

## **Bijlage 4: Programma van Eisen**

### **Perceel 3 B1- route en Z-Route IJmond**

### **Perceel 4 B1- route en Z-Route Zuid Kennemerland**

**(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 B1-route en Z-route uit te voeren. Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de wettelijke eisen die zijn gesteld voor de uitvoering van deze leerroutes.
- 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 B1- en Z-route.
- 3.5. Deelnemer is verantwoordelijk dat de in de PIP opgestelde doelen ten behoeve van de leerroute worden gehaald. 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. Opdrachtnemer zorgt dat het duale karakter van de leerroutes wordt geborgd door het integreren van het praktijkgericht leren van de taal en participeren in een (informele) taalrijke omgeving.
- 3.8. Opdrachtnemer zorgt hierom dat de verschillende schakels in het proces van inburgering en participatie aansluiten als het gaat om inhoud, kwaliteit en tijdigheid om het beoogde resultaat te behalen.
- 3.9. Opdrachtnemer heeft kennis van en/of ervaring met het maatschappelijk middenveld in de Arbeidsmarktregio IJmond en/of Zuid-Kennemerland en sluit bij de uitvoering van het inburgeringsaanbod aan op de lokale Sociale basis in de betreffende gemeente.
- 3.10. 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.
- 3.11. 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.
- 3.12. 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.
- 3.13. Opdrachtnemer zoekt aansluiting en stimuleert deelnemers in de leerroutes gebruik te maken van de lokale sociale infrastructuur in de gemeenten, zoals welzijnsorganisaties, sociaal wijkteams, taalmaatjes, sleutelpersonen en bibliotheken.
- 3.14. Opdrachtnemer spant zich in dat de deelnemersgroepen op het gebied van taalonderwijs zo veel mogelijk homogeen zijn qua leerbaarheid, vooropleiding en einddoel. Deelnemers kunnen zeer diverse achtergronden hebben.
- 3.15. 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).
- 3.16. Opdrachtnemer beschikt over een netwerk om de deelnemers met een Participatiewet-uitkering zo goed mogelijk te begeleiden naar betaald werk of een andere vorm van participatie.
- 3.17. Opdrachtnemer biedt een overbruggingsaanbod voor deelnemers die niet direct kunnen starten.
- 3.18. 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.
- 3.19. 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 kantoor tijden: 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 na een andere gemeente verhuist en de inburgering gaat vervolgen bij een andere Opdrachtnemer is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een warme overdracht.

## **5. Inhoud B1-route**

- 5.1. Opdrachtnemer zorgt dat participatieactiviteiten integraal onderdeel zijn van de leerroute. Het gaat om een complementair aanbod tussen taalonderwijs en participatie.
- 5.2. Opdrachtnemer zorgt dat deelnemer actief wordt begeleid naar (betaald) werk (onder andere activiteiten gericht op het verwerven van werknemersvaardigheden en oriëntatie op de arbeidsmarkt).
- 5.3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden van KNM in de leerroute en is geïntegreerd in de lessen. 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.
- 5.4. Opdrachtnemer hanteert voor de lessen een minimale groepsgrootte van acht (8) personen en een maximale groepsgrootte van vijftien (15) personen.
- 5.5. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat er in het aanbod specifieke aandacht is voor de psychische gezondheid, financiële redzaamheid, digitale vaardigheden en het informele taalaanbod.
- 5.6. Opdrachtnemer zorgt dat de taallessen toe leiden naar lees-, luister-, spreek-, en schrijfvaardigheid op B1-niveau.
- 5.7. De deelnemers hebben de mogelijkheid om door te leren en op onderdelen op B2 niveau examen te doen. Opdrachtnemer is verplicht dit aanbod aan te bieden.
- 5.8. De B1-route kent een alfabetiseringstraject. Dit dient door Opdrachtnemer aangeboden te worden wanneer uit de leerbaarheidstoets blijkt dat de analfabete of anderstalig gealfabetiseerde deelnemer kan uitstromen op minimaal A2 niveau.

## **6. Inhoud Z-route**

- 6.1. Opdrachtnemer zorgt ten behoeve van de Z-route voor een adequate invulling voor deelnemers met een lage leerbaarheid die moeite hebben met het leren van een nieuwe taal en in beperkte mate zelfredzaam zijn.
- 6.2. Opdrachtnemer dient minimaal 800 uur taalonderwijs aan te bieden met als streven lezen, luisteren, spreken, schrijven, op minimaal A1.
- 6.3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden van participatieactiviteiten van ten minste 748 uur in totaal (excl. PVT- en MAP-uren, deze tellen mee in 800 uur participatie). Opdrachtnemer kan hiervoor ook gebruik maken van de participatiemogelijkheden die al in de gemeente aanwezig zijn.
- 6.4. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden van KNM in de leerroute en dit onderdeel is geïntegreerd in de lessen. KNM maakt onderdeel uit van het eindgesprek en hoeft geen examen KNM afgelegd te worden in deze leerroute.

- 6.5. Opdrachtnemer zorgt in de Z-route dat er in ieder geval aandacht is voor de volgende zaken:
- Gezondheid
  - Maatschappelijke participatie
  - Digitale vaardigheden/ rekenvaardigheden/ werknemersvaardigheden
  - Mobiliteit
  - Omgaan met geld
  - Het opbouwen van een sociaal netwerk
  - Zelfredzaamheid en zelfstandigheid
  - Lokale sociale infrastructuur
  - (Gender)gelijkheid
- 6.6. Het taalonderwijs in de Z-route is praktijkgericht en sluit aan bij het persoonlijke participatietraject en de dagelijkse praktijk van de deelnemer.
- 6.7. De Z-route kent een alfabetiseringstraject. Dit wordt door Opdrachtnemer aangeboden wanneer uit de leerbaarheidstoets blijkt dat de deelnemer analfabeet of anderstalig gealfabetiseerd is.
- 6.8. Opdrachtnemer stuurt erop aan dat deelnemer, naast de wettelijk eisen, ook een vast weekritme en participatieactiviteiten heeft (bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of activiteiten in het buurthuis of op school van de kinderen). In elk geval aan het einde van de route of zoveel eerder als mogelijk tijdens de leerroute. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle onderdelen van de Z-route voor de deelnemer gedurende de week goed te combineren zijn.

## **7. Eisen Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP)**

- 7.1. Opdrachtnemer biedt in B1- en Z-route een aparte Module Arbeidsmarkt en Participatie aan. Doel van deze module is dat de deelnemer in een vroegtijdig stadium kennis maakt met de Nederlandse arbeidsmarkt en stappen zet die leiden tot het zo snel mogelijk, maar ook duurzaam verwerven van een plek op de arbeidsmarkt.
- 7.2. Opdrachtnemer biedt de MAP ook aan voor de groep gezins- en overige migranten. Deze deelnemers worden apart aangemeld door Opdrachtgever.
- 7.3. Opdrachtnemer biedt de MAP binnen de wettelijke inburgeringstermijn van drie (3) jaar.
- 7.4. Tijdens deze module wordt door Opdrachtnemer aandacht besteed aan acht (8) thema's die zijn opgenomen in de onderliggende regelgeving:
1. Beroepsoriëntatie
  2. Werknemerscompetenties
  3. Realistisch beroepsbeeld
  4. Beroepskansen
  5. Het verwerven van beroepscompetenties
  6. Een netwerk opbouwen
  7. Werk vinden
  8. Werkcultuur.
- 7.5. Om MAP succesvol af te ronden, moet Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de deelnemers tenminste 40 uur praktijkervaring opdoen.
- 7.6. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de praktijkplekken aansluiten bij de persoonlijke doelen en ambities van de deelnemer en waarmee hij/zij zich oriënteert en voorbereidt op de Nederlandse arbeidsmarkt. Voor deelnemers uit de Z-route is er tijdens de MAP meer ruimte voor buurtgerichte activiteiten.
- 7.7. Opdrachtnemer heeft kennis van de Arbeidsmarktregio IJmond en Zuid-Kennemerland en heeft ervaring met arbeidsmarkttoeleiding in deze Arbeidsmarktregio.
- 7.8. Opdrachtnemer zorgt voor een rapportage/portfolio waarin de opgedane kennis, vaardigheden en praktijkervaring worden beschreven.

## **8. Examen (geldt voor B1-route)**

- 8.1. 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.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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.

## **9. Locatie eisen**

- 9.1. De participatieactiviteiten in de Z-route vinden zoveel mogelijk in de woonomgeving van de deelnemer plaats door aansluiting te zoeken bij lokale (vrijwilligers)organisaties, instellingen en netwerken.
- 9.2. De leslokalen zijn ruim genoeg voor de groepsgrootte, schoon, goed geventileerd en verwarmd.
- 9.3. De locatie van Opdrachtnemer is tenminste geopend en beschikbaar voor zelfstudie op gedurende de reguliere kantoor tijden.
- 9.4. 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.
- 9.5. 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.
- 9.6. Opdrachtnemer is in staat om de lessen voor de B1-route in de avonden en op zaterdagen aan te bieden, als dit nodig is met het oog op de behoefte en participatieactiviteiten van deelnemers en het mogelijk is hiervoor een groep te vormen.

## **10. Perceel specifieke eisen**

### **Perceel 3: B1- route en Z- route Arbeidsmarktregio IJmond**

#### **LET OP: Onderstaande eisen zijn alleen van toepassing op perceel 3**

- 10.1. De leerroutes worden door Opdrachtnemer op twee (2) locaties aangeboden, één (1) locatie in Velsen (met uitzondering van Velsen-Noord) en één (1) locatie in Beverwijk/Heemskerk. Bij uitzondering kan hier, met goede onderbouwing en in overleg met de betreffende gemeente, na schriftelijke toestemming, van worden afgeweken.
- 10.2. Opdrachtnemer zorgt voor een locatie die voor Deelnemer binnen 30 minuten te bereiken met de fiets en/of het openbaar vervoer en begaanbaar voor minder validen.
- 10.3. Na afronding van de B1- en Z-route geeft Opdrachtnemer een advies aan de klantmanager/consulent over het vervoltraject richting werk/participatie. Opdrachtnemer organiseert indien nodig een warme overdracht naar een re-integratiepartner.

#### **Perceel 4: B1- route en Z- route Arbeidsmarktregio Zuid-Kennemerland**

##### **LET OP: Onderstaande eisen zijn alleen van toepassing op perceel 4**

- 10.4. De leerroutes worden door Opdrachtnemer op minimaal één (1) locatie in Zuid-Kennemerland (Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort) aangeboden.
- 10.5. Opdrachtnemer zorgt voor een locatie die voor Deelnemer binnen 60 minuten te bereiken is met de fiets en/of het openbaar vervoer en begaanbaar voor minder validen.

#### **11. Docenten en personeel**

- 11.1. 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.
- 11.2. De docent wordt in staat gesteld de lessen goed voor te bereiden. Opdrachtnemer faciliteert voorbereidingstijd.
- 11.3. Tijdens alle lessen dient de docent van Opdrachtnemer Nederlands als voertaal te hanteren. Gesprekken tussen deelnemers in een andere taal wordt door het personeel zo veel mogelijk beperkt.
- 11.4. 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 medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van deze Opdracht te allen tijde vakbekwaam zijn en blijven. Opdrachtnemer biedt de daartoe benodigde opleidingen aan.
- 11.5. 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.
- 11.6. Met ingang van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een VOG van alle voor deze Opdracht in te zetten docenten en medewerkers, 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.
- 11.7. Opdrachtnemer bevordert de basiskennis van docenten en medewerkers over de sociale kaart van de verschillende gemeenten.
- 11.8. Docenten en medewerkers hebben een signalerende rol op alle leefgebieden en zorgen dat deze signalen bij de klantmanager/consulent van de gemeente terechtkomen.
- 11.9. De docent is in staat de praktijk aan de lessen te verbinden. De docent houdt een portfolio van de deelnemer bij, waarin deelname aan excursies, stages en activiteiten is opgenomen.
- 11.10. Voor het alfabetiseringstraject geldt dat de docenten specifieke ervaring en affiniteit dienen te hebben met het alfabetiseringsonderwijs.

#### **12. Lesmateriaal**

- 12.1. De leeromgeving binnen de lessen is praktisch en contextrijk. Er wordt gebruik gemaakt van audiovisuele middelen en simulaties.
- 12.2. Op geen enkele wijze mogen kosten van leermiddelen, lesmaterialen, licenties etc. aan de deelnemers in rekening worden gebracht

- 12.3. Opdrachtnemer heeft voldoende kwalitatief recent en gevarieerd, erkend (A)NT2-lesmateriaal beschikbaar voor de Deelnemers.
- 12.4. Het lesmateriaal bereidt de deelnemers (stapsgewijs/systematisch) voor op praktijkopdrachten en buitenschools leren.
- 12.5. Als er digitale leermiddelen noodzakelijk zijn voor het volgen van de lessen op de leslocatie worden deze door Opdrachtnemer kosteloos ter beschikking gesteld aan deelnemers.

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

- 13.1. Opdrachtnemer houdt op deelnemersniveau de desbetreffende klantmanager/consulent van de gemeente via vier (4) rapportages (intake-, twee (2) voortgangs- en eindrapportage) op de hoogte over de voortgang van de Deelnemer. In Bijlagen 14, 15 en 16 treft u een opzet aan van de formats. Nadere afspraken worden in het werkafsprakenboek per gemeente vastgelegd.
- 13.2. Opdrachtnemer houdt per deelnemer in zijn klantvolgsysteem een portfolio bij waarin de zichtbare koppeling tussen taal op school en taal in de praktijk wordt gemaakt.
- 13.3. Bij dreigende uitval of problemen die de voortgang van de leerroute belemmeren of een aanpassing van de doelen in het PIP behelst neemt Opdrachtnemer contact op met klantmanager/consulent van de gemeente. Indien nodig sluit Opdrachtnemer aan bij een gesprek tussen deelnemer en klantmanager/consulent.
- 13.4. Opdrachtnemer sluit aan het einde van de leerroute aan bij het evaluatiegesprek tussen de deelnemer en klantmanager/consulent van de gemeente.
- 13.5. 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 incl. KNM
  - taalniveau
  - uren-registratie
  - inburgeringsovereenkomst
  - voortgangs-/evaluatie-/eindrapportages
  - tussentijdse resultaten en behaalde onderdelen van het inburgeringsexamen.
- 13.6. 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.
- 13.7. Opdrachtnemer overlegt per kwartaal en per gemeente een inhoudelijke managementrapportage via een door Opdrachtnemer opgesteld digitaal format. Nadere afspraken worden in het werkafsprakenboek per gemeente vastgelegd. In de rapportage dient minimaal het volgende te worden opgenomen:
  - 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.

#### **14. (Verzuim) begeleiding**

- 14.1. Opdrachtnemer is in het bezit van een verzuim- en uitvalprotocol en biedt Opdrachtgever inzicht in presentieregistratie die de Opdrachtnemer na de gunning ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorlegt.
- 14.2. 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 de gemeente.
- 14.3. Indien Opdrachtnemer persoonlijke problemen signaleert die de voortgang van een deelnemer kunnen belemmeren, wordt dit doorgegeven aan de klantmanager/consulent van de gemeente. Er zal dan naar passende ondersteuning worden gezocht door de Opdrachtgever.
- 14.4. In het geval van zwangerschap of een tijdelijke fysieke beperking van een deelnemer wordt door Opdrachtnemer samen met klantmanager/consulent van gemeente 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.
- 14.5. 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).
- 14.6. Opdrachtnemer hanteert voor elke deelnemer voor zover mogelijk een vast lesrooster.

#### **15. Visitaties en kwaliteitseisen**

- 15.1. Opdrachtnemer is in het bezit van een keurmerk Blik op Werk Inburgeren.
- 15.2. Het is mogelijk dat het keurmerk Blik Op Werk (BOW) Inburgeren gedurende de looptijd van de Opdracht wordt vervangen door een andere externe toezichthouder of dat er meerdere keurmerken worden toegestaan. In dat geval worden nieuwe afspraken gemaakt over het monitoren van de klanttevredenheid en de kwaliteit.
- 15.3. Opdrachtnemer verleent toegang aan de Opdrachtgever om verwachte en onverwachte visitaties toe te staan en inzicht te geven in de vorming en resultaten van de leerroutes, waar onder de inhoudelijke kwaliteit van lessen, het uitvoeren van participatieactiviteiten, MAP, KNM en op presentie- en financiële administraties.
- 15.4. Opdrachtnemer staat de periodieke klanttevredenheidsonderzoeken door de Opdrachtgever toe.

#### **16. Klachtenprocedure**

- 16.1. Opdrachtnemer is in het bezit van een klachten- en privacyreglement.
- 16.2. 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.
- 16.3. 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.



- 16.4. 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.
- 16.5. 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.

## 17. Financiering

### 17.1. B1-route

De prijs per traject per deelnemer, is maximaal € 11.000 (exclusief BTW) voor de B1 route (dit is inclusief KNM en MAP). Facturering zal plaatsvinden in delen, op basis van geleverde prestaties. Per deelnemer kan elke termijn slechts één (1) keer in rekening worden gebracht.

- 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 na twaalf (12) maanden leerroute op basis van ingevulde voortgangsrapportage dual traject (taal en participatie/werk)
- Termijn 3: 25% kan worden gefactureerd na achttien (18) maanden leerroute op basis van ingevulde voortgangsrapportage dual traject (taal en participatie/werk)\*
- Termijn 4: 25% kan worden gefactureerd zodra het KNM en MAP en het examen op niveau B1 of hoger behaald zijn en er een eindverslag dual traject is opgeleverd waaruit blijkt dat het PIP afgesproken eindresultaat is behaald.\*\*

\* Termijn 4 kan plaatsvinden voor de betaling van termijn 3.

\*\*Termijn 4 kan eerder gefactureerd worden als het examen inclusief KNM en MAP voor achttien (18) maanden worden behaald.

In uitzonderlijke gevallen mag een deelnemer examen op niveau A2 afleggen. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtgever. Dit wordt in het PIP aangepast. De B1-route mag maximaal drie (3) jaar duren gerekend van de datum van de PIP-beschikking.

### 17.2. Z-route

De prijs per traject per deelnemer, is maximaal € 10.500 (exclusief BTW) voor de Z-route (dit is inclusief KNM en MAP). Facturering zal plaatsvinden in delen, op basis van geleverde prestaties. Per deelnemer kan elke termijn slechts één (1) keer in rekening worden gebracht.

- 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 de leerroute op basis van een ingevulde voortgangsrapportage dual traject (taal en participatie/werk).
- Termijn 3: 25% kan worden gefactureerd nadat 600 lessen en 400 participatie uren van de leerroute, inclusief KNM en MAP, zijn doorlopen.

Termijn 4: 25% kan worden gefactureerd zodra in de leerroute 800 uren en 748 participatie uren zijn doorlopen en het mondeling examen tussen deelnemer en de gemeente heeft plaatsgevonden en op basis van een eindverslag duaal traject vastgesteld is dat alle afspraken omtrent de leerroute uit het PIP zijn behaald.

Ervan uitgaande dat de Z-route circa twee (2) jaar duurt.

**17.3. MAP Gezins- en overige migranten**

De prijs per traject per deelnemer is €250 (exclusief BTW). Dit bedrag kan worden gefactureerd zodra het onderdeel succesvol is afgerond.

17.4. Reiskosten worden vergoed conform het beleid Re-integratie Participatiewet, IOAW en IOAZ van de gemeenten.

17.5. Indien een deelnemer, in overleg met Opdrachtgever, 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.