

Programma van Eisen

**Europese Openbare aanbesteding
Sociale en andere specifieke diensten
Veranderopgave Inburgering**

Kenmerk 2020-312

Opdrachtgever/Aanbestedende dienst:
Gemeente Zaanstad

Procesbegeleiding aanbesteding:
Gemeente Zaanstad
Domein Bedrijfsvoering
Afdeling Inkoop & Subsidies
Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ Zaandam

Datum: 8 maart 2021
Status: definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoud

1	INLEIDING.....	4
1.1	Leeswijzer.....	4
2	VISIE EN UITGANGSPUNTEN.....	4
3	DE OPDRACHT	5
3.1	Scope van de opdracht.....	6
3.2	Leerroutes.....	7
3.2.1	<i>Het beeld van Zaanstad bij de B1 leerroute</i>	<i>7</i>
3.2.2	<i>Het beeld van Zaanstad bij de Z-leerroute</i>	<i>8</i>
3.2.3	<i>Het beeld van Zaanstad bij de Onderwijsroute (Taalschakeltrajecten op MBO niveau)</i>	<i>8</i>
3.2.4	<i>Examens</i>	<i>9</i>
3.2.5	<i>Het beeld van Zaanstad bij gezinsmigranten en overige inburgeraars</i>	<i>9</i>
4	DOELGROEP	9
5	INFORMATIE-UITWISSELING.....	9
6	EISEN.....	10
6.1	Perceel 1: aanbod voor B1 en Z leerroute.....	10
6.2	Perceel 2: Aanbod voor de Onderwijsroute	15

1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen van de Europese aanbesteding sociale en andere specifieke diensten “Veranderopgave Inburgering”.

Per 1 januari 2022 wordt de nieuwe wet Inburgering ingevoerd. Als gevolg hiervan krijgen gemeenten een belangrijke rol bij de begeleiding van nieuwkomers die moeten inburgeren. Zo dient er bij nieuwkomers een brede intake te worden afgenomen, waarbij naar 13 leefgebieden wordt gevraagd. Op basis van de brede intake wordt er een Plan Inburgering en Participatie (PIP) opgesteld, waarin de persoonlijke doelen van de nieuwkomer zijn opgenomen. In samenspraak met de inburgeringsplichtige wordt op deze manier vastgelegd welke stappen de inburgeringsplichtige gaat volgen om aan de inburgeringsplicht te voldoen. In het PIP wordt tevens vastgelegd welke inburgeringsroute de nieuwkomer gaat volgen: de B1-leerroute, de onderwijsroute of de Z-leerroute. De leerroutes worden gecombineerd met Kennis van de Nederlandse Maatschappij (KNM), het Participatieverklaringstraject (PVT) en/of de Module Arbeidsmarkt & Participatie (MAP).

De aanbestedende dienst wil door middel van deze aanbesteding met één of meerdere aanbieders afspraken maken over de uitvoering van het taalonderwijs aan inburgeraars en voor het taalschakeltraject op MBO niveau, verder te noemen “Inburgering”. Dit document geeft de eisen, kaders en randvoorwaarden van de Aanbestedende dienst weer.

Om een passend aanbod op alle taalniveaus in te kopen is de aanbesteding onderverdeeld in twee percelen:

1. B1-leerroute en Z-leerroute (inclusief KNM en MAP¹).
2. MBO Onderwijsroute

1.1 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van dit Programma van Eisen worden de visie en beleidsuitgangspunten beschreven. In hoofdstuk 3 treft u een beschrijving van de opdracht aan en een nadere toelichting van de leerroutes. Hoofdstuk 4 behandelt de doelgroepen waarvoor de gemeente de taalroutes inkoopt. In hoofdstuk 5 volgt een korte toelichting op de informatie-uitwisseling. Ten slotte wordt in hoofdstuk 6 aangegeven welke eisen worden gesteld ten tijde van de inschrijving en gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Dit Programma van Eisen is een knock-out eis. Dit betekent dat u bij inschrijving akkoord bent met alle genoemde eisen en randvoorwaarden in onderhavig document. Indien u niet akkoord bent met dit Programma van Eisen, wordt uw inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

2 Visie en Uitgangspunten

Het nieuwe inburgeringsstelsel is gericht op de volgende aspecten:

- Iedereen doet mee, het liefst via betaald werk;
- Betere mogelijkheden om nieuwkomers zo snel mogelijk aan het werk en op het vereiste taalniveau te krijgen;
- Leren en participeren gaan hand in hand.

De Zaanse visie binnen de veranderopgave Inburgering is om nieuwkomers meteen en volwaardig mee te laten doen. Meedoen is in Zaanstad meer dan alleen werk. Het gaat ook over een zinvolle

¹ MAP moet aan zowel asielstatushouders als gezinsmigranten worden aangeboden.

dagbesteding, vrijwilligerswerk, het kennen van de Zaanse normen en waarden, maatschappelijke participatie en het hebben van een sociaal netwerk. Om te voldoen aan de voor de gemeente nieuwe taken en te komen tot een succesvolle uitvoering, wenst de gemeente een doorlopende lijn te organiseren. Hierin staan een duidelijk aanspreekpunt, een procesregisseur en integrale trajecten richting werk, opleiding en passend taalaanbod centraal. Bij het inrichten van de Zaanse doorlopende lijn zoekt de gemeente nadrukkelijk aansluiting bij de huidige dienstverlening binnen het sociaal domein. Voor de doorlopende lijn hanteren we de volgende uitgangspunten:

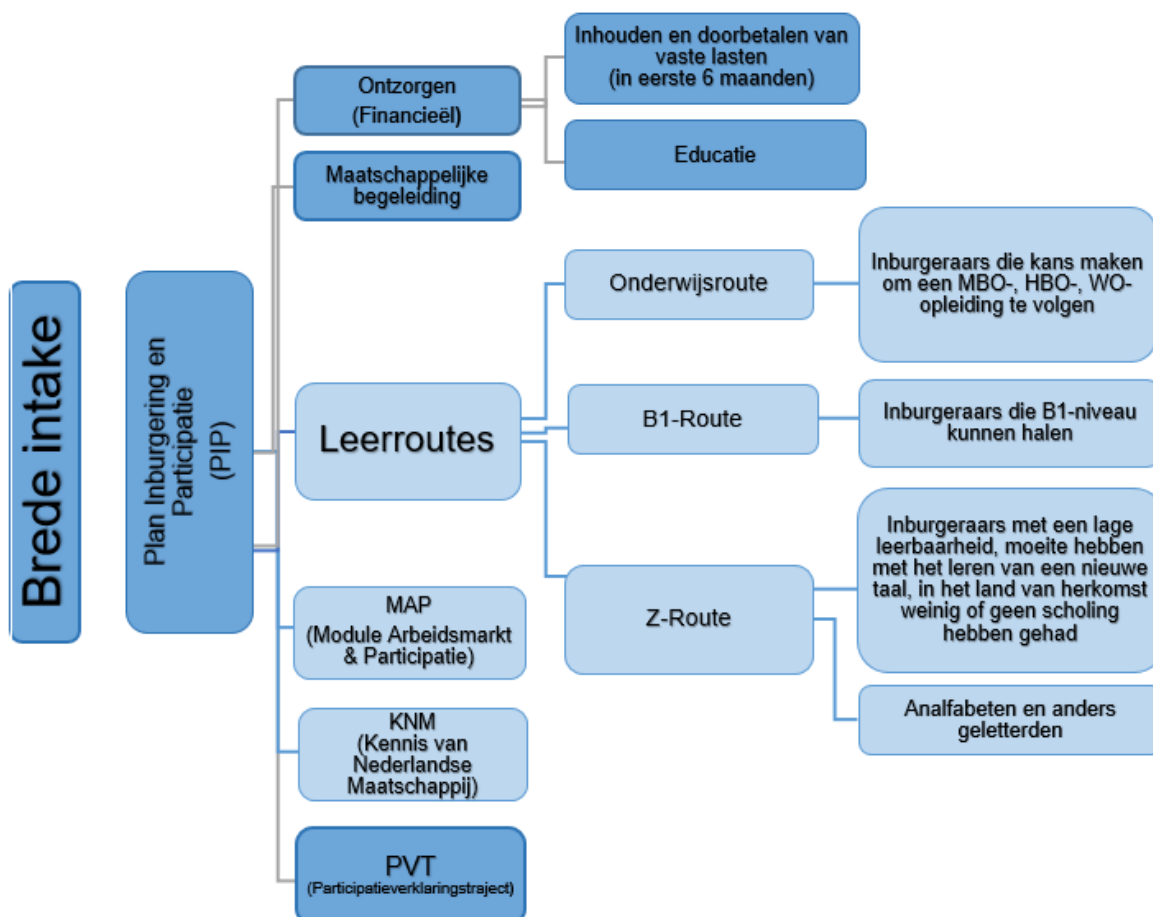
- Daadkrachtige regie en duidelijk aanspreekpunt;
- Intensieve begeleiding op integrale trajecten richting werk, opleiding en taal;
- Lerend en adaptief stelsel;
- Maatwerk en uitgaan van mogelijkheden;
- Samen met de stad.

Zie bijlage “Koersdocument Veranderopgave Inburgering” voor meer informatie over de visie en uitgangspunten.

3 De opdracht

Gemeenten krijgen in het nieuwe inburgeringsstelsel de regierol op de uitvoering van de inburgering. Dit betreft een centrale rol in de intake, de begeleiding en advisering van inburgeringsplichtigen en het organiseren van de taal- en participatiecomponenten van het inburgeringsaanbod. Gemeenten krijgen onder andere de wettelijke plicht om ervoor te zorgen dat een inburgeringsplichtige tijdig een inburgeringsaanbod wordt gedaan dat aansluit bij de leerroute en andere afspraken die in het PIP zijn vastgelegd. Hierbij dient de gemeente o.a. Kennis van de Nederlandse Maatschappij (KNM), de module Arbeidsmarkt & Participatie (MAP) en het Participatieverklaringstraject (PVT) aan te bieden.

Zie de positie van de leerroutes, MAP, PVT en KNM in het inburgeringsproces hieronder:



De aanbodplicht verschilt per inburgeringsdoelgroep, namelijk asielstatushouders versus gezinsmigranten en overige inburgeraars². Voor asielstatushouders omvat het aanbod de volgende componenten: één van de drie leerroutes, Kennis van de Nederlandse maatschappij (KNM), de Module Arbeidsmarkt & Participatie (MAP), het Participatieverklaringstraject (PVT). Voor de gemeente geldt dat zij ook moeten voorzien in de financiële ontzorging van de asielstatushouders, maatschappelijke begeleiding bij de inburgering en in participatiemogelijkheden.

Gezinsmigranten en overige inburgeraars hebben een andere startpositie dan asielstatushouders. Het verschil met asielstatushouders is dat gezinsmigranten en overige inburgeraars het inburgeringsonderwijs voor taal en Kennis van de Nederlandse Maatschappij zelf dienen te betalen, waarbij het mogelijk is om op basis van een inkomenstoets gebruik te maken van een lening bij DUO. Het aanbod van de gemeente aan gezinsmigranten en overige inburgeraars is enkel en alleen de module Arbeidsmarkt & Participatie (MAP) en het Participatieverklaringstraject (PVT). In onderstaande tabel wordt de aanbodplicht per groep weergegeven.

Aanbodplicht gemeente	Asielstatushouders	Gezins- en overige migranten
Maatschappelijke begeleiding	X	
Ontzorging incl. educatie	X	
Begeleiding bij inburgering (brede intake, PIP, advies voortgang)	X	X
Alfabetisering (voor zover opgenomen in PIP)	X	
Leerroutes, incl. KNM	X	
MAP	X	X
PVT	X	X
In het PIP opgenomen afspraken over aanbod voor (andere) participatie componenten	X	Indien in bijstand

3.1 Scope van de opdracht

De gemeente heeft ervoor gekozen om de taalcomponent in te kopen bij één taalaanbieder per perceel. De participatiecomponent zal binnen de eigen gemeentelijke organisatie georganiseerd worden. Om een overzichtelijk beeld van de opdracht te geven, wordt kort toegelicht welke onderdelen tot de scope van de opdracht behoren en welke onderdelen buiten de scope van de opdracht vallen:

- **Leerroutes:** De taalcursussen voor alle drie de routes worden ingekocht bij de taalaanbieder(s). Zowel in de B1-leerroute als de Z-leerroute organiseert het gemeentelijk team Inburgering van Zaanstad een participatieplek of deeltijd werkplek. Dit valt niet onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is wel medeverantwoordelijk voor een goede aansluiting van het taalonderdeel met het participatie onderdeel.
- **Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP):** De module Arbeidsmarkt en Participatie (voorheen Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt, ONA) is gericht op het begeleiden van inburgeraars bij het oriënteren en participeren op de Nederlandse arbeidsmarkt. De MAP is een verplicht onderdeel van de B1- leerroute en de Z-leerroute en een apart onderdeel voor gezinsmigranten. Deze module heeft een andere vorm in de Onderwijsroute. De gemeente koopt MAP in bij de taalaanbieder(s).
- **Kennis van de Nederlandse Maatschappij (KNM):** De module Kennis van de Nederlandse Maatschappij gaat over de Nederlandse samenwerking en is een verplicht onderdeel in alle drie de leerroutes. De gemeente koopt KNM in bij de taalaanbieder(s).

² Dit betreft een diverse groep inburgeraars, waaronder houders van een verblijfsvergunning regulier, 'humanitair niet-tijdelijk', geestelijk bedienaren, houders van een verblijfsvergunning o.g.v. het kinderpardon, discretionaire bevoegdheid, etc.

- Participatieverklaringstraject (PVT): Het participatieverklaringstraject valt buiten de scope van deze opdracht. De gemeente Zaanstad is zelf verantwoordelijk voor dit traject en zal dit niet inkopen in deze aanbesteding.

In de volgende paragraaf wordt aangegeven welk beeld de gemeente Zaanstad bij elk van de leerroutes heeft.

3.2 Leerroutes

Het doel van de leerroutes is dat de inburgeraars, of in dit geval asielstatushouders, zo goed en snel mogelijke integreren en mee kunnen doen in de samenleving en op de arbeidsmarkt. Het gewenste resultaat van de leerroutes is dat inburgeraars alle onderdelen voltooien op een zo hoog mogelijk niveau.

In het nieuwe stelsel is er een mogelijkheid tot het schakelen, ofwel bijstellen, van de leerroute tijdens het inburgeringstraject. Mocht het zo zijn dat de vastgestelde leerroute toch niet blijkt te passen bij de capaciteiten van de inburgeringsplichtige dan kan er gewisseld worden van route. Als bijvoorbeeld tijdens het taalschakeltraject blijkt dat de onderwijsroute toch te hoog gegrepen is, dan zal de inburgeraar via een andere leerroute aan de inburgeringsplicht moeten voldoen. De B1-route ligt dan voor de hand, met de mogelijkheid om op niveau A2 examens te halen. Daartoe dient het PIP dan te worden gewijzigd.

3.2.1 Het beeld van Zaanstad bij de B1 leerroute

Het gemeentelijk team Inburgering stelt een PIP op met de inburgeraar, neemt de leerbaarheidstoets af en meldt de inburgeraar met deze informatie aan bij de Opdrachtnemer. De leerroute bestaat uit 32 studie belastende uren per week, verdeeld over 4 dagen en bevat verschillende vormen van formeel en non-formeel leren van taal, KNM, MAP, het uitvoeren van opdrachten en tijd om onder begeleiding huiswerk te maken. Maatwerk voor minder uren is mogelijk, maar wordt alleen ingevuld als de inburgeraar de 32 studie belastende uren niet in kan vullen.

Binnen 4 weken na aanmelding bij Opdrachtnemer start het taalonderwijs voor de inburgeraar op een locatie in Zaanstad, dan wel digitaal als dat nodig is vanwege Covid-19 maatregelen. Hierbij handelt de Opdrachtnemer conform het servicedocument voor afstandsonderwijs van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Wanneer blijkt dat de inburgeraar bepaalde problemen ervaart (bijvoorbeeld logopedische problemen of een gebrek aan digitale vaardigheden) of een vorm van maatschappelijke ondersteuning nodig heeft, dan bespreekt de docent dit met de inburgeraar en geeft aan dat deze informatie met het gemeentelijk team Inburgering gedeeld wordt. Het gemeentelijk team Inburgering regelt de benodigde ondersteuning en houdt contact met de docent over de voortgang. Zodra de inburgeraar voldoende taalvaardig is om te communiceren met anderen (tussen A1 en A2 niveau), verzoekt Opdrachtnemer het gemeentelijk team Inburgering om een participatieplek of deeltijd werkplek te organiseren voor de inburgeraar op basis van het PIP voor minimaal 8 uur per week dan wel het aantal uren dat in het PIP is afgesproken.

De gemeente Zaanstad vindt het bij deze leerroute belangrijk dat inburgeraars zo snel mogelijk een zo hoog mogelijk taalniveau behalen. Indien meer uren participatie of werk nodig zijn om de inburgeringsdoelstelling(en) uit het PIP te behalen, dan is dat leidend. Via het actueel bijgewerkte cliëntvolgsysteem van Opdrachtnemer volgt het gemeentelijk team Inburgering de voortgang in het inburgeringstraject. De doelstelling is het behalen van een zo hoog mogelijk taalniveau, dat wil zeggen B1 als wettelijke doelstelling en als blijkt uit het PIP dat B2 niveau haalbaar is, dan taalbeheersing op B2 niveau. Ook het behalen van de modules KNM en MAP (minimaal 40 uur volgens de nota van toelichting Regeling Inburgering) is nodig voor afronding van het leertrajet.

3.2.2 Het beeld van Zaanstad bij de Z-leerroute

Het gemeentelijk team Inburgering stelt een PIP op met de inburgeraar, neemt de leerbaarheidstoets af en meldt de inburgeraar met deze informatie aan bij de Opdrachtnemer. De leerroute bestaat uit 32 studie belastende uren per week, verdeeld over 4 dagen en bevat verschillende vormen van formeel en non-formeel leren van taal, KNM, MAP, het uitvoeren van opdrachten en tijd om huiswerk te maken. Maatwerk voor minder uren is mogelijk, maar wordt alleen ingevuld als de inburgeraar de 32 studie belastende uren niet in kan vullen.

Binnen 4 weken na aanmelding bij Opdrachtnemer start het taalonderwijs voor de inburgeraar op een locatie in Zaanstad, dan wel digitaal als dat nodig is vanwege Covid-19 maatregelen. Hierbij handelt de Opdrachtnemer conform het servicedocument voor afstandsonderwijs van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Tegelijkertijd verzorgt het gemeentelijk team Inburgering een participatie activiteit van minimaal 8 uur per week in de tijd dat geen taallessen gevolgd hoeven te worden. Dit aantal uren kan in overleg worden uitgebreid op basis van het PIP. Wanneer blijkt dat de inburgeraar bepaalde problemen ervaart (bijvoorbeeld logopedische problemen of een gebrek aan digitale vaardigheden) of een vorm van maatschappelijke ondersteuning nodig heeft, dan bespreekt de docent dit met de inburgeraar en geeft aan dat deze informatie met het gemeentelijk team Inburgering gedeeld wordt. Het gemeentelijk team Inburgering regelt de benodigde ondersteuning en houdt contact over de voortgang met de docent. Via het actueel bijgewerkte cliëntvolgsysteem van Opdrachtnemer volgt het gemeentelijk team Inburgering de voortgang in het leertraject.

De doelstelling is het behalen van een zo hoog mogelijk taalniveau, dat wil zeggen A2 als bovenwettelijke doelstelling en als dat niet haalbaar is A1. Het traject is na 36 maanden afgerond als aan het uren criterium (800 uur NT2 en KNM, 800 uur participatie inclusief PVT en MAP) is voldaan en een afsluitend gesprek met het gemeentelijk team Inburgering heeft plaatsgevonden. De inburgeraar ontvangt daarna van de gemeente een certificaat dat aan de inburgeringsplicht is voldaan. Voor inburgeraars die het traject met alfabetisering beginnen, is verlenging van de inburgeringstermijn met maximaal 2 jaar mogelijk.

3.2.3 Het beeld van Zaanstad bij de Onderwijsroute (Taalschakeltrajecten op MBO niveau)

Het gemeentelijk team Inburgering stelt een PIP op met de inburgeraar, neemt een leerbaarheidstoets af en meldt de inburgeraar aan bij de Opdrachtnemer als een gericht MBO schakeltraject het meest passend is. Indien een HBO of WO schakeltraject tot de mogelijkheden behoort, wordt de inburgeraar bij de gemeente Amsterdam aangemeld (dit is geen onderdeel van deze aanbesteding). Opdrachtnemer werkt minimaal 18 maanden met de inburgeraar aan taalvaardigheid op een locatie in Zaanstad (of in de regio) dan wel digitaal als dat nodig is vanwege Covid-19 maatregelen, zodat inburgeringsexamen gedaan kan worden op de wettelijke doelstelling van B1 niveau en bij voorkeur B2 niveau. Het taalschakeltraject vult 32 studie belastende uren per week in.

Aanbieders van taalschakeltrajecten (onderwijsinstellingen en andere private taalaanbieders, zoals taalscholen) moeten in het bezit zijn van diploma-erkenning.

Een taalschakeltraject (voltijds) bevat de volgende elementen:

- Ongeveer 1000 uur taallessen Nederlands (vanaf A0);
- Ongeveer 500 uur aan andere vakken en vaardigheden zoals rekenen, Engels en studie/computervaardigheden;
- Ontwikkeling van de competenties die nodig zijn om succesvol in te kunnen stromen in het Nederlandse onderwijs en de Nederlandse arbeidsmarkt (zoals assertiviteit en initiatief nemen);
- Beroepsoriëntatie via verschillende activiteiten waaronder praktijkervaring.

Na 18 maanden kan de Inburgeraar met de gekozen MBO opleiding starten op het niveau dat past.

3.2.4 Examens

De eerste twee examenpogingen worden door het rijk bekostigd. Daarna moeten asielstatushouders de examens zelf bekostigen.

3.2.5 Het beeld van Zaanstad bij gezinsmigranten en overige inburgeraars

Het gemeentelijk team Inburgering stelt een PIP op met de gezinsmigrant/overige inburgeraar en meldt de inburgeraar met deze informatie aan bij Opdrachtnemer voor het volgen van MAP. Na afronding van MAP (40 uur) meldt Opdrachtnemer het gemeentelijk team Inburgering dat aan de MAP verplichting is voldaan. De gezinsmigrant / overige inburgeraar ontvangt daarna een MAP certificaat van de gemeente. Gezinsmigranten en overige inburgeraars regelen en betalen de overige onderdelen van hun inburgeringstraject zelf, waaronder de examens.

4 Doelgroep

Zoals eerder benoemd is de doelgroep van de nieuwe Wet inburgering te verdelen in twee groepen:

1. Asielstatushouders: Statushouders zijn vluchtelingen met een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd.
2. Gezinsmigranten en overige inburgeraars: Migranten wiens gezin of partner al in Nederland woont.

Deze aanbesteding richt zich op alle asielstatushouders die na 1 januari 2022 inburgeringsplichtig worden en woonachtig zijn in de gemeente Zaanstad. Voor gezinsmigranten en overige inburgeraars heeft de gemeente geen aanbodplicht, met uitzondering van MAP.

Het aanbod voor (nieuwe) inburgeraars kan mogelijkheden bieden voor de ondertussengroep (inclusief ELIPS³), omdat zij gebruik kunnen maken van het onderwijs in de ingekochte trajecten. De ondertussengroep bestaat uit mensen die voor invoering van de nieuwe Wet Inburgering inburgeringsplichtig zijn geworden. Net als gezinsmigranten zijn zij zelf verantwoordelijk voor hun inburgering.

5 Informatie-uitwisseling

Na gunning worden nadere afspraken gemaakt tussen de gemeente Zaanstad en de aanbieders van de leerroutes over de uitwisseling van informatie. Uit te wisselen gegevens zullen o.a. zijn: aanmeldingen, startdata, beoogde einddata, data van de inburgeringsexamens, resultaten, inspanningen, deelgenomen uren, factuurgegevens etc. Hierbij streeft Zaanstad naar een zoveel mogelijk gestandaardiseerde uitwisseling van gegevens. Zaanstad zal zich zo veel mogelijk conformeren aan het landelijk informatiemodel en het gemeentelijk IV-plan, die op dit moment door de VNG worden ontwikkeld en waarvan op 1 april 2021 de eerste versies zullen verschijnen. Welke ICT hulpmiddelen hierbij ingezet zullen worden, wordt later bepaald. Denk hierbij aan het inloggen op een portaal, gestandaardiseerde (veilige) e-mail, elektronisch berichtenverkeer, etc. Het is zeer waarschijnlijk dat hierbij een fasering wordt toegepast, waarbij steeds verder wordt geautomatiseerd, van meer naar minder arbeidsintensief. Uitgangspunt is dat de administratieve last van aanbieder en gemeente zo beperkt mogelijk is.

Afgezien van de technische invulling is het dus belangrijk dat aanbieders de benodigde gegevens registreren.

³ Einde Lening Inburgeringsplichtigen

6 Eisen

Dit Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Door het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver dat hij akkoord gaat met alle in de offerteleidraad vastgestelde (vorm-) voorschriften en met het Programma van Eisen. Opdrachtgever kan het contract ontbinden als gedurende opdracht blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoet aan deze eisen.

In het Programma van Eisen worden eisen gesteld ten aanzien van de:

1. *Inschrijving.* In het geval de inschrijving niet voldoet aan een of meerdere van de (vorm-) voorschriften en/of eisen zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken, dan zal de Gemeente deze inschrijving niet beoordelen en komt de inschrijver derhalve niet in aanmerking voor gunning van een overeenkomst.
2. *Uitvoering van de opdracht.* Opdrachtnemer moet aan deze laatste eisen gedurende de gehele opdrachtperiode (blijven) voldoen.

6.1 Perceel 1: aanbod voor B1-leerroute en Z-leerroute

Eisen	Algemeen: B1-leerroute en Z-leerroute
1.	In de regelgeving van de Wet inburgering en de AMVB's worden de bepalingen vastgelegd rondom de verwerking van persoonsgegevens, de uitwisseling van gegevens en bewaartermijnen van gegevens voor de betrokken partijen. Opdrachtnemer dient zich te houden aan deze vastgestelde regelgeving.
2.	Met in achtneming van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) waarborgt opdrachtnemer de privacy van de gebruikers. Op grond van de AVG is de opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke net als de Gemeente Zaanstad. Partijen sluiten een convenant om de afspraken betreffende de verwerking van persoonsgegevens vast te leggen.
3.	Opdrachtnemer zet alleen leerkrachten in die beschikken over een verklaring omtrent gedrag (VOG), die bij aanvang van het contract niet ouder is dan 12 maanden. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Nieuw aangestelde docenten dienen ook een VOG te overleggen.
4.	Opdrachtnemer beschikt over een openbare, toegankelijke en voor inburgeraars begrijpelijke regeling voor de afhandeling van klachten. In de klachtenregeling wordt ook uitgelegd hoe en wanneer een klacht bij de gemeente Zaanstad kan worden ingediend als de klacht niet naar tevredenheid door Opdrachtnemer wordt afgehandeld.
5.	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening, zodat inburgeraars ook gedurende ziekte- en vakantieperiodes van docenten les krijgen.
6.	Opdrachtnemer verklaart zich bereid de aangeboden diensten te leveren voor de afgesproken uurprijs gedurende de overeengekomen contractperiode en eventuele verlengingen, dus van 1 januari 2022 tot met 31 december 2028. Indexering volgens CBS indexcijfer is jaarlijks toegestaan, voor het eerst per 1 januari 2023. Hiervoor dient Opdrachtnemer minimaal één kalendermaand voor ingangsdatum schriftelijk een verzoek in bij Opdrachtgever.
7.	Opdrachtnemer verklaart te handelen naar de actuele wet- en regelgeving en te voldoen aan de eisen die zijn gesteld in de Wet Inburgering. Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen en implementeert eventuele wijzigingen in relevante (onderliggende) wet- en regelgeving
8.	Opdrachtnemer is in het bezit van het Blik op Werk keurmerk (of het aspirant keurmerk) voor taalscholen alsook het CRKBO certificaat.
9.	Opdrachtnemer neemt deel aan het kwaliteitsconvenant Taal en Inburgering en geeft daarmee te kennen dat zij gedurende de looptijd van het convenant voldoen aan de eisen, al dan niet bij een andere gemeente (zoals Amsterdam).
10.	De aangeboden opleidingen richten zich op inburgeringsplichtige volwassenen, zoals beschreven in de Wet Inburgering (i.e. inburgeringsplichtige asielstatushouders). Gezinsmigranten kunnen gebruik maken van de MAP module die opdrachtnemer aanbiedt.

	Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van passende leermiddelen en lesmethodes en alle lessen worden verzorgd door gekwalificeerde NT2 docenten, die in het bezit zijn van een NT2 certificaat van de Beroepsvereniging NT2 (BVNT2) en minimaal 1 jaar aantoonbare ervaring als NT2 docent hebben.
11.	Opdrachtnemer heeft de Richtlijn voor deskundigheidsbevordering van de landelijke beroepsvereniging (BVNT2) voor NT2 docenten geïmplementeerd.
12.	Inschrijver garandeert dat, indien de dienstverlening van een van de in te zetten beroepskrachten naar het oordeel van de Opdrachtgever herhaaldelijk niet aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet, deze wordt vervangen.
13.	Opdrachtnemer biedt het onderwijs aan op minstens één locatie in gemeente Zaanstad waar de RIVM richtlijnen in het kader van Covid-19 kunnen worden nageleefd door de groep cursisten en de docent, conform 'het servicedocument voor afstandsonderwijs' van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
14.	De leslocaties worden zoveel mogelijk gerealiseerd op plekken waar inwoners uit de buurt al bij elkaar komen.
15.	Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om de leslocaties, zowel voor taal als voor participatie, onaangekondigd te bezoeken.
16.	De uitvoering van de inburgeringstrajecten mag door Opdrachtnemer voor maximaal 3 weken aansluitend worden onderbroken voor schoolvakanties.
17.	Opdrachtnemer accepteert alle door Opdrachtgever aangemelde Inburgeraars.
18.	Opdrachtnemer is zich bewust van de diverse achtergrond van de asielstatushouders en/of gezinsmigranten (bijvoorbeeld wat betreft cultuur, geloof, etniciteit en/of seksuele geaardheid) en is in staat om daarover het gesprek aan te gaan.
19.	Binnen maximaal 4 weken na de datum dat de Inburgeraar is aangemeld bij Opdrachtnemer volgens de afgesproken procedure, start het inburgeringstraject.
20.	Alfabetisering dient een integraal onderdeel van het traject te zijn voor anders geletterden en niet-geletterden in zowel de B1 als de Z-leerroute. Opdrachtnemer verzorgt aparte klassen voor analfabeten.
21.	Inburgeraars die onder de huidige Wet Inburgering (geldend t/m 2022) vallen (ondertussengroep inclusief ELIPs) mogen zich aanmelden bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer accepteert alle aanmeldingen.
22.	Opdrachtnemer is bereid om met andere gemeenten uit de arbeidsmarktregio in gesprek te gaan over het plaatsen van statushouders op individuele basis, alsook over het sluiten van een gelijksoortige overeenkomst, indien één van de regiogemeenten daartoe een verzoek doet. De financiële afhandeling vindt plaats tussen Opdrachtnemer en de betreffende gemeente uit de Arbeidsmarktregio Zaanstreek/Waterland in het kader van de tussen deze partijen afgesloten overeenkomsten.
23.	Voor alle cursisten dient een 'taalbuddy' beschikbaar te zijn.
24.	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst is alle schriftelijke en mondelinge communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door Opdrachtgever.
25.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever benoemen elk één contactpersoon die afspraken kan maken met betrekking tot de uitvoering van de raamovereenkomst.
26.	Opdrachtnemer verstrekt toegang tot het cliëntvolgsysteem dat Opdrachtnemer gebruikt aan medewerkers van de Opdrachtgever die uit hoofde van hun functie betrokken zijn bij het traject van de inburgeraars. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gegevens minimaal maandelijks actueel worden gehouden. Daarnaast moet Opdrachtnemer (actief) informatie aanleveren waarbij hij minimaal aansluit bij het landelijk informatiemodel van de VNG.
27.	Opdrachtnemer is na de start van het traject de primaire verantwoordelijke voor de preventie van uitval en de begeleiding gericht op het behalen van het inburgeringsexamen. Van Opdrachtnemer wordt een uiterste inspanning verwacht om ervoor te zorgen dat een Inburgeraar het traject blijft volgen en met goed gevolg binnen de daarvoor staande termijn het examen aflegt.

	Ongeoorloofd en geoorloofd verzuim worden geregistreerd. Bij elk verzuim wordt de cursist gebeld om te horen wat er aan de hand is. Bij ongeoorloofd verzuim wordt duidelijk gemaakt dat het gemeentelijk team Inburgering zal worden ingelicht en licht Opdrachtnemer het gemeentelijk team Inburgering daadwerkelijk in.
28.	Om goede samenwerking, structureel contact en afstemming via makkelijk contact mogelijk te maken is Opdrachtnemer telefonisch en digitaal bereikbaar voor cursisten, het gemeentelijk team Inburgering en netwerkpartners. In ieder geval op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur.
29.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om tijdens het traject 1 keer te veranderen van leerroute als blijkt dat de gekozen leerroute niet past bij het leervermogen en de doelen van de inburgeraar. Wettelijk is dit toegestaan tot 1,5 jaar na de start van het traject. Wijziging van het traject vindt uitsluitend plaats in overleg met het gemeentelijk team Inburgering van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor het tijdig signaleren van en de Opdrachtgever te informeren over de noodzaak om de leerroute te veranderen.
30.	Als het traject beëindigd wordt omdat de inburgeraar verhuist, dan initieert Opdrachtnemer telefonische overdracht naar de taalschool die verder gaat met de inburgering en stopt de bekostiging van het traject. Opdrachtgever betaalt het gedeelte van het traject dat gevolgd is bij Opdrachtnemer op basis van het PIP.
31.	Opdrachtnemer is bereid een aantal lesuren per week beschikbaar te stellen voor een (andere) aanbieder, die educatie levert op het gebied van financiële zelfredzaamheid, en met deze aanbieder samen te werken zodat de inburgeraars één lesrooster hebben en houden gedurende hun traject. Ook met aanbieders of organisaties die bijdragen aan gezondheid kan dit worden afgesproken.
32.	Het lesrooster dat de inburgeraar ontvangt bij start van het traject blijft zoveel mogelijk hetzelfde gedurende het traject. Wijzigingen zijn slechts mogelijk in overleg met het gemeentelijk team Inburgering van Opdrachtgever.
33.	Opdrachtnemer roostert een vast dagdeel per week vrij op hetzelfde moment in elk traject, waarop activiteiten georganiseerd kunnen worden door Opdrachtgever die alle inburgeraars van Opdrachtgever betreffen.
34.	Facturatie vindt per maand achteraf plaats.
35.	Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, werkt Opdrachtnemer actief mee aan het tijdig, zorgvuldig en zonder extra kosten overdragen van de inburgeraars (alle lopende en te starten trajecten) en informatie zodat continuïteit van de ondersteuning geborgd is.
	Social Return
36.	De gemeente Zaanstad stelt een social return-verplichting van 4% voor de B1-leerroute en Z-leerroute conform het bijgevoegde Uitvoeringsprotocol social return Zaanstreek-Waterland of de ingediende offerte. Indien Opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan het invullen van zijn jaarlijkse social return-verplichting heeft gemeente Zaanstad van rechtswege een direct opeisbare vordering op Opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. De gemeente Zaanstad zal dit bedrag alsdan verrekenen met de nog aan Opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen.
	Prestatie-indicatoren en rapportage: B1 leerroute en Z leerroute
37.	Opdrachtnemer zorgt ieder kwartaal voor een volledige rapportage om de contract compliance te bespreken. Deze rapportage wordt uiterlijk 4 weken na afloop van een kwartaal gestuurd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever en betreft de periode vanaf de eerste dag van het kwartaal tot en met de laatste dag. In de rapportage worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: 1. Informatie over het cohort, dat wil zeggen, de groep mensen die in een bepaalde maand gestart zijn met hun inburgeringstraject. Cohort januari 2022 is de groep inburgeraars die in januari 2022 gestart zijn met hun inburgering. Per cohort wordt de volgende informatie vermeld: • Het aantal inburgeraars dat in die maand is gestart

	• Het percentage inburgeraars uit het cohort dat na aanmelding bij Opdrachtnemer, langer dan 4 weken heeft moeten wachten voordat zij konden starten. De doelstelling is 98% start binnen 4 weken, dus maximaal 2% mag deze termijn overschrijden. • Het aantal inburgeraars uit het cohort dat is gestopt met het traject zonder het inburgeringsexamen te hebben behaald • Het aantal inburgeraars uit het cohort dat KNM heeft afgerond • Het aantal inburgeraars uit het cohort dat MAP heeft afgerond • Het aantal inburgeraars uit het cohort dat aan een participatie activiteit heeft deelgenomen • Het aantal inburgeraars uit het cohort dat het inburgeringsexamen heeft behaald per niveau (B1, B2 of A2) of via het eindgesprek. • Het aantal inburgeraars uit dit cohort dat betaald werk heeft 36 maanden na de start van de inburgering. 2. Overzicht van klachten inclusief analyse en oplossingen 3. Financiële informatie per leerroute per maand: het aantal deelnemers voor wie gefactureerd is in de maand en het aantal uren vermenigvuldigt met het uurtarief tot het maandbedrag dat in rekening gebracht is voor elke maand in het kwartaal. 4. Positieve punten in de samenwerking met ketenpartners en verbeterpunten; 5. Verbeterplan voor niet behaalde KPI's en knelpunten in de samenwerking met ketenpartners.
--	--

Eisen	Inhoudelijk Perceel 1: B1 Leerroute
B-1	De geoffreerde prijs voor deze leerroute is een vaste prijs per uur per cursist voor alle toetsonderdelen van het taalniveau. Ook de kosten voor het KNM zijn inbegrepen. De verwachte duur van het traject tot en met het succesvol afronden van het inburgeringsexamen wordt afgestemd met het gemeentelijk team Inburgering op basis van het PIP.
B-2	Opdrachtnemer stelt de leermiddelen en lesmaterialen, waaronder lesboeken, readers, digitaal lesmateriaal en licenties etc., kosteloos ter beschikking aan cursisten.
B-3	Opdrachtnemer voorziet elke cursist, die gebruik wil maken van een leenlaptop, kosteloos van een leenlaptop. Daarnaast ondersteunt Opdrachtnemer inburgeraars met beperkte digitale vaardigheden, zodanig dat de cursist in staat is zelfstandig het lesmateriaal te verwerken op de computer.
B-4	Opdrachtnemer biedt naast fysiek onderwijs een e-learning omgeving en online lessen aan, zodat met inachtneming van de RIVM richtlijnen onderwijs gegeven kan worden aan cursisten die in quarantaine verblijven in verband met corona en cursisten die om een andere reden gebonden zijn aan digitaal onderwijs. Opdrachtnemer handelt conform 'het servicedocument voor afstandsonderwijs' van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
B-5	Opdrachtnemer biedt onderwijs aan op verschillende dagen en dagdelen, ook in de avonden en in het weekend. Instroom is mogelijk op verschillende momenten. Opdrachtgever onderschrijft het belang van homogene groepen.
B-6	Opdrachtnemer biedt de cursist de mogelijkheid om het Inburgeringsexamen op niveau A2 te halen als B1 toch te moeilijk blijkt en op B2 niveau als uit het PIP blijkt dat dit taalniveau haalbaar is.
B-7	Opdrachtnemer plaatst maximaal 15 deelnemers fysiek in één klas. Alleen na overleg met de gemeente mogen er meer deelnemers aan klassen worden toegevoegd. Opdrachtnemer volgt hierbij de richtlijnen van het Blik Op Werk Keurmerk.
B-8	De module MAP wordt als aparte module aangeboden aan gezinsmigranten.

B-9	De module MAP is naar tevredenheid van Opdrachtgever afgerond als aan de volgende voorwaarden is voldaan: 1. Inburgeraars hebben minimaal 40 lesuren gevolgd én 2. Inburgeraar kan de eigen capaciteiten (eigenschappen, leervermogen, taalvaardigheid en vakkennis) benoemen én 3. Inburgeraar kan de eigen wensen en dromen op het gebied van beroep en/of opleiding benoemen én 4. Inburgeraar kan zelfstandig een CV maken én 5. Inburgeraar weet waar en hoe (passende) vacatures te vinden én 6. Inburgeraar weet hoe zich in te schrijven bij een (passend) uitzendbureau én 7. Inburgeraar heeft kennism gemaakt met de praktijk (bijvoorbeeld door een bedrijfsbezoek, een gesprek met een werkgever, een stage of vrijwilligerswerk).
B-10	Opdrachtnemer dient het tijdpad voor inburgering, dat is opgenomen in het PIP, te realiseren. Hierbij zorgt opdrachtnemer dat ten minste 80% van de inburgeraars het traject binnen het vooraf opgestelde tijdpad afrondt. Wanneer Opdrachtnemer dit niet haalt, dient er een verbeterplan te worden opgesteld en kan dit invloed hebben op het inzetten van de verlengingsoptie van de overeenkomst door de Gemeente.
B-11	Na 2 weken verzuim wordt de betaling van de betreffende trajecten opgeschort. Indien het aannemelijk is dat een cursist langdurig (in ieder geval langer dan 2 weken) afwezig zou zijn, dan dient de Opdrachtnemer de Gemeente hiervan direct op de hoogte te stellen. In dit geval is de Gemeente gerechtigd om de betaling van het traject per direct op te schorten. De betaling van het traject wordt weer gecontinueerd vanaf het moment dat een cursist weer begonnen is, de betaling vindt plaats op basis van daadwerkelijk gevolgde uren.

Eisen	Inhoudelijk Perceel 1: Z leerroute
Z-1	De geoffreerde prijs voor deze leerroute is een vaste trajectprijs per cursist. Ook de kosten voor het KNM zijn inbegrepen. De verwachte duur van het traject tot en met het succesvol afronden van het inburgeringsexamen wordt afgestemd met het gemeentelijk team Inburgering van Opdrachtgever op basis van het PIP. Het geoffreerde traject voldoet aan de urennorm die in de Wet Inburgering is opgenomen.
Z-2	Opdrachtnemer stelt de leermiddelen en lesmaterialen, waaronder lesboeken, readers, digitaal lesmateriaal of licenties etc., kosteloos ter beschikking aan cursisten.
Z-3	Opdrachtnemer voorziet elke cursist, die gebruik wil maken van een leenlaptop, kosteloos van een leenlaptop. Daarnaast ondersteunt Opdrachtnemer inburgeraars met beperkte digitale vaardigheden, zodanig dat de cursist in staat is zelfstandig het lesmateriaal te verwerken op de computer.
Z-4	Opdrachtnemer biedt naast fysiek onderwijs een e-learning omgeving en online lessen aan, zodat met inachtneming van de RIVM richtlijnen onderwijs gegeven kan worden aan cursisten die in quarantaine verblijven in verband met corona en cursisten die om een andere reden gebonden zijn aan digitaal onderwijs. Opdrachtnemer handelt conform 'het servicedocument voor afstandsonderwijs' van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Z-5	Opdrachtnemer biedt onderwijs aan op verschillende dagen en dagdelen, ook in de avonden en in het weekend. Instroom is mogelijk op verschillende momenten. Opdrachtgever onderschrijft het belang van homogene groepen.
Z-6	Opdrachtnemer biedt de cursist de mogelijkheid om het Inburgeringsexamen op niveau A1 te halen als A2 toch te moeilijk blijkt. Als niveau A1 niet haalbaar blijkt,

	maar aan het urencriterium is voldaan en een eindgesprek met het gemeentelijk team Inburgering van Zaanstad heeft plaatsgevonden, dan ontvangt de Inburgeraar een certificaat dat aangeeft dat aan de inburgeringsplicht is voldaan.
Z-7	Opdrachtnemer plaatst maximaal 12 deelnemers fysiek in één klas. Alleen na overleg met de gemeente mogen er meer deelnemers aan een klas worden toegevoegd. Opdrachtnemer volgt hierbij de richtlijnen van het Blik Op Werk Keurmerk.
Z-8	De module MAP wordt als aparte module aangeboden aan gezinsmigranten.
Z-9	De module MAP is naar tevredenheid van Opdrachtgever afgerond als aan de volgende voorwaarden is voldaan: • Inburgeraars hebben minimaal 40 lesuren gevolgd én • Inburgeraar kan de eigen capaciteiten (eigenschappen, leervermogen, taalvaardigheid en vakkennis) benoemen én • Inburgeraar kan de eigen wensen en dromen op het gebied van beroep en/of opleiding benoemen én • Inburgeraar kan zelfstandig een CV maken én • Inburgeraar weet waar en hoe (passende) vacatures te vinden én • Inburgeraar weet hoe zich in te schrijven bij een (passend) uitzendbureau én • Inburgeraar heeft kennism gemaakt met de praktijk (bijvoorbeeld door een bedrijfsbezoek, een gesprek met een werkgever, een stage of vrijwilligerswerk).
Z-10	Na 2 weken verzuim wordt de betaling van de betreffende trajecten opgeschort. Indien het aannemelijk is dat een cursist langdurig (in ieder geval langer dan 2 weken) afwezig zou zijn, dan dient de Opdrachtnemer de Gemeente hiervan direct op de hoogte te stellen. In dit geval is de Gemeente gerechtigd om de betaling van het traject per direct op te schorten. De betaling van het traject wordt weer gecontinueerd vanaf de eerste dag dat een cursist weer volledig (alle voorgeschreven uren/lessen/activiteiten per dag(delen) begonnen is.

6.2 Perceel 2: Aanbod voor de Onderwijsroute

Eisen	Algemeen: de Onderwijsroute
1.	In de regelgeving van de Wet inburgering en de AMVB's worden de bepalingen vastgelegd rondom de verwerking van persoonsgegevens, uitwisseling van gegevens en bewaartermijnen van gegevens voor de betrokken partijen. Opdrachtnemer dient zich te houden aan deze vastgestelde regelgeving.
2.	Met in achtneming van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) waarborgt opdrachtnemer de privacy van de gebruikers. Op grond van de AVG is de opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke net als de Gemeente Zaanstad. Partijen sluiten een convenant om de afspraken betreffende de verwerking van persoonsgegevens vast te leggen.
3.	Opdrachtnemer zet alleen leerkrachten in die beschikken over een verklaring omtrent gedrag (VOG), die bij aanvang van het contract niet ouder is dan 12 maanden. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Nieuw aangestelde docenten dienen ook een VOG te overleggen.
4.	Opdrachtnemer beschikt over een openbare, toegankelijke en voor inburgeraars begrijpelijke regeling voor de afhandeling van klachten. In de klachtenregeling wordt ook uitgelegd hoe en wanneer een klacht bij de

	gemeente Zaanstad kan worden ingediend als de klacht niet naar tevredenheid door Opdrachtnemer wordt afgehandeld.
5.	Opdrachtnemer verklaart zich bereid de aangeboden diensten te leveren voor de afgesproken prijs gedurende de overeengekomen contractperiode en eventuele verlengingen, dus van 1 januari 2022 tot met 31 december 2028. Indexering volgens CBS indexcijfer is jaarlijks toegestaan, voor het eerst per 1 januari 2023. Hiervoor dient Opdrachtnemer minimaal één kalendermaand voor ingangsdatum schriftelijk een verzoek in bij Opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer verklaart te handelen naar de actuele wet- en regelgeving en te voldoen aan de eisen die zijn gesteld in de Wet Inburgering. Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen en implementeert eventuele wijzigingen in relevante (onderliggende) wet- en regelgeving.
7.	Opdrachtnemer heeft diploma-erkenning voor deze route verkregen, waardoor de Inspectie van het onderwijs het toezicht op de kwaliteit van de trajecten uitvoert.
8.	Inschrijver garandeert dat, indien de dienstverlening van een van de in te zetten beroepskrachten naar het oordeel van de Opdrachtgever herhaaldelijk niet aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet, deze wordt vervangen.
9.	Opdrachtnemer biedt het onderwijs aan in de regio Zaanstreek-Waterland, op een locatie waar de RIVM richtlijnen in het kader van Covid-19 kunnen worden nageleefd door de groep cursisten en docent. Dit om reistijd en reiskosten geen belemmering te laten zijn voor het onderwijs.
10.	Opdrachtnemer biedt naast fysiek onderwijs een e-learning omgeving en online lessen aan zodat met inachtneming van de RIVM richtlijnen onderwijs gegeven kan worden aan cursisten die in quarantaine verblijven in verband met corona en cursisten die om een andere reden gebonden zijn aan digitaal onderwijs. Opdrachtnemer handelt conform 'het servicedocument voor afstandsonderwijs' van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
11.	Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om de leslocaties, zowel voor taal als voor beroepsoriëntatie, onaangekondigd te bezoeken.
12.	De uitvoering van de trajecten, mag door Opdrachtnemer voor maximaal 6 weken aaneengeschaald worden onderbroken voor schoolvakanties.
13.	Opdrachtnemer accepteert alle door Opdrachtgever aangemelde inburgeraars.
14.	Binnen maximaal 4 weken na de datum dat de Inburgeraar is aangemeld bij Opdrachtnemer volgens de afgesproken procedure, start het inburgeringstraject.
15.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van passende leermiddelen en lesmethodes en alle lessen worden verzorgd door gekwalificeerde NT2, die in het bezit zijn van een NT2 certificaat van de Beroepsvereniging NT2 (BVNT2) en minimaal 1 jaar aantoonbare ervaring als NT2 docent hebben.
16.	Huiswerk maken onder begeleiding is onderdeel van het integrale traject.
17.	Voor alle cursisten dient een 'taalbuddy' beschikbaar te zijn.
18.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is alle schriftelijke en mondelinge communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door Opdrachtgever.
19.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever benoemen elk één contactpersoon die afspraken kan maken met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst.
20.	Opdrachtnemer verstrekt toegang tot het cliëntvolgsysteem dat Opdrachtnemer gebruikt aan medewerkers van Opdrachtgever die uit hoofde

	van hun functie betrokken zijn bij het traject van de inburgeraars. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gegevens minimaal maandelijks actueel worden gehouden. Daarnaast moet Opdrachtnemer (actief) informatie aanleveren waarbij hij minimaal aansluit bij het landelijk informatiemodel van de VNG.
21.	Opdrachtnemer is na de start van het traject de primaire verantwoordelijke voor de preventie van uitval en de begeleiding gericht op het behalen van het inburgeringsexamen. Van Opdrachtnemer wordt een uiterste inspanning verwacht om er voor te zorgen dat een Inburgeraar het traject blijft volgen en met goed gevolg binnen de daarvoor staande termijn het examen aflegt. Ongeoorloofd en geoorloofd verzuim worden geregistreerd. Bij elk verzuim wordt de Inburgeraar gebeld om te horen wat er aan de hand is. Bij ongeoorloofd verzuim wordt duidelijk gemaakt dat het gemeentelijk team Inburgering zal worden ingelicht en licht Opdrachtnemer het gemeentelijk team Inburgering direct daadwerkelijk in.
22.	Om goede samenwerking, structureel contact en afstemming via makkelijk contact mogelijk te maken is Opdrachtnemer telefonisch en digitaal bereikbaar voor inburgeraars, het gemeentelijk team Inburgering en netwerkpartners. In ieder geval op de werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur.
23.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om tijdens het traject 1 keer te veranderen van leerroute als blijkt dat de gekozen leerroute niet past bij het leervermogen en de doelen van de inburgeraar. Wettelijk is dit toegestaan tot 1,5 jaar na de start van het traject. Opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor het tijdig signaleren van en de Opdrachtgever te informeren over noodzaak om de leerroute te veranderen.
24.	Als het traject wordt beëindigd omdat de inburgeraar verhuist, dan initieert Opdrachtnemer telefonische overdracht naar de onderwijsinstelling die verder gaat met de inburgering en stopt de bekostiging van het traject. Opdrachtgever betaalt het gedeelte van het traject dat gevolgd is bij Opdrachtnemer op basis van het PIP.
25.	In het jaar dat de asielstatushouders starten betaalt de gemeente Zaanstad 50% van de trajectprijs, in het tweede jaar 30% van de trajectprijs en bij afronding de overige 20% van de trajectprijs. Bij uitval langer dan twee weken aaneengesloten vindt er verrekening plaats naar rato van de duur van het daadwerkelijk genoten onderwijs. Indien het aannemelijk is dat een cursist langdurig (in ieder geval langer dan 2 weken) afwezig zal zijn, dan dient de Opdrachtnemer de Gemeente hiervan direct op de hoogte te stellen. In dit geval is de Gemeente gerechtigd om de betaling van het traject per direct op te schorten.
26.	Opdrachtnemer is bereid om met andere gemeenten uit de arbeidsmarktregio in gesprek te gaan over het plaatsen van statushouders op individuele basis, alsook over het sluiten van een gelijksoortige overeenkomst, indien één van de regiogemeenten daartoe een verzoek doet. De financiële afhandeling vindt plaats tussen Opdrachtnemer en de betreffende gemeente uit de Arbeidsmarktregio Zaanstreek/Waterland in het kader van de tussen deze partijen afgesloten overeenkomsten.
Social Return	
27.	De gemeente Zaanstad stelt een social return-verplichting van 2% voor de Onderwijsroute conform het bijgevoegde Uitvoeringsprotocol social return Zaanstreek-Waterland of de ingediende offerte. Indien Opdrachtnemer niet (volledig voldoet aan het invullen van zijn jaarlijkse social return-verplichting heeft gemeente Zaanstad van rechtswege een direct opeisbare vordering op Opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. De

	gemeente Zaanstad zal dit bedrag alsdan verrekenen met de nog aan Opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen.
	Prestatie-indicatoren en rapportage: Onderwijsroute
28.	Opdrachtnemer zorgt ieder kwartaal voor een volledige rapportage om de contract compliance te bespreken. Deze rapportage wordt uiterlijk 4 weken na afloop van een kwartaal gestuurd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever en betreft de eerste dag van het kwartaal tot en met de laatste dag. In de rapportage worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: 1 Informatie over het cohort, dat wil zeggen, de groep mensen die in een bepaalde maand gestart zijn met hun inburgeringstraject. Cohort januari 2022 is de groep inburgeraars die in januari 2022 gestart zijn met hun inburgering. Per cohort wordt de volgende informatie vermeld: • Het aantal inburgeraars dat in die maand is gestart • Het percentage inburgeraars uit het cohort dat na aanmelding bij Opdrachtnemer, langer dan 4 weken heeft moeten wachten voordat zij konden starten. De doelstelling is 98% start binnen 4 weken, dus maximaal 2% mag deze termijn overschrijden. • Het aantal inburgeraars uit het cohort dat is gestopt met het traject zonder het inburgeringsexamen te hebben behaald • Het aantal inburgeraars uit het cohort dat KNM heeft afgerond • Het aantal inburgeraars uit het cohort dat een participatie activiteit heeft • Het aantal inburgeraars uit het cohort dat het inburgeringsexamen heeft behaald per niveau (B1, B2 of A2) • Het aantal inburgeraars uit het cohort dat een MBO opleiding is gestart. De doelstelling is dat minimaal 80% van de inburgeraars na het taalschakeltraject op MBO niveau (of hoger) start. 2 Overzicht van klachten inclusief analyse en oplossingen 3 Financiële informatie per maand: het aantal deelnemers voor wie gefactureerd is in de maand en het aantal uren vermenigvuldigt met het uurtarief tot het maandbedrag dat in rekening gebracht is voor elke maand in het kwartaal. 4 Positieve punten in de samenwerking met ketenpartners en verbeterpunten; 5 Verbeterplan voor niet behaalde prestatie indicatoren en knelpunten in de samenwerking met ketenpartners.
Eisen	Inhoudelijk Perceel 2: de Onderwijsroute
O-1	De geoffreerde prijs voor deze leerroute is een vaste trajectprijs per inburgeraar, inclusief de kosten voor één examen en één examen herkansing op alle toetsonderdelen van de eindtermen.
O-2	Opdrachtnemer stelt de leermiddelen en lesmaterialen, waaronder lesboeken, readers, digitaal lesmateriaal of licenties, etc. kosteloos ter beschikking aan cursisten.
O-3	Opdrachtnemer voorziet elke cursist, die gebruik wil maken van een leenlaptop. kosteloos van een leenlaptop. Daarnaast ondersteunt Opdrachtnemer inburgeraars met beperkte digitale vaardigheden, zodanig dat de cursist in staat is zelfstandig het lesmateriaal te verwerken op de computer.
O-4	Opdrachtnemer stelt een stagebegeleider beschikbaar en biedt hulp bij het vinden van een stageplek.

O-5	Opdrachtnemer gebruikt een portfoliosystematiek om de ontwikkeling van leervaardigheden aan te tonen.
-----	---



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl