

## **Bijlage 3: Programma van Eisen Perceel 2 Onderwijsroute**

**(Behorende bij de Europees Openbare aanbesteding "Inburgering", met kenmerk 2021 451775)**

In deze Bijlage wordt omschreven welke eisen aan de Diensten worden gesteld. De gestelde eisen zijn knock-out eisen. Indien Opdrachtnemer niet onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, betekent dat Opdrachtnemer zal worden uitgesloten voor verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### **1. Wettelijk kader en regelgeving**

- 1.1. Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.
- 1.2. Opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig en kosteloos aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het ministerie of Opdrachtgever ten aanzien van de voor de gemeenten uit te voeren werkzaamheden.

### **2. AVG en privacyregelgeving**

- 2.1. Opdrachtnemer zorgt gedurende de looptijd van de Opdracht voor een adequate informatiebeveiliging op alle niveaus (fysiek, organisatorisch, netwerk, applicaties, firewall, IDS/IPS, Access control, IP-accesslist, etc.), minimaal gecertificeerd conform de actuele NEN-ISO/IEC 27001/27002.
- 2.2. Opdrachtnemer zorgt voor adequate rapportage om de Opdrachtgever te informeren over de werking van informatiebeveiligingsmaatregelen, zoals een ISAE3402, type2-verklaring.
- 2.3. Opdrachtnemer laat minimaal jaarlijks penetratietesten uitvoeren op webapplicatie(s), geeft Opdrachtgever inzicht in de bevindingen en de opvolging van de aanbevelingen door de Opdrachtnemer.
- 2.4. Opdrachtnemer voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 2.5. Opdrachtnemer voert vóór de start van verwerkingen die waarschijnlijk een hoog privacy risico opleveren voor betrokken een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uit.
- 2.6. Opdrachtnemer meldt datalekken binnen 24 uur aan de verwerkingsverantwoordelijke.

### **3. Algemene eisen**

- 3.1. Opdrachtnemer is per 1 maart 2022 in staat de onderwijsroute uit te voeren. Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de wettelijke eisen die zijn gesteld voor de uitvoering van deze leerroute.
- 3.2. Opdrachtgever kan niet garanderen dat op 1 maart 2022 deelnemers aangemeld kunnen worden voor de leerroute. De start van de leerroute is afhankelijk van de instroom van deelnemers. Opdrachtnemer gaat flexibel om met de start van de leerroute.
- 3.3. Vanaf december 2021 wordt gestart met de implementatie. In de implementatiefase worden afspraken per gemeente concreet ingevuld op basis van de gestelde eisen en gegunde Inschrijving (werkafsprakenboek).
- 3.4. Opdrachtnemer moet in staat zijn in te spelen op het fluctuerende aantal deelnemers in de onderwijsroute.
- 3.5. Deelnemer is verantwoordelijk dat de in de PIP opgestelde doelen ten behoeve van de leerroute worden gehaald. De Opdrachtnemer stuurt hierop en stemt het traject hierop af.
- 3.6. Opdrachtnemer past het traject aan op de ontwikkelingen en leerdoelen die in het PIP zijn opgenomen.
- 3.7. De onderwijsroute wordt door Opdrachtnemer als één samenhangend geheel aangeboden. Dit houdt in dat de partijen die de verschillende onderdelen van de leerroute aanbieden, nauw met elkaar samenwerken om tot een complementair geheel te komen.

- 3.8. Opdrachtnemer heeft kennis van en/of ervaring met het maatschappelijk middenveld in de Arbeidsmarktregio IJmond en Zuid-Kennemerland en sluit bij de uitvoering van de leerroute aan op de lokale Sociale basis in de betreffende gemeente.
- 3.9. Opdrachtnemer zorgt voor meerdere instroommomenten per jaar, maar zorgt dat deelnemer uiterlijk binnen drie (3) maanden na vaststellen van het PIP kan starten binnen de leerroute. Indien dit niet mogelijk is dient Opdrachtnemer de deelnemers een overbruggingsaanbod aan.
- 3.10. Opdrachtnemer is alert op psychische klachten of andere problemen die de voortgang van de leerroute beïnvloeden. De Opdrachtnemer overlegt met de deelnemer en de klantmanager/consulent over eventuele doorverwijzing en begeleiding naar passende (professionele) hulp indien nodig.
- 3.11. Opdrachtnemer heeft aandacht voor de persoonlijke situatie van de deelnemer en houdt rekening met verschil in tempo, niveau en individuele behoeften van de deelnemers. Opdrachtnemer biedt gedurende het hele traject maatwerk.
- 3.12. Opdrachtnemer zoekt aansluiting en stimuleert deelnemers in de leerroute gebruik te maken van de lokale sociale infrastructuur in de gemeenten, zoals welzijnsorganisaties, sociaal wijkteams, taalmaatjes, sleutelpersonen en bibliotheken.
- 3.13. Opdrachtnemer spant zich in dat de deelnemersgroepen op het gebied van taalonderwijs zo veel mogelijk homogeen zijn qua leerbaarheid, vooropleiding en einddoel. De deelnemers kunnen zeer diverse achtergronden hebben.
- 3.14. Opdrachtnemer heeft indien nodig bij de start van de leerroute contact met de maatschappelijke begeleider van de deelnemer over onder andere kinderopvang, aanwezigheid en de bereikbaarheid (vervoer).
- 3.15. De maatschappelijke begeleider meldt deelnemer aan bij kinderopvang. Opdrachtnemer dient rekening te houden met kinderopvang van deelnemer. Bij wisseling van roosters dient zo tijdig mogelijk met deelnemer te worden afgestemd hoe de roosters en de opvang bij elkaar aansluiten.
- 3.16. Opdrachtnemer houdt bij het vaststellen van het rooster zoveel mogelijk rekening met de beschikbare kinderopvangmogelijkheden van de deelnemers. Hier wordt ook rekening mee gehouden bij het wijzigen van het rooster.

#### **4. Communicatie**

- 4.1. Opdrachtnemer wijst per deelnemer één vaste contactpersoon aan.
- 4.2. Opdrachtnemer wijst per gemeente één vaste contactpersoon aan voor alle communicatie op contractniveau.
- 4.3. Opdrachtnemer maakt deel uit van dit leerproces inburgering en is beschikbaar voor kennisuitwisseling, keten overleggen, evaluatiebijeenkomsten, klanttevredenheidsonderzoek en denkt mee over doorontwikkeling van de aanpak.
- 4.4. Deelnemers en Opdrachtgever kunnen de Opdrachtnemer telefonisch bereiken op werkdagen tijdens kantoortijden: 8:30 en 17:00. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon wordt binnen twee (2) werkdagen teruggebeld. Er wordt binnen twee (2) werkdagen gereageerd op e-mail.
- 4.5. Opdrachtnemer heeft een toegankelijke website, waarop informatie over het traject en het lesaanbod eenvoudig te vinden is, in de meest voorkomende talen onder de doelgroep.
- 4.6. Vanaf het eerste contactmoment stelt Opdrachtnemer de deelnemer schriftelijk op de hoogte in een voor de deelnemer begrijpelijk(e) taal/beeld over de wijze waarop zij bereikbaar is.
- 4.7. Opdrachtnemer legt eventuele communicatie met de pers over de Opdracht eerst ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
- 4.8. Indien deelnemer gedurende de leerroute naar een andere gemeente verhuist en de inburgering gaat vervolgen bij een andere Opdrachtnemer is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een warme overdracht.

## **5. Inhoud Onderwijsroute (taalschakeltraject)**

- 5.1. Opdrachtnemer zorgt voor het aanbieden van de onderwijsroute, een intensief voltijds taalschakeltraject dat gericht is op het behalen van minimaal taalniveau B1 en doorstroom naar vervolgopleiding op MBO 2, MBO 3 en MBO 4 niveau.
- 5.2. Opdrachtnemer zorgt dat de onderwijsroute bestaat uit gemiddeld 1.000 uur taalonderwijs en 500 uur deficiënte vakken, zoals rekenen, Engels A1 en A2, studievaardigheden en loopbaanoriëntatie. Hierbij geldt dat de duur van de onderwijsroute gemiddeld anderhalf (1,5) jaar is.
- 5.3. Opdrachtnemer van de onderwijsroute dient te beschikken over een diploma-erkenning voor de in de regeling beschreven taalschakeltrajecten op MBO-2, MBO-3 en MBO-4 niveau. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer in staat is de taalschakeltrajecten uit te voeren conform de in de regeling opgenomen eindtermen.
- 5.4. Opdrachtnemer draagt zorg voor de module Kennis van de Nederlandse Maatschappij binnen de onderwijsroute. KNM wordt afgerond met een landelijk examen, onder de verantwoordelijkheid van DUO. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voorbereiding op en de toeleiding naar het examen.
- 5.5. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de onderwijsroute zo goed mogelijk aansluit op het instroommoment van het reguliere onderwijsjaar zodat deelnemers slechts een korte periode hoeven te overbruggen voordat zij met hun vervolgopleiding starten.
- 5.6. Opdrachtnemer ondersteunt deelnemer bij het inschrijfproces voor het vervolgonderwijs.
- 5.7. Tijdens de onderwijsroute faciliteert Opdrachtnemer ontmoetingen tussen deelnemer en onderwijsinstelling(en) om de doorstroom en juiste studiekeuze te bevorderen.
- 5.8. Wanneer het taalschakeltraject niet haalbaar blijkt voor deelnemer, is switchen naar de B1-route of Z-route mogelijk. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat dit binnen één (1) jaar gebeurt in overleg met en na schriftelijk akkoord van de klantmanager/consulent van Opdrachtgever. Als er sprake is van het wisselen van leerroute, dan werkt Opdrachtnemer mee aan een warme overdracht.
- 5.9. Wanneer tijdens het taalschakeltraject blijkt dat deelnemer kan doorstromen naar het hoger onderwijs, wordt in overleg met de klantmanager/consulent van Opdrachtgever de deelnemer begeleid naar de gecontracteerde aanbieder voor hoger onderwijs.
- 5.10. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de onderwijsroute altijd wordt afgerond met een inburgeringsexamen op minimaal B1-niveau.
- 5.11. Opdrachtnemer spant zich in om deelnemer te laten slagen voor de deficiënte vakken en te voldoen aan de toelatingseisen van de vervolgopleiding.
- 5.12. Opdrachtnemer zorgt dat het taalschakeltraject aansluit op de vervolgopleiding.

## **6. Examen**

- 6.1. De leerroute wordt afgesloten met een examen conform de daartoe door het Ministerie SZW/J&V opgestelde richtlijnen. Indien het examen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigt geldt het dan vastgestelde examen als uitgangspunt.
- 6.2. Opdrachtnemer draagt zorg voor toeleiding en tijdige aanmelding voor het Inburgeringsexamen op het hoogst haalbare niveau en bereidt de deelnemer voldoende voor op de deelname aan en slagen voor het examen. Opdrachtnemer dient zorgvuldig om te gaan met aanmelding van deelnemers voor het examen. Aanmelding vindt pas plaats als Opdrachtnemer inschat dat de deelnemer ook daadwerkelijk in staat is het examen te behalen.
- 6.3. Opdrachtnemer spant zich in om de deelnemer de inburgeringsexamens in ieder geval binnen twee (2) examenpogingen succesvol te laten behalen. De eerste twee (2) examenpogingen worden door het Rijk bekostigd.

- 6.4. Opdrachtnemer biedt de leerroute aan totdat de deelnemer slaagt voor de examens, ook als dit na twee (2) examenpogingen niet is gelukt. De derde examenpoging en verder wordt betaald door de deelnemer.

## **7. Locatie**

- 7.1. Opdrachtnemer zorgt voor minimaal één (1) locatie in de Arbeidsmarktregio IJmond en Zuid-Kennemerland die voor alle deelnemers binnen 60 minuten te bereiken is met de fiets en/of het openbaar vervoer en begaanbaar voor minder validen.
- 7.2. De leslokalen zijn ruim genoeg voor de groepsgrootte, schoon, goed geventileerd en verwarmd.
- 7.3. De locatie van Opdrachtnemer is tenminste geopend en beschikbaar voor zelfstudie gedurende de reguliere kantoortijden.
- 7.4. De leslocatie(s) van Opdrachtnemer voldoen aan alle geldende Arbo-wetgeving en Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de locatie(s) hier tijdens de gehele looptijd van de Raamovereenkomst aan blijven voldoen.
- 7.5. Opdrachtnemer implementeert op de leslocatie(s) de maatregelen in verband met het coronavirus, zoals beschreven door het RIVM (1,5 meter afstand, looproutes, extra ventilatie etc.). Ook bij het inrichten van de lessen wordt hier rekening mee gehouden. Dit wordt zo lang dit volgens het RIVM nodig is in stand gehouden. Enkel in die gevallen waar klassikaal lesgeven niet mogelijk is, worden digitale lessen verzorgd. Hierbij handelt de Opdrachtnemer conform het servicedocument voor afstandsonderwijs van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

## **8. Docenten**

- 8.1. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat 80% van de totale groep docenten NT2 gecertificeerd is, 20% mag bezig zijn met certificaat halen of diploma (vakdidactisch) óf heeft een afgeronde taalkundige master met meer dan vijf (5) jaar aantoonbare werkervaring binnen NT2 onderwijs bij een gecertificeerd bedrijf. Dit kan door Opdrachtgever opgevraagd worden. Opdrachtnemer dient dit binnen drie (3) werkdagen aan te leveren bij Opdrachtgever.
- 8.2. De docent wordt in staat gesteld de lessen goed voor te bereiden. Opdrachtnemer faciliteert voorbereidingstijd.
- 8.3. Tijdens alle lessen dient de docent van Opdrachtnemer de Nederlands als voertaal te hanteren. Gesprekken tussen deelnemers in een andere taal wordt door het personeel zo veel mogelijk beperkt.
- 8.4. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de docent beschikt over actuele kennis en kunde die voor kwalitatief verantwoorde dienstverlening noodzakelijk is. Hiernaast draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de werknemers die worden ingezet voor de uitvoering van deze Opdracht te allen tijde vakbekwaam zijn en blijven. Opdrachtnemer biedt de daartoe benodigde opleidingen aan.
- 8.5. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek dan wel bij uitval. Opdrachtnemer informeert de deelnemer tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.
- 8.6. Met ingang van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een VOG van alle voor deze Opdracht in te zetten docenten, die in contact komen met de doelgroep. De VOG dient bij aanvang van de Opdracht niet ouder te zijn dan drie (3) maanden. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze Opdracht, dan zorgt Opdrachtnemer vóór de tewerkstelling voor een geldig VOG van de betreffende medewerkers. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Een VOG kan door Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen drie (3) werkdagen te verstrekken aan Opdrachtgever.

## **9. Lesmateriaal**

- 9.1. De leeromgeving binnen de lessen is praktisch en contextrijk. Er wordt gebruik gemaakt van audiovisuele middelen en simulaties.
- 9.2. Op geen enkele wijze mogen kosten van leermiddelen, lesmaterialen, licenties etc. aan de deelnemers in rekening worden gebracht.
- 9.3. Opdrachtnemer heeft voldoende kwalitatief recent en gevarieerd, erkend (A)NT2-lesmateriaal beschikbaar voor de deelnemers.
- 9.4. Het lesmateriaal bereidt de deelnemers (stapsgewijs/systematisch) voor op praktijkopdrachten en buitenschools leren.
- 9.5. Als er digitale leermiddelen noodzakelijk zijn voor het volgen van de les op de leslocatie worden deze kosteloos door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld aan deelnemers.

## **10. Administratie, rapportage en evaluatie**

- 10.1. Opdrachtnemer houdt op deelnemersniveau de desbetreffende klantmanager/consulent van Opdrachtgever via vier (4) rapportages (intake-, twee (2) voortgangs- en eindrapportage) op de hoogte over de voortgang van de deelnemer. In Bijlage 11, 12 en 13 treft u een opzet aan van de formats. Nadere afspraken worden in het werkafsprakenboek per gemeente vastgelegd.
- 10.2. Opdrachtnemer beschikt over een klantvolgsysteem om de voortgang van de deelnemers te kunnen monitoren.
- 10.3. Opdrachtnemer sluit aan het einde van de leerroute aan bij het evaluatiegesprek tussen de deelnemer en klantmanager/consulent van de gemeente.
- 10.4. Bij dreigende uitval of problemen sluit Opdrachtnemer aan bij een gesprek met deelnemer en klantmanager/consulent van de gemeente.
- 10.5. Opdrachtnemer draagt zorg voor complete dossiers van de deelnemers volgens de genoemde wet- en regelgeving van de Wet inburgering. De dossiers bevatten in ieder geval:
  - start- en einddatum leerroute inclusief KNM
  - taalniveau
  - uren-registratie
  - inburgeringsovereenkomst
  - voortgangs-/evaluatie-/eindrapportages
  - tussentijdse resultaten en behaalde onderdelen van het inburgeringsexamen.
- 10.6. Opdrachtnemer verstrekt binnen een termijn van een week de door de Opdrachtgever gewenste inlichtingen en de Opdrachtgever is te allen tijde gemachtigd documenten van de Opdrachtnemer in te zien welke voor de Opdrachtgever van belang kunnen zijn.
- 10.7. Opdrachtnemer overlegt per kwartaal en per gemeente een inhoudelijke managementrapportage via een door Opdrachtnemer opgesteld digitaal format. Waarin minimaal opgenomen is:
  - aantal aanmeldingen
  - aantal intakes en start traject uitgesplitst op lesgroep en leerprofiel
  - aantal lopende trajecten
  - aantal deelnemers per traject
  - instroom en doorlooptijd trajecten
  - uitstroom traject met reden en resultaat
  - klachtenoverzicht en afhandeling
  - verzuim.

## **11. (Verzuim) begeleiding**

- 11.1. Opdrachtnemer is in het bezit van een verzuim- en uitvalprotocol en biedt Opdrachtgever inzicht in presentieregistratie die Opdrachtnemer na de gunning ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorlegt.
- 11.2. Opdrachtnemer heeft verzuimbeleid en heeft een aanpak om risico-uitval te borgen. Opdrachtgever stelt daarbij dat bij twee (2) keer ongeoorloofd verzuim of bij drie (3) weken ziekteverzuim dat Opdrachtnemer direct contact opneemt met de klantmanager/consulent van Opdrachtgever.
- 11.3. Indien Opdrachtnemer persoonlijke problemen signaleert die de voortgang van de deelnemer kunnen belemmeren, wordt dit doorgegeven aan de klantmanager/consulent van Opdrachtgever. Er zal dan naar passende ondersteuning worden gezocht door de Opdrachtgever.
- 11.4. In het geval van zwangerschap of een tijdelijke fysieke beperking van deelnemer wordt door Opdrachtnemer samen met klantmanager/consulent van Opdrachtgever besproken wat er mogelijk is in het aanbieden van (digitale) lessen. Hierbij is altijd sprake van maatwerk. Dit is bij de wettelijke zwangerschapsperiode niet van toepassing.
- 11.5. Opdrachtnemer biedt deelnemers een overzichtelijk lesrooster waarin duidelijk is aangegeven op welke tijdstippen en dagen de lessen plaatsvinden. Uitgangspunt is dat lessen zo veel mogelijk gegeven worden door (een) vaste docent(en).
- 11.6. Opdrachtnemer hanteert voor elke deelnemer voor zover mogelijk een vast lesrooster.

## **12. Klachtenprocedure**

- 12.1. Opdrachtnemer is het bezit van een klachten- en privacyreglement.
- 12.2. De klachtenprocedure van Opdrachtnemer dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.
- 12.3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en beschikt over een toegankelijke klachtenprocedure, welke voldoet aan de volgende eisen:
  - Opdrachtnemer kent aan elke klacht (zowel telefonisch als schriftelijk) een uniek nummer toe en registreert de datum van ontvangst. Dit geldt zowel voor de klachten die telefonisch ingediend worden, als de klachten die schriftelijk bij Opdrachtnemer of Opdrachtgever worden ingediend.
  - Schriftelijke klachten dienen binnen 2 weken (schriftelijk of digitaal) te worden afgehandeld.
  - Telefonische klachten dienen in eerste instantie direct te worden opgelost. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan dient de telefonische klacht conform de schriftelijke klachtenprocedure te worden afgehandeld en als zodanig te worden geregistreerd.
- 12.4. Op verzoek van Opdrachtgever stuurt Opdrachtnemer een kopie van een schriftelijke klacht per email door. Desgewenst stuurt Opdrachtnemer (per email) ook een kopie van de brief door waarin de klacht wordt afgehandeld.
- 12.5. Structurele klachten worden door Opdrachtgever gemeld bij het vaste aanspreekpunt. In dit geval blijft het vaste aanspreekpunt van Opdrachtnemer de bewaker van de betreffende klachtenbehandeling. De registratie wordt op eenzelfde wijze geborgd als voor incidentele klachten.

### 13. Financiering

- 13.1. De prijs per traject per deelnemer, is maximaal € 11.000 (exclusief BTW).  
Facturering zal plaatsvinden in delen op basis van geleverde prestaties. Per deelnemer kan elke termijn slechts één (1) keer in rekening worden gebracht.  
De onderwijsroute duurt circa anderhalf (1,5) jaar voor B1 en twee (2) jaar voor B2, en betreft enkel voorbereiding op instroom naar een MBO 2, MBO 3 of MBO 4 opleiding.
- Termijn 1: 25% kan worden gefactureerd zodra een deelnemer start in de leerroute en ingevulde intakerapportage is ontvangen door Opdrachtgever.
- Termijn 2: 25% kan worden gefactureerd twaalf (12) maanden na de start van het traject op basis van een ingevulde voortgangsrapportage taalschakeltraject.
- Termijn 3: 25% kan worden gefactureerd na achttien (18) maanden na de start van het traject op basis van een ingevulde voortgangsrapportage taalschakeltraject.
- Termijn 4: 25% kan worden gefactureerd zodra het examen op niveau B1 of hoger is behaald en het KNM behaald is.
- Bij de onderwijsroute gaan we uit van gemiddeld 1.000 uur aan taal en 500 uur aan deficiënte vakken.
- 13.2. Reiskosten worden vergoed conform het beleid Re-integratie Participatiewet, IOAW en IOAZ van de gemeenten.
- 13.3. Indien een deelnemer, in overleg met Opdrachtgever ~~de gemeente~~, wisselt van leerroute wordt de termijn waarin deelnemer instroomt naar rato verrekend. Wisselen kan alleen in de eerste anderhalf (1,5) jaar en maximaal één (1) keer per Inburgeringsplichtige.

Overige informatie wordt na de gunning tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever besproken en schriftelijk vastgelegd in het Werkafsprakenboek.