

Bijlage 10 – Monitoring kwaliteit

De opdrachtnemer monitort op (1) Individueel niveau, (2) Contract niveau en (3) Strategisch niveau en deelt deze gegevens met de gemeente en indien nodig met DUO (afhankelijk van lagere regelgeving). Hieronder een eerste opzet van de monitoringsgegevens. Het definitieve format wordt vastgelegd na de gunning tijdens de Werkafspraken.

1. Niveau 1: Individuele voortgang van de inburgeraar

Onderstaande indicatoren worden per inburgeraar bijgehouden en gecommuniceerd aan de gemeente. Dit gebeurt direct, wekelijks of in de kwartaalrapportages. Deze informatie is nodig voor de gemeente om de regierol te kunnen vervullen.

Indien nodig zullen nadere werkafspraken gemaakt worden over de continue informatiestroom.

Inburgeraar	Direct	Wekelijks	Per Kwartaal	Per 6 mnd.
No-show (verzuim zonder afmelding).	x			
Aanwezigheidsregistratie (Verzuimregistratie inclusief reden van verzuim)		x		
Wijzigingen in het lesrooster (er dient een goedkeuring gegeven te worden door de Opdrachtgever)	x			
Examens	x			
Voortgangsrapportage bevat:			x	x
1. Duur brugklas				
2. Type traject incl. verwacht uitstroomniveau				
3. % Aanwezigheidsregistratie				
4. Uren gevolgd onderwijs				
5. Afschalen/ Wisseling van route				
- Motivering advies afschalen/ wisselen				
- Genomen besluit afschalen/ wisselen				
6. Voortgang op taalniveau ((indien van toepassing: alfabetisering).				
7. Voortgang KNM				
8. Bij de Onderwijsroute: voortgang deficiënte vakken. Wel of niet gestart met opleiding naast leerroute.				
9. Aanvullende activiteiten (taalmaatje, workshops etc.)				
10. Voortgang op persoonlijk niveau: hoe gaat het met de inburgeraar? Zijn er belemmeringen et cetera?				
11. Indien van toepassing: Examens				
- Examens op alle vaardigheden (KNM, lezen, schrijven, spreken en luisteren)				
- Registratie van behaalde examens, inclusief eindniveau (A2, B1, B2).				
- Per examen het aantal pogingen				
- Maand van traject waarin examen is behaald				
12. Indien van toepassing: Advies tot vervolgetraject				

Opmerkingen:

1. Gedurende de eerste 18 maanden van de leerroute wordt per kwartaal gerapporteerd aan de gemeente. Vervolgens per 6 maanden of eerder op verzoek van de consulent van de gemeente indien er sprake van bijzondere omstandigheden is.
2. De eerste voortgangsrapportage wordt verstuurd na de 3e maand van de leerroute, exclusief de brugklas.

Eindrapportage	x			
1. Type traject 2. % Aanwezigheidsregistratie 3. Uren gevolgd onderwijs 4. Afschalen/ Wisseling van route 5. Gevolgde aanvullende activiteiten (taalmaatje, workshops etc.) 6. Resultaten examens incl.: - Alle vaardigheden (KNM, lezen, schrijven, spreken en luisteren) - Registratie van behaalde examens, inclusief eindniveau (A2, B1, B2). - Per examen het aantal pogingen - Maand van traject waarin examen is behaald 11. Advies tot vervolgtraject/ opleiding.				

1. Niveau 2: Contractmanagement op basis van inspannings- en resultaatafspraken

Onderstaande indicatoren worden op contractmanagement niveau gemonitord en gecommuniceerd aan de contractmanager van de gemeente, het liefst door middel van een dashboard. Deze informatie is nodig voor de gemeente om het contractmanagement te kunnen implementeren en borgen.

Indicatoren:

Kwantitatief	Kwalitatief
Aantal lopende trajecten uitgesplitst naar de volgende categorieën: - deelnemers met trajecten volgens planning, - deelnemers waarvan hun traject een risico loopt en - deelnemers die in hun traject achterlopen.	Stand van zaken Keurmerk Blik op Werk of het nieuwe keurmerk geïntroduceerd door het Rijk
Instroom met doorlooptijd - aanmelding tot start brugklas; - van brugklas naar leerroute	Stand van zaken Diploma erkenning
Aantal wisselingen van route	Slagingspercentage per 3 maanden
Aantal afschalen	Uitstroom met reden en resultaat;
Aantal doorstroom naar vervolgopleiding	
Aantal klachten	

Proces:

1. Eén keer per kwartaal voert de gemeente met de Opdrachtnemer een overleg over de voortgang en resultaten van de dienstverlening op individueel-, contract- en strategisch niveau. De overleggen vinden plaats in: april, juli, oktober, januari. U maakt een verslag van de gevoerde overleggen.
2. U wijst daartoe in overleg met de gemeente vaste deelnemers voor aan. Indien er wijzigingen zijn van uw contactpersonen, dan geeft u dit direct door aan de gemeente. Deze overleggen vinden plaats in: april, juli, oktober, januari. U maakt een verslag van de gevoerde overleggen. Voor het uitvoeren van deze overleggen brengt u geen extra kosten in rekening.

3. Niveau 3: Monitoring van het inburgeringsstelsel in het Bossche ecosysteem: ketensamenwerking en landelijke ontwikkelingen

Onderstaande indicatoren worden op strategisch niveau gemonitord en gecommuniceerd aan de gemeente, om in gezamenlijkheid met alle ketenpartners de voortgang van het inburgeringsstelsel te monitoren.

Toelichting: tijdens de overleggen bespreken we onderstaande indicatoren op basis van uw concrete en gestructureerde uitvoeringsplan per gunningscriterium waarbij in gezamenlijkheid wordt gekeken of beoogde effecten worden gerealiseerd.

Indicatoren	Concreet en gestructureerd uitvoeringsplan
1. Integrale benadering	Gunningscriterium 6.3 ¹ .
2. Maatwerk	Gunningscriterium 6.4.
3. Flexibiliteit	Gunningscriterium 6.6.
4. Netwerkend werken. Samenwerken	Gunningscriterium 6.7.
5. Kwaliteit en Innovatie	Gunningscriterium 6.5.

Proces:

1. Eén keer per kwartaal voert de gemeente met de Opdrachtnemer een overleg over de voortgang en resultaten van de dienstverlening op individueel-, contract- en strategisch niveau.
2. Elk overleg start met een 30 minuten gesprek met een inburgeraar (uitgenodigd door de gemeente of de opdrachtnemer). Vervolgens wordt het overleg doorgezet met een aantal reguliere deelnemers.
3. U wijst in overleg met de gemeente vaste deelnemers voor aan. Indien er wijzigingen zijn van uw contactpersonen, dan geeft u dit direct door aan de gemeente. Deze overleggen vinden plaats in: april, juli, oktober, januari. U maakt een verslag van de gevoerde overleggen en biedt deze ter verificatie bij de gemeente aan. Voor het uitvoeren van deze overleggen brengt u geen extra kosten in rekening.
4. Daarnaast participeert u in het ketenpartneroverleg: bij aanvang contract maandelijks, mogelijk later vier keer per jaar.

¹ Beschrijvend document