed for, at enkelte medarbejdere fra jobcentret har adgang til arbejdsstation med wifi-adgang, da det vil gøre samarbejdet mere smidigt.

Det forventes, at der i det fremsendte tilbud, ved udfyldelse af bilag 5a, Beskrivelse af påtænkte fysiske placering mv. kort redegøres for:

1. den påtænkte fysiske indretning og eventuelle fysiske placering af de lokaler, hvor opgaverne løses, herunder, hvordan der sikres handicapvenlige forhold.
2. hvordan leverandøren i praksis vil sikre at personfølsomme oplysninger i samtalen med den enkelte borger sker i fortrolighed.

## 2.3 Krav vedrørende kontaktmulighed.

Det er et krav at leverandøren stiller en fast kontaktperson til rådighed, som Svendborg Kommune kan henvende sig til vedr. aftalen.

Kontaktpersonen skal være bemyndiget til at træffe afgørelser i spørgsmål om daglige, opgaverelaterede spørgsmål, herunder tilrettelæggelse af arbejds gange, reaktion på klager mv.

Kontaktpersonen skal have det daglige ansvar for kontakten mellem parterne, herunder deltage i formelle møder om opfølgning på aftalen, planlægning samt eventuel problemløsning.

Tilbudsgiver bedes ved udfyldelse af Bilag 5 Tilbudsliste redegøre for:

1. kontaktpersonens navn og kontaktoplysninger

## 2.4 Krav om informationsmateriale

Det er et krav, at leverandøren udarbejder informationsmateriale om tilbuddet. Der forventes dels informationsmateriale, der er målrettet borgeren samt informationsmateriale målrettet borgerens

Koordinerende sagsbehandler/jobrådgiver. Begge materialer skal inden kontraktindgåelse godkendes af Jobcenter Svendborg.

## 2.5 Andre krav til leverandøren

Det er et krav at ekstern leverandør overholder grundlæggende rettigheder – herunder ikke at forskelsbehandle som følge af køn, race, religion, seksuel orientering, politisk anskuelse, handicap, alder og etnisk tilhørsforhold.

## 2.6 Krav om opstartstidspunkt

Ekstern leverandør skal være klar til at modtage visiterede borgere fra 1. juni 2024. Borgerne vil blive visiteret løbende, så fuld kapacitet kan ikke forventes fra opstart.

# 3.Målgruppen

I dette afsnittet beskrives målgruppens overordnede karakteristika samt Svendborg Kommunes overordnede forventninger til volumen.

## 3.1 Målgruppens karakteristika

Målgruppen består af borgere, der er karakteriseret ved at have udfordringer udover ledighed. Udfordringerne kan være komplekse og skal imødekommes individuelt. Den typiske borger i målgruppen befinder sig helt udenfor arbejdsmarkedet, som følge af en eller flere af følgende problemstillinger; personlige, sociale, misbrug, psykiske, helbredsmæssige, økonomiske, sproglige, kulturelle og motivationsmæssige udfordringer.

Målgruppen kommer fra flere forskellige forsørgelsesgrupper,

- a. Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere & overgangsydelsesmodtagere
- b. Borgere i ressourceforløb
- c. Selvforsørgende borgere

## 3.3 Forventet volumen

Der forventes, indenfor de enkelte forsørgelsesgrupper at blive visiteret til følgende antal årlige pladser.

<b>Forsørgelsesgruppe</b>	<b>Forventet antal individuelle pladser alle målgrupper årligt</b>
<b>a. Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere &amp; overgangsydelsesmodtagere</b>	110
<b>b. Borgere i ressourceforløb</b>	
<b>c. Selvforsørgende borgere</b>	

Det skal understreges, at antallet er retningsgivende for omfanget af den udbudte opgave og ikke er bindende for Svendborg Kommune. Der kan ikke garanteres et fast antal forløb.

# 4.Den udbudte opgave

I dette afsnit beskrives formål og indhold af den udbudte opgave, samt forventninger til tilbuddets indhold.

## 4.1 Formål med tilbuddet

Udviklingsforløbet skal sigte mod at udvikle den enkelte borgers arbejdsevne mest muligt og altid i en virksomhedsrettet kontekst, da vi er af den opfattelse, at man bliver klar til arbejdsmarkedet på arbejdsmarkedet.

## 4.2 Indhold i tilbuddet

Der skal tilbydes et 13 ugers udviklingsforløb med mulighed for forlængelse. Forløbet udbydes som forløb i henhold til LAB-loven. Der henvises til afsnit 4.3 Tilbuddets varighed og omfang, for uddybning af retningslinjer for forlængelse.

Udviklingsforløbet skal være individuelt tilrettelagt med henblik på at udvikle den enkelte borgers arbejdsevne mest muligt i en virksomhedsrettet kontekst. Der skal arbejdes med udgangspunkt i, at en forståelse af mulighederne for fodfæste på arbejdsmarkedet skabes ved, at den enkelte borger kommer ud på en arbejdsplads og at afklaring og motivation skabes i jobsammenhænge. Indsatsen skal tage udgangspunkt i en tro på, at de fleste mennesker har mulighed for at bidrage på arbejdsmarkedet, hvis der skabes de rette forudsætninger.

Det vil være karakteristisk for mange af borgerne, som er længere fra arbejdsmarkedet, at de har brug for støtte og motivation for at (gen-)vinde troen på, at opnå ordinære timer og derved hel eller delvis selvforsørgelse. Borgeren skal derfor gennem forløbet motiveres til aktivt at tage del i og medansvar for at bringe sig selv tættere på arbejdsmarkedet. Det er vigtigt, at borgeren i forløbet oplever, hvordan egne kompetencer og færdigheder kan indgå på en arbejdsplads og at der opstilles realistiske jobmål.

Såfremt det ikke har været muligt at påbegynde virksomhedspraktik indenfor uge 6 fra opstart, skal Leverandøren tage kontakt til Koordinerende sagsbehandler/jobrådgiver med henblik på opfølgning. I opfølgningen redegøres for, hvad der har været forsøgt for at fremfinde relevant praktik samt den fremadrettede indsats.

Leverandøren skal understøtte borgerens vej mod job og lønnede timer gennem et håndholdt og sammenhængende forløb fra start til slut.

For at sikre, at forløbet er sammenhængende og resultatskabende for borgeren, er det et krav, at den enkelte borger tilknyttes en fast gennemgående konsulent i forløbet. Den faste konsulent skal være kontaktpar indendørs almindelig kontor-åbningstid.

I udgangspunkt er der en forventning om, at konsulenten som minimum har kontakt med den enkelte borger hver uge, medmindre andet er aftalt med Koordinerende sagsbehandler/jobrådgiver.

Der er ikke krav om et fast ugentligt timetal, men i stedet en løbende tilpasset indsats. I nogle uger vil der være mindre indsats og i andre uger, hvor der er større behov, kan der til gengæld skrues op for indsatsen.

Den kontakt, der leveres, skal sikre, at der sker en progression for den enkelte borger i henhold til opstillede delmål i overensstemmelse med dennes plan.

Kontakter mellem konsulenten og borgeren kan foregå på leverandørens adresse, på virksomhed eller andet samt på borgerens private adresse.

Indholdet i tilbuddet skal bygges op omkring individuelle samtaler samt gennem konkret virksomhedspraktik.

Målet med samtalerne og praktikken er at,

- Konkretisere jobmål, herunder
  - Konkrete arbejdspladser
  - Konkrete arbejdsopgaver og funktioner
  - Synliggøre ønsker, kompetencer og ressourcer
  - Beskrive eventuelle hensyn
- Udarbejde eller opdatere CV på Jobnet
- Udvikle jobidentitet
- Motivere
- Fastholde og skabe progression
- Træning og håndtering af varierende udfordringer i en virksomhedsrettet kontekst, fx personlige og sociale kompetencer.
- Støtte borgeren i at påbegynde eller fastholde eventuelle sociale- og sundhedstilbud
- Inddrage og udvide relevant netværk

Det betyder, at borgerens arbejdsevne altid udvikles i tæt samarbejde med den eksterne leverandør, Koordinerende sagsbehandler/jobrådgiver og den arbejdsgiver, som på sigt skal ansætte dem. For at understøtte den virksomhedsrettede indsats, vil der i mange tilfælde være behov for at arbejde med parallelle indsatser, der integreres i forløbet. Indsatser udvælges og sammensættes altid ud fra en vurdering af, hvad der sikrer størst mulig effekt i forhold til udvikling af arbejdsevnen.

Med henblik på afklaring af fremtidigt forsørgelsesgrundlag kan virksomhedspraktik etableres med 3 forskellige formål:

- ✓ *Opnå løntimer*  
Praktikken tilrettelægges med henblik på at udvikle og afklare borgerens kompetencer, så praktikken direkte kan føre til timer, hvor borgeren ansættes og får løn fra virksomheden. De lønnede timer kan etableres sideløbende med praktikken i en anden arbejdsfunktion eller i forlængelse af praktikforløbet.
- ✓ *Træning af jobmålkompetencer*  
Praktikken tilrettelægges med udgangspunkt i borgerens jobmål og bidrager til, at borgeren får erfaring og udvikler kompetencer, der er relevant for borgerens jobmål.
- ✓ *Afklaring af jobmål*  
Praktikken tilrettelægges med henblik på, at borgeren får afklaret sit jobmål. Praktikken består af typiske opgaver inden for jobområdet.

Samtlige borgere skal i forløbet have udarbejdet eller opdateret sit CV på Jobnet. Vi ser CV'et som et vigtigt samtaleredskab i processen med at finde frem til og synliggøre borgerens kompetencer. Sammen med mål og delmål fra det i afsnit 4.4 nævnte henvisningsskema danner CV'et basis for den individuelle indsats, der i samråd ydes borgeren ved at:

- ✚ sikre ressourcefokus i dialogen med borgeren.
- ✚ synliggøre borgerens egne evner og kompetencer og derigennem løfte borgerens tro på job og egne evner.
- ✚ sikre en empowerment-orienteret tilgang i dialogen med borgeren.
- ✚ beskrivelse af eventuelle hensyn, herunder helbredshensyn, hensyn til familie m.v.

Med støtte fra konsulenten skal borgeren arbejde med at konkretisere sit jobmål, herunder:

- konkrete arbejdspladser

- konkrete arbejdsopgaver og funktioner
- synliggøre ønsker, kompetencer og ressourcer

På baggrund af dette målrettes og konsolideres borgerens CV, og er tilgængeligt for borger på Jobnet.

Indsatsen skal fremgå af borgerens "Min plan". I "Min plan" kan borger se sit jobmål og de aftalte aktiviteter og formålet med aktiviteterne. Navn og kontaktoplysninger på konsulenten og Koordinerende sagsbehandler/jobrådgiver fremgår af "Min plan".

Indholdet af tilbuddet på det individuelle forløb formuleres af tilbudsgiver ved tilbudsafgivelse og udfyldelse af Bilag 5 Tilbudsliste. Det er vigtigt at tilbuddet understøtter ovenstående formål og at der konkret redegøres for, hvordan tilbuddet opfylder de enkelte delformål.

#### 4.3 Tilbuddets varighed og omfang

Der kan henvises i op til 13 uger med mulighed for forlængelse efter aftale med borgerens Koordinerende sagsbehandler/jobrådgiver i Svendborg Kommune. Forud for en beslutning om forlængelse af et tilbud, skal tilbudsgiver skriftligt fremsende en afmeldings-/forlængelsesskrivelse. Skrivelsen skal fremsendes til koordinerende sagsbehandler/jobrådgiver senest 10 hverdage inden udløb af oprindelig tilbudsperiode. Det er kun Koordinerende sagsbehandler/jobrådgiver, der har beslutningskompetence i forhold til en forlængelse af tilbuddet.

Tilbuddet registreres påbegyndt på dato for afholdt opstartssamtale, hvor både tilbudsgiver, koordinerende sagsbehandler/jobrådgiver og borger deltager. Der betales pr. påbegyndt uge i forløb.

#### 4.4 Henvisning, genhenvisning, ophør

Henvisning af borgere foregår ved en opstarts-/visitationssamtale, der i videst mulige omfang foregår som en trepartssamtale. Ved samtalen forventningsafstemmes i forhold til det kommende forløb.

I forbindelse med opstarts-/visitationssamtalen udfylder Jobrådgiver/Koordinerende sagsbehandler det af Svendborg Kommune udarbejdede henvisningsskema.

Tilbuddet skal have løbende optag.

*Tilbuddet ophører altid i følgende situationer:*

- Borger afviser at tage imod tilbuddet
- Jobrådgiver/Koordinerende sagsbehandler vurderer, at tilbuddet ikke er foreneligt med borgerens behov og aktuelle situation
- Borgeren udebliver i et omfang, der kan betragtes som en afvisning af tilbuddet – Jobrådgiver/Koordinerende sagsbehandlers vurdering.
- Borger ekskluderes fra tilbuddet ved leverandørens ledelsesbeslutning – ekskluderingen kan forekomme som følge af borgerens uhensigtsmæssige adfærd.

Leverandøren har pligt til at meddele Jobrådgiver/Koordinerende sagsbehandler, såfremt der indtræder en ophørssituation.

Hvis et tilbud er ophørt kan forløbet ikke genoptages. Såfremt der skal ske en genhenvisning, skal det ske som følge af en ny-visitering, hvorved der påbegyndes en ny periode. Hvis borgeren er ekskluderet, som følge af leverandørens beslutning, er denne ikke forpligtet til at modtage borgeren i et nyt forløb.



## 5. Dokumentation, registrering og underretning

Den eksterne leverandør er forpligtet til skriftligt at dokumentere sin indsats ved en afslutningsrapport, tillige med til enhver tid på opfordring, at kunne dokumentere den løbende indsats med borgeren, virksomheder mm.

Den eksterne leverandør er forpligtet til at benytte systemet VITAS i forbindelse med den virksomhedsrettede indsats.

Afslutningsrapporten skal redegøre for indsatsen, virkningen og den progression, borgeren har opnået i forløbet i henhold til den aftalte plan.

Afslutningsrapporten skal udfærdiges og fremsendes til Svendborg Kommunes Koordinerende sagsbehandler/jobrådgiver via sikker mail senest 2 uger efter ophør af forløb.

Leverandøren forventes løbende at kunne redegøre for effekten af det samlede tilbud.

Leverandøren skal desuden føre en fraværsregistrering i henhold til punkt 5.1 Fravær.

### 5.1 Fravær

Ekstern leverandør er forpligtet til at registrere borgerens fremmøde og fravær dagligt. Ved udeblivelse/fravær skal begrundelsen for fraværet registreres.

Ved udeblivelse uden grund skal Svendborg Kommune kontaktes samme dag.

Ved sygemelding over 3 dage skal ekstern leverandør kontakte den Koordinerende sagsbehandler/jobrådgiver i Svendborg Kommune.

Svendborg kommune ønsker at der ved konkret henvendelse fra koordinerende sagsbehandler/jobrådgiver, kan fremsendes en komplet fremmøde/fraværsoversigt for den enkelte henviste borger.

Det er Svendborg Kommune, der træffer afgørelse om rimeligheden i fraværet samt eventuel sanktion.

### 5.2 Succeskriterier og effekt

Tilbudsgiver skal ved tilbudsafgivelse opstille succeskriterier for følgende parametre:

- Etablerede virksomhedspraktikker
- Andel borgere, der opnår ordinære løntimer
- Andel borgere, der opnår tilknytning til ordinær beskæftigelse
- Andel borgere, der opnår tilknytning til ordinær uddannelse
- Andel borgere, der ansættes i løntilskud

Tilbudsgiver skal redegøre for den forventede effekt, evt. ved at dokumentere tidligere opnået effekt på tilsvarende forløb.

Ordregiver vil løbende følge op på de opstillede succeskriterier.

Tilbudsgiver skal i sin tilbudsbesvarelse udfylde og vedlægge Bilag 5b Beskrivelse af succeskriterier.

### 5.3 Håndtering af klager

Ekstern leverandør er forpligtet til at medvirke til behandling af klager over forløbet – uanset om klagen er modtaget mundtligt eller skriftligt.

Såfremt klagen modtages af ekstern leverandør, er denne forpligtet til straks at videresende til Svendborg Jobcenters fælles postkasse. Leverandøren beskriver hændelsesforløbet samt udkast til svar på klagen indenfor 5 arbejdsdage efter modtagelse af klagen.

## 6. Kvalitetsopfølgning, tilsyn, pris og fakturering

I dette afsnit beskrives Svendborg Kommunes kvalitetsopfølgning, tilsyn, pris og fakturering.

### 6.1 Opfølgning

Svendborg Kommune er til enhver tid berettiget til, uden beregning, at foretage stikprøver på opgaveløsningens kvalitet til sikring af opfyldelsen af de stillede kvalitets- og produktionskrav.

Stikprøver vil kunne omfatte alle de i kravspecifikationen nævnte ydelser.

Konstaterede mangler i kvaliteten skal straks rettes op efter påtale i henhold til aftale med Svendborg Kommunes kontaktperson.

På baggrund af kravspecifikationerne skal ekstern leverandør iværksætte de fornødne instruktioner og procedurer til sikring og kontrol af levering af de aftalte ydelser.

Svendborg Kommune planlægger kvartalsvise opfølgingsmøder med ekstern leverandør. Leverandøren er forpligtet til at deltage i disse møder, herunder på disse møder at redegøre for de opnåede resultater.

### 6.2 Tilsyn

Der udføres løbende tilsyn – såvel anmeldt som uanmeldt. Tilsynet vil omfatte tilbuddets faglige indhold, personalesituationen og fysiske rammer. Tilsynet skal ske minimum 1 gang årligt.

Leverandøren har pligt til at medvirke ved disse tilsyn.

### 6.3 Pris

Prisen i tilbudsmaterialet skal angives som pris pr. uge pr deltager. Prisen skal være angivet i danske kroner eksklusiv moms. Den tilbudte pris skal være inklusive alle omkostninger i forbindelse med varetagelse af det enkelte individuelle forløb og der accepteres ikke nogen form for gebyrer.

Prisen skal afspejle indholdet i den beskrevne aktivitet.

### 6.4 Fakturering

Der afregnes månedsvis bagud på baggrund af fakturaer fremsendt fra ekstern leverandør.

Af den elektroniske faktura skal fremgå navn på forløb, antal borgere, deres navn og cpr.nr. samt perioden, der faktureres for.

Der afregnes for påbegyndte forløb, altså forløb, hvor borgeren er mødt op i tilbuddet. Såfremt et tilbud ophører afregnes alene for antallet af påbegyndte uger.

Svendborg Kommune har en betalingsfrist på 30 dage netto efter modtagelse af korrekt faktura.

Bemærk særligt, at ordregiver i henhold til Bilag 7 Kontraktudkast, § 16 Betalingsbetingelser, i forbindelse med konstaterede fejl i de fremsendte fakturaer modregner en bod på kr. 500 pr. faktura i betalingen af den fejlbehæftede faktura.