

Programma van eisen, Leerroutes

1. Algemene eisen

1. Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.
2. Eventuele relevante wijzigingen in de wet en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten raamovereenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging.
3. 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.
4. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de door de gemeenten in de PIP opgestelde doelen ten behoeve van de leerroute worden gehaald.
5. De 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.
6. Leerroute worden aangeboden door Opdrachtnemer als één samenhangend geheel. Dit houdt in dat alle partijen die de verschillende onderdelen van de leerroutes aanbieden, nauw met elkaar samenwerken om tot een complementair geheel te komen.
7. De Opdrachtnemer zorgt hierom dat de verschillende schakels in het proces van inburgering en (re)-integratie goed aansluiten als het gaat om inhoud, kwaliteit en tijdigheid, om het beoogde resultaat te behalen.
8. De Opdrachtnemer zorgt dat de leerroutes een intensief en modulair karakter hebben. Dit betekent dat verschillende onderdelen als verschillende modules worden gegeven en op elkaar aansluiten waardoor gewisseld kan worden tussen de verschillende leerroutes
9. Opdrachtnemer heeft kennis van en/of ervaring met het maatschappelijk middenveld in de regio Zuid-Kennemerland en/of IJmond en sluit bij de uitvoering aan op de lokale sociale basis.
10. Opdrachtnemer beschikt over een netwerk van werkgevers i.v.m. begeleiding van deelnemers met een P-wet uitkering naar betaald werk.
11. Er wordt samengewerkt met bestaande partners in de stad.
12. Opdrachtnemer zorgt dat deelnemer zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 3 maanden na vaststellen van het PIP kunnen starten binnen de leerroute.
13. Opdrachtnemer wijst per deelnemer één vast contactpersoon aan voor alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de gemeente.
14. Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon aan voor alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de gemeente op contractniveau.
15. De Opdrachtnemer signaleert of er psychische klachten of problemen zijn die professionele hulp behoeven. Indien dit het geval is wordt de deelnemer doorverwezen en begeleid naar een professionele instelling.
16. Opdrachtnemer organiseert kinderopvang (exclusief financiering), bij een kinderopvangorganisatie die voldoet aan de eisen gesteld in de Wet Innovatie en Kwaliteit Kinderopvang (IKK).
17. Er dient rekening gehouden te worden met deelnemers die (gedeeltelijk) ontheven zijn van de inburgering op basis van psychische of fysieke problemen.
18. Er is aandacht voor de persoonlijke situatie van de inburgering. Er is ruimte voor maatwerkoplossingen wanneer dit nodig is.
19. Opdrachtnemer houdt rekening met verschil in tempo, niveau en individuele behoeften van de deelnemers. Opdrachtnemer biedt gedurende het hele traject maatwerk.

20. Opdrachtnemer zoekt aansluiting en stimuleert deelnemers in de leerroutes gebruik te maken van het lokale sociale infrastructuur in de gemeente, zoals welzijnsorganisaties, sociaal wijkteams, taalmaatjes, sleutelpersonen en bibliotheken.
21. Opdrachtnemer spant zich in dat de groepen homogeen zijn qua leerbaarheid, vooropleiding en einddoel. De deelnemers kunnen zeer diverse taalachtergronden hebben.
22. Opdrachtnemer zorgt voor afstemming met de organisatie die de financiële begeleiding/coaching van de deelnemer verzorgt en de maatschappelijke begeleiding.
23. Opdrachtnemer biedt een overbruggingsaanbod voor deelnemers die niet direct kunnen starten.

2. Algemene eisen Locatie

1. De lessen en activiteiten van de leerroutes worden door Opdrachtnemer in de gemeente van de deelnemer aangeboden. Bij uitzondering kan hier, met goede onderbouwing en in overleg met de betreffende gemeente, na schriftelijke toestemming, van worden afgeweken.
2. 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 contractduur aan blijven voldoen.
3. Opdrachtnemer implementeert op de leslocatie(s) de maatregelen i.v.m. 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.

4. Algemene eisen Personeel

1. Al het Personeel, waaronder de docenten, dat door Opdrachtnemer wordt ingezet ten behoeve van de uitvoering van deze Opdracht dienen:
 - vakbekwaam te zijn m.b.t. de uitvoering van de betreffende dienstverlening;
 - betrokken te zijn bij – en ervaring te hebben met de doelgroep en bij te dragen aan het integratieproces door deelnemers goed te ondersteunen en een veilig leerklimaat te realiseren. De docent dient daarom een pedagogische achtergrond te hebben en gecertificeerd te zijn;
 - een praktijkverbinder te zijn. Dit houdt onder andere in dat de docent een portfolio van de deelnemer bijhoudt, excursies organiseert, gastsprekers uitnodigt enzovoorts.
 - een natuurlijk overwicht te hebben en in staat te zijn om deelnemers aan te spreken op gedrag.
2. Tijdens alle lessen dient het Personeel van Opdrachtnemer de Nederlands als voertaal te hanteren. Gesprekken tussen deelnemers in een andere taal wordt door het Personeel zo veel mogelijk beperkt.
3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn Personeel 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.
4. 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.
5. Met ingang van de overeenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een VOG van alle voor deze Opdracht in te zetten Personeel, die in contact komen met de doelgroep. De VOG dient bij aanvang van de Opdracht niet ouder te zijn dan drie jaar. 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 werkdagen te verstrekken aan Opdrachtgever.

5. Algemene eisen Docenten

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 jaar aantoonbare werkervaring binnen NT2 onderwijs bij een gecertificeerd bedrijf. Dit kan door Opdrachtgever opgevraagd worden. Opdrachtnemer dient dit binnen drie werkdagen aan te leveren bij Opdrachtgever.

6. Algemene eisen Administratie, rapportage en evaluatie

1. De Opdrachtnemer houdt op klantniveau de desbetreffende klantmanager regelmatig via een per gemeente vastgesteld klantvolgsysteem op de hoogte over de voortgang van de deelnemer. Wanneer de deelnemer de beoogde doelen uit het PIP niet dreigt te halen, geeft de Opdrachtnemer dit tijdig aan. Nadere afspraken worden in het werkafsprakenboek per gemeente vastgelegd.
2. Opdrachtnemer heeft een Klantvolgsysteem waarin de afspraken en de voortgang hiervan real time gevolgd kunnen worden door contactpersoon van de gemeente.
3. De klantmanager van gemeente en de Opdrachtnemer hebben per inburgeringstraject tenminste 3 mondelinge evaluatiemomenten op klantniveau:
 - Het eerste evaluatiemoment is binnen 4 weken na de start van het inburgeringstraject;
 - Het tweede evaluatiemoment is na 9 maanden van het inburgeringstraject;
 - Het laatste evaluatiemoment is aan het einde van het inburgeringstraject.

Zaken die besproken kunnen worden zijn onder meer: de voortgang, het niveau, de behaalde resultaten, de haalbaarheid gestelde doelen uit PIP.

4. De Opdrachtnemer geeft aan het einde van een inburgeringstraject op basis van bijgevoegd digitaal format een eindrapportage. In deze rapportage komen in ieder geval de diverse leefgebieden van de deelnemer aan bod. Ook wordt hierin een advies gegeven voor de vervolgstap(pen) van de deelnemer op onder meer werk, participatie en onderwijs.
5. De 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 uren-registratie, inburgeringsovereenkomst, voortgangs-/evaluatie-/eindrapportages, tussentijdse resultaten en behaalde onderdelen van het inburgeringsexamen.
6. De Opdrachtnemer heeft verzuimbeleid en heeft een aanpak om risico-uitval te borgen. Opdrachtgever stelt daarbij dat bij 2 keer ongeoorloofd verzuim of bij 3 weken ziekteverzuim dat Opdrachtnemer direct contact opneemt met de klantmanager van de gemeente.
7. De Opdrachtnemer verstrekt binnen een termijn van een week de door de opdrachtgever gewenste inlichtingen en de opdrachtgever is te allen tijde gemachtigd documenten in te zien welke voor de opdrachtgever van belang kunnen zijn.
8. Voor de B1 route geeft de taalaanbieder inzichtelijk weer hoeveel deelnemers op onderdelen doorstromen naar B2 en hoeveel deelnemers op onderdelen A2 niveau examen hebben gedaan
9. De Opdrachtnemer overlegt per kwartaal een inhoudelijke managementrapportage via een vastgesteld 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

Overige informatie is per perceel verschillend en wordt na de gunning tussen Opdrachtnemer en Gemeente besproken en schriftelijk vastgelegd in het werkafsprakenboek.

7. Klachtenprocedure

1. Opdrachtnemer is het bezit van een klachten- en privacyreglement.
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.
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.
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.
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.

8. Specifieke eisen Onderwijsroute

1. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het traject de module Kennis van de Nederlandse Maatschappij bevat en alle wettelijk verplichte onderdelen van het taalschakeltraject zoals loopbaanoriëntatie.
2. 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.
3. Opdrachtnemer ondersteunt deelnemer bij het inschrijfproces voor het vervolgonderwijs.

4. Tijdens de onderwijsroute faciliteert de Opdrachtnemer ontmoetingen tussen Deelnemers en onderwijsinstelling(en) om de doorstroom en juiste studiekeuze te bevorderen.
5. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de onderwijsroute uit een intensief traject bestaat van gemiddeld 1000 uur voor taal en 500 voor rekenen, Engels A1 en A2 en studievaardigheden. Hierbij geldt dat de duur van de onderwijsroute gemiddeld 1,5 jaar is.
6. Voor de deelnemers waarvoor het taalschakeltraject niet haalbaar blijkt is afschalen naar B1-route mogelijk. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat dit binnen 1 jaar gebeurt in overleg met en na schriftelijk akkoord van de klantmanager van de gemeente.
7. Het niveau van de deelnemers kan verschillen. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat men ruimte geeft om op verschillende niveaus deel te nemen aan het Taalschakeltraject.
8. Opdrachtnemer levert maatwerk binnen het tarief op onder andere intensiteit en tempo en biedt de mogelijkheid tot het op- en afschalen binnen de onderwijsroute.
9. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deelnemer een Taalschakeldiploma behaalt aan het eind van het traject.
10. Opdrachtnemer biedt conform het PIP een passend traject aan, zowel met betrekking tot tempo als leerniveau, met het doel uit te stromen richting MBO 2, MBO 3 of MBO 4.

9. Specifieke eisen B1-route

1. De Opdrachtnemer zorgt dat binnen de B1-route het (praktijkgericht) leren van de taal gecombineerd wordt met het participeren in een taalrijke leeromgeving met als doel uitstroom naar betaald werk.
2. De Opdrachtnemer zorgt dat de participatieactiviteiten (activiteiten gericht op het verwerven van werknemersvaardigheden) zijn een integraal onderdeel van de leerroute. Het gaat om een complementair aanbod tussen taal/inburgering en participatie. U laat zien hoe dit vormgegeven wordt
3. Taallesen worden aangeboden in de gemeente van de deelnemer in groepen van minimaal 10 personen.
4. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de participatie activiteiten daar waar dit mogelijk is lokaal worden georganiseerd.
5. Opdrachtnemer biedt lessen gedurende week flexibel aan zodat leren en werk goed combineerbaar zijn.
6. Binnen de B1-route is het mogelijk voor deelnemers om de route sneller of langzamer te doorlopen. De aanbieder beschrijft in de inschrijving hoe dit concreet wordt vormgegeven
7. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de door de gemeenten in PIP opgestelde afspraken worden gehaald.
8. Tijdens het traject is de Opdrachtnemer verantwoordelijk dat er specifieke aandacht is voor de psychische gezondheid, financiële redzaamheid, digitale vaardigheden en het informele taalaanbod.
9. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de taallessen ingezet worden op de lees-, luister-, spreken en schrijfvaardigheid van de deelnemer op B1 taalniveau. Het traject bevat de module Kennis van de Nederlandse Maatschappij
10. Het is mogelijk dat een deelnemer onderdelen van de B1 route op A2 niveau afrondt nadat Opdrachtnemer afstemming met de gemeente heeft gehad met daaropvolgend goedkeuring van de gemeente. Opdrachtnemer dient in dat geval minimaal 600 uur op B1 niveau te hebben aangeboden.
11. 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, hetzij zelf maar mag ook dit door een derde partij uit laten voeren

12. 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 B1 niveau
13. Het is voor Opdrachtnemer toegestaan om onderdelen uit de B1-route en de onderwijsroute binnen de wettelijke eisen te combineren en dat deze aangeboden worden.

10. Specifieke eisen Z-route

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.
2. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Inburgeringscursus met taalles en Kennis van de Nederlandse Maatschappij (KNM) van ten minste 800 uur in totaal wordt aangeboden in de gemeente waar de deelnemer is gehuisvest.
3. Opdrachtnemer dient minimaal 800 uur taallessen te geven in het Nederlands, lezen, luisteren, spreken, schrijven, op minimaal A1. In verband met de zelfredzaamheidseis dient het accent op spreken te liggen.
4. Opdrachtnemer verbindt de participatieactiviteiten aan de leerdoelen en interesses van de deelnemer.
5. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in de leerroute een adequate koppeling wordt gelegd met praktische taalvaardigheden, gerelateerd aan het dagelijkse leven.
6. De Z route kent een alfabetiseringstraject. Dit wordt door Opdrachtnemer aangeboden wanneer uit de leerbaarheidstoets blijkt dat de deelnemer analfabeet of anderstalig gealfabetiseerd is.
7. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor participatieactiviteiten van ten minste 800 uur in totaal inclusief de Module Arbeid en Participatie welke worden aangeboden in de gemeente waar de deelnemer is gehuisvest.
8. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat taal en het participatiecomponent met elkaar verweven zijn en elkaar aanvullen. Beide componenten dienen gericht te zijn op het zelfredzaam worden in de Nederlandse maatschappij en vertrouwd raken met de lokale sociale infrastructuur. Uitstroom naar betaald werk blijft hierin wenselijk, maar zelfredzaamheid is het belangrijkste doel van Opdrachtnemer.
9. Het Inburgeringstraject wat Opdrachtnemer verzorgt sluit adequaat aan op de lokale sociale infrastructuur.
10. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat aan het einde van de route of zoveel eerder tijdens de leerroute de deelnemer naast de wettelijk eisen ook een vast weekritme en participatie activiteiten bezit. Te denken aan werk, vrijwilligerswerk of activiteiten in het buurthuis of op school van de kinderen, zoals vastgelegd in het PIP. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle onderdelen van Z route voor de deelnemer gedurende de week goed te combineren zijn.
11. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de afspraken uit het PIP behaald zullen worden.
12. In de Z-route is aandacht voor in ieder geval 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

11. Specifieke eisen Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP)

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.
2. De MAP is een verplicht onderdeel voor alle deelnemers, ook voor de groep gezinsmigranten.
3. De Opdrachtnemer biedt de MAP aan in de eerste 6 maanden na start van de B1- en Z-route, maar maximaal binnen de inburgeringstermijn van 3 jaar.
4. Tijdens deze module wordt door Opdrachtnemer aandacht besteed aan 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
5. Om MAP succesvol af te ronden, moet Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de deelnemers tenminste 40 uur praktijkervaring opdoen. De MAP uren tellen overigens mee in de 800 urennorm participatie Z-route.
6. De 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.

Met de Z-route is er meer ruimte voor buurtgerichte activiteiten.
7. Opdrachtnemer heeft kennis van en/of ervaring met de arbeidsmarktregio Zuid-Kennemerland en/of IJmond en heeft ervaring met arbeidsmarkttoeleiding.
8. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de MAP wordt afgesloten met een eindgesprek tussen de deelnemer en de gemeente, waarin de opgedane kennis, vaardigheden en praktijkervaring worden besproken. De uitkomsten van de module MAP worden meegenomen in het PIP van de deelnemer.