

Bijlage 4 Programma van Eisen Perceel 1 en 2

Algemeen

1. Opdrachtnemer voldoet aan de eisen zoals opgenomen in de Inburgeringswet 2022. 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.
2. De Wet inburgering is een adaptieve wet. Opdrachtnemer dient mee te werken aan mogelijke veranderingen binnen de uitvoeringspraktijk, zover dit mogelijk is binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid en vertaalt deze aanpassingen niet naar meerkosten aan Gemeenten.
3. De opdrachtnemer garandeert dat het geleverde voldoet aan alle relevante wettelijke bepalingen en bepalingen in verdragen betreffende de kwaliteit, het milieu, de veiligheid en de gezondheid. Denk hierbij aan zaken zoals de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, VOG, AVG en UAVG. Hieronder vallen ook alle (tijdelijke) regionale of landelijke maatregelen vanuit het RIVM zoals deze gelden op het moment van uitvoering.
4. Opdrachtnemer garandeert financiële stabiliteit van de organisatie.
5. Opdrachtnemer zet alleen werknemers (en ingehuurde zzp'ers) en vrijwilligers 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 medewerkers dienen ook een VOG te overleggen.
6. Opdrachtnemer verleent medewerking aan aanvullende ESF administratieve handelingen.

Implementatie

7. Opdrachtnemer is per 1 januari 2022 in staat, de door hem op ingeschreven percelen en trajecten uit te voeren.
8. Gemeente kan niet garanderen dat op 1 januari 2022 deelnemers aangemeld kunnen worden voor de verschillende trajecten. De start van de trajecten is afhankelijk van de instroom van deelnemers. Opdrachtnemer gaat flexibel om met het startmoment van het traject.
9. Vanaf gunningsdatum wordt gestart met de implementatie. In de implementatiefase worden afspraken concreet ingevuld op basis van de gestelde eisen en gegunde offerte.

Locatie

10. De locatie voldoet aan alle geldende veiligheidseisen.
11. De locatie is goed toegankelijk voor mensen met een beperking.
12. De locatie is goed bereikbaar met het openbaar vervoer en fiets, en bevindt zich op maximaal tien minuten loopafstand van een opstap- en uitstappunt van het openbaar vervoer.

Affiniteit met de doelgroep

13. Opdrachtnemer heeft aantoonbaar affiniteit met de leefsituatie, belevingswereld en culturele achtergronden van de doelgroep.
14. Opdrachtnemer heeft aandacht voor kwetsbare deelnemers binnen de doelgroep met bijzondere behoeften en speelt hier met de dienstverlening op maat op in.
15. Opdrachtnemer zorgt voor een veilige en respectvolle leeromgeving.

Samenwerking

16. Opdrachtnemers van beide percelen werken nauw met elkaar, en met de gemeenten samen om een doorgaande leerlijn in de inburgeringstrajecten te realiseren op alle inburgeringsonderdelen (maatschappelijke begeleiding, leerroutes, MAP, ontzorgen en Participatie).

17. De nieuwe wet Inburgering heeft een adaptief karakter. Opdrachtnemer maakt deel uit van dit leerproces inburgering en is beschikbaar voor kennisuitwisseling en ketenoverleggen, evaluatiebijeenkomsten (en eventuele latere te initiëren overleggen) en staat open voor doorontwikkeling van het proces rondom inburgering.
18. De opdrachtnemer heeft kennis van de sociale kaart met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning in de regio Alkmaar.
19. De opdrachtnemer zoekt actief de samenwerking in de gemeenten met organisaties zoals de bestaande (of op te richten) taalhuizen en taalpunten, bibliotheken, welzijnsorganisaties, wijkcentra of andere organisaties die naar uw mening of de mening van de gemeentelijke vertegenwoordiger van belang zijn voor doorverwijzing van de inburgeraar om de taal ook in de praktijk te leren en om deel te nemen aan de lokale samenleving.

Communicatie

20. Communicatie tussen opdrachtnemer en deelnemer wordt altijd in begrijpelijke taal gedaan.
21. Opdrachtnemer stelt één aanspreekpunt aan als contactpersoon voor de gemeenten. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van opdrachtnemer. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar.
22. Deelnemers, medewerkers van de gemeenten en medewerkers van ketenpartners kunnen de opdrachtnemer telefonisch bereiken op werkdagen tijdens kantoortijden: tussen 8:30 en 17:00. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon wordt binnen twee werkdagen teruggebeld.
23. Opdrachtnemer legt eventuele communicatie met de pers over de opdracht eerst ter goedkeuring voor aan gemeenten.

Verzuim

24. Indien de deelnemer herhaaldelijk verzuimt afspraken na te komen, wordt dit binnen vijf werkdagen gecommuniceerd aan de klantverantwoordelijke van de gemeente.

Privacy- en informatiebeveiligingseisen

25. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever in staat om te voldoen aan wet- en regelgeving op het gebied van informatieveiligheid en privacy.
26. Door inschrijving verplicht de opdrachtnemer zich om, naast de hoofdovereenkomst, een verwerkersovereenkomst af te sluiten, volgens het laatste model van de VNG/IBD.
27. De opdrachtnemer werkt conform de wet- en regelgeving Inburgering.
28. De opdrachtnemer en opdrachtgever wisselen informatie uit via een beveiligde infrastructuur.
29. Alleen geautoriseerde medewerkers van de opdrachtnemer hebben toegang tot de systemen en de back-ups/reservebestanden van deze systemen.
30. De opdrachtnemer hanteert toegangs- en/of autorisatiemanagement bij wisseling van functies.
31. De medewerkers van de opdrachtnemer hebben uitsluitend autorisaties voor persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun functie (op basis van het need to know principe).
32. De opslag van gegevens vindt fysiek en encrypted plaats binnen de EER.

Programma van Eisen Perceel 1 – Maatschappelijke begeleiding (inclusief financiële begeleiding)

Inhoud aanbod maatschappelijke begeleiding

1. De maatschappelijke begeleiding moet aansluiten op de persoonlijke integratiedoelen zoals vastgelegd (door gemeente) in het PIP.
2. De maatschappelijke begeleiding (inclusief financiële begeleiding) vangt zoveel mogelijk aan in het AZC na koppeling aan de gemeente, doch uiterlijk op de dag dat de Deelnemer in de

basisregistratie personen is ingeschreven (artikel 13, lid 3 van de Wet inburgering), met dien verstande dat als hij rechtmatig verblijf heeft op grond van een verblijfsvergunning asiël voor bepaalde tijd, het gaat om de inschrijving in de gemeente waar hij is gehuisvest.

3. De maatschappelijke begeleiding bevat in ieder geval de volgende componenten (artikel 13, lid 2 Wet inburgering):

i. Praktische hulp bij het regelen van basisvoorzieningen en wegwijs maken. Hieronder wordt begrepen het praktisch regelen van voorzieningen zoals:

- Wonen 1: begeleiding bij de eerste huisvesting, bezichtiging van de woning, ondertekening van de huurovereenkomst, inrichting van de woning inschrijving in de basisregistratie van de gemeente
- Wonen 2: Begeleiding bij het aanvragen van gas, stroom, water, DigiD, internet en TV
- Inkomen: begeleiding bij het aanvragen en stopzetten van uitkeringen, inrichtingskrediet, voorzieningen bijzondere bijstand en minimabeleid, toeslagen (huur, zorg en/of kind) belastingdienst
- Verzekeringen: adviseren over/begeleiden bij begeleiding bij het afsluiten van de zorg-, WA-, inboedel- uitvaart- en brandverzekering
- Lokale belastingen: begeleiding bij het aanvragen van kwijtschelding van waterschaps- en gemeentelijke belastingen
- Zorg: begeleiding bij inschrijving bij de huisarts, tandarts, apotheek en begeleiding bij andere benodigde medische zorg en ondersteuning bij bijv. verlies- en rouwverwerking
- Onderwijs: begeleiding bij zowel kinderen als volwassenen. Wat betreft de kinderen ondersteunt de maatschappelijk begeleider de ouder(s) bij het vinden van een school voor de kinderen en het continue volgen van het onderwijs
- Huiselijke relaties, opvoeden en opgroeien: informeren, adviseren begeleiding bij huiselijke relaties, het opvoeden en opgroeien in de Nederlandse samenleving. Bij advisering en ondersteuning rondom opvoeding is het ook nuttig om gezinnen te verbinden aan projecten in de buurt.
- Kinderopvang: begeleiding bij het realiseren van kinderopvang
- Participatie: aanvullende ondersteuning bij vragen over werk, vrijwilligerswerk en/of andere vormen van participatie

ii. Voorlichting over basisvoorzieningen en lokale voorzieningen in de Nederlandse samenleving.

4. De opdrachtnemer heeft aandacht voor een goede koppeling tussen de begeleider en de Deelnemer.
5. De maatschappelijke begeleiding biedt aan uitkeringsgerechtigde statushouders gedurende een half jaar (na huisvesting) praktische hulp bij de (financiële) administratie en het realiseren van financiële zelfredzaamheid (bijvoorbeeld voorkomen van schulden), rekenvaardigheden en digitale vaardigheden.
6. Opdrachtnemer geeft aan uitkeringsgerechtigde statushouders gedurende een half jaar (na huisvesting) voorlichting over het Nederlandse financiële systeem en de rechten, plichten en verantwoordelijkheden van de deelnemer in dit systeem.
7. Opdrachtnemer biedt bij de financiële begeleiding groepsbegeleiding en individuele begeleiding wanneer nodig.
8. Bij de financiële begeleiding wordt rekening gehouden met de leerbaarheid, ervaring, en de privésituatie van de deelnemer.
9. De opdrachtnemer geeft voorlichting over veiligheidsaspecten zoals zwemvaardigheid en verkeersveiligheid (verkeersregels en fietsen) en begeleidt deelnemer naar activiteiten die deze veiligheidsaspecten bevorderen.
10. Aan iedere deelnemer wordt een taalcoach of taalmaatje gekoppeld. De opdrachtnemer zorgt voor de koppeling met het lokale taalhuis en/of andere aanbieders van het informele taalaanbod in de gemeente.

Sociale verbondenheid

11. De opdrachtnemer biedt hulp bij het realiseren van de sociale verbondenheid van de statushouder met;
 - eigen landgenoten;
 - nieuwe landgenoten;
 - de lokale woonomgeving en de lokale samenleving.
12. De opdrachtnemer faciliteert ontmoetingen voor deelnemers, waarbij de ontmoeting het doel heeft elkaar te ontmoeten op basis van gelijkwaardigheid en vrijblijvendheid, te vergelijken met een ontmoeten met een vriend. Dit type ontmoetingen heeft niet hulpverlening als doel, maar het ontwikkelen van sociale verbinding.
13. De opdrachtnemer ondersteunt de deelnemer bij het opbouwen van een sociaal netwerk, deelname aan activiteiten in een buurthuis, wijk, (sport)vereniging, op de scholen van eventuele kinderen, bibliotheek en stimuleert dit.

Competenties Maatschappelijk begeleider

14. Deskundigheidsbevordering en competentie-ontwikkeling van de maatschappelijk begeleider maken onderdeel uit van het beleid van de opdrachtnemer.
15. De maatschappelijk begeleider heeft oog voor signalen die het traject van inburgeren kunnen belemmeren. De maatschappelijk begeleider springt hier tijdig op in en verwijst de deelnemer door naar de juiste partners in de keten en/of de contactpersoon van de gemeentelijke organisatie.
16. De opdrachtnemer maakt het mogelijk voor maatschappelijk begeleiders om kennis en ervaring te delen ten behoeve van de kwaliteit van de begeleiding.

Communicatie

17. De opdrachtnemer en opdrachtgever hebben in ieder geval eens per kwartaal overleg, waarin wordt gesproken over de voortgang en eventuele knelpunten in de uitvoering van de opdracht. Ook de resultaten van de opdracht worden geëvalueerd. De opdrachtnemer reikt hiertoe managementinformatie aan over het aantal deelnemers en de gemiddelde progressie op het gebied van financiën, sociaal netwerk en maatschappelijke participatie.
18. De opdrachtnemer en de klantverantwoordelijke van gemeente hebben in ieder geval eens per zes maanden overleg waarin wordt gesproken over de voortgang en resultaten van de deelnemers.
19. De deelnemer heeft één vaste maatschappelijk begeleider gedurende zijn of haar inburgeringstraject. Indien door omstandigheden de maatschappelijk begeleider toch (tijdelijk) uitvalt, waarborgt de opdrachtnemer de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen. Opdrachtnemer informeert de deelnemer tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.
20. De maatschappelijk begeleider draagt zorg voor een warme overdracht aan eventuele andere hulpverleningsinstanties na afronding van de maatschappelijke begeleiding.

Programma van Eisen Perceel 2 – B1-route en Z-route (incl. KNM en PVT)

Groepsgrootte, termijn en doorlooptijden

1. Opdrachtnemer moet in staat zijn om te gaan met stijgingen en dalingen van aantallen deelnemers die de gemeenten toewijzen en gaat flexibel om met fluctuerende instroom bij het indelen van groepen (zie ook onder 'Algemeen', punt 8).
2. Deelnemers starten zo snel mogelijk met het traject en er wordt minimaal gebruik gemaakt van wachttijden.
3. De opdrachtnemer biedt aan deelnemer die niet direct kan starten overbruggingsaanbod aan.

4. Opdrachtnemer plaatst deelnemers zo veel mogelijk in homogene groepen. Dit betekent dat er rekening wordt gehouden met het taalniveau en leervermogen van deelnemers.
5. De opdrachtnemer start met minimaal 4 deelnemers. De maximale groepsgrootte is 12. Alleen na overleg met de gemeenten mogen er minder of meer deelnemers aan een klas worden toegevoegd.
6. Opdrachtgever mag een traject binnen de leerroute niet eenzijdig vroegtijdig beëindigen. Te allen tijde dient overleg plaats te vinden met de gemeenten.
7. De opdrachtnemer mag de groepen aanvullen met overige (vrijwillige) inburgeraars die niet onder de scope van deze opdracht vallen.

Locatie

8. Op locatie is meubilair aanwezig, dat geschikt is voor educatieve doeleinden.
9. In de omgeving van de locatie moet genoeg gelegenheid zijn voor praktijkgericht leren en oefenen buiten de klas.
10. Opdrachtnemer is in staat om taallessen uit te voeren op de werkvloer van de deelnemer.

Kwaliteitseisen

11. Opdrachtnemer is in het bezit van een Blik Op Werk-keurmerk.
12. Opdrachtnemer werkt mee met het maken van nieuwe afspraken bij eventuele wijziging van externe toezichthouder.

Docenten

13. Docenten die op deze opdracht ingezet worden, dienen tenminste één van onderstaande relevante afgeronde opleiding/certificaten te bezitten:
 - Certificaat competent docent Nederlands als tweede taal;
 - Post-hoger beroepsonderwijs Nederlands als tweede taal;
 - Docent NT2 in de volwasseneneducatie;
 - Toepassing taalwetenschap met specialisatie Nederlands als tweede taal;
 - Algemene taalwetenschap met specialisatie Nederlands als tweede taal;
 - Opleiding Nederlands als tweede taalexpert;
 - Duale masteropleiding Nederlands als tweede taal;
14. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor deskundigheidsbevordering van docenten.
15. Opdrachtnemer bevordert de basiskennis van docenten over de sociale kaart van de gemeenten.
16. Opdrachtnemer biedt marktconforme salariering (inclusief betaalde voorbereidings- en nakijktijd).
17. Docenten hebben een signalerende rol op alle leefgebieden en delen deze signalen met de klantverantwoordelijke van de gemeente.
18. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij afwezigheid, vertrek of uitval. Opdrachtnemer informeert de deelnemer tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.

Lesmateriaal

19. Op geen enkele wijze mogen kosten van leermiddelen, lesmaterialen, licenties etc. aan de Deelnemers in rekening worden gebracht.
20. Opdrachtnemer heeft voldoende kwalitatief, recent en gevarieerd, erkend NT2-lesmateriaal beschikbaar voor de deelnemers.
21. Opdrachtnemer is in staat om een e-learning omgeving aan te bieden.

22. Opdrachtnemer voorziet elke deelnemer die hier gebruik van wil maken van een digitaal middel (bv. laptop, tablet) en is verantwoordelijk voor de distributie van de digitale middelen.
23. Opdrachtnemer maakt afspraken met de deelnemer over het gebruik van de digitale middelen en legt deze vast.
24. Het digitale middel beschikt wanneer nodig over een kantoorsoftwarepakket inclusief licentie.
25. Het digitale middel is van een gangbaar model dat geschikt is voor het gebruik van het ter beschikking gestelde lesmateriaal.
26. Opdrachtnemer dient lesmateriaal beschikbaar te stellen dat zowel binnen als buiten de klas kan worden gebruikt (praktijkopdrachten en buitenschools leren).

Intake

27. Opdrachtnemer nodigt deelnemer binnen vijf werkdagen na aanmelding door gemeenten uit voor een intake.
28. Het intakegesprek vindt uiterlijk tien werkdagen na aanmelding plaats. Na de intake vindt er terugkoppeling plaats met de klantmanager van de gemeente door opdrachtnemer.
29. Opdrachtnemer meldt het aan de gemeenten als deelnemer niet blijkt te kunnen starten met het traject.
30. Opdrachtnemer wijkt alleen af van de leerroute zoals vastgelegd in het PIP wanneer daartoe is overeengestemd met de klantverantwoordelijke van de gemeenten.

Inhoud aanbod beide leerroutes

31. Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de wettelijke eisen die zijn gesteld aan de leerroute die wordt uitgevoerd.
32. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inhoud van het traject, de begeleiding en onderwijsmethodiek passen bij de achtergrond, opleidingsniveau, de doelen en mogelijkheden van de deelnemer.
33. Het aantal lesdagen en -uren kan per deelnemer verschillen. Het PIP is hierin leidend en er vindt te allen tijde afstemming plaats tussen opdrachtnemer en de klantverantwoordelijke van de gemeenten.
34. De opdrachtnemer conformeert zich aan de visie van de gemeenten zoals eerder beschreven en werkt samen met de opdrachtgever aan het optimaliseren van de kwaliteit van de dienstverlening.
35. Opdrachtnemer ondersteunt deelnemers met beperkte digitale vaardigheden, zodanig dat de cursist in staat is zelfstandig het lesmateriaal digitaal te verwerken.
36. Opdrachtnemer richt het taalaanbod praktijkgericht in en sluit aan bij de behoeften, wensen en mogelijkheden van de deelnemer.
37. Opdrachtnemer werkt nauw samen met de Participatie-afdeling van de gemeenten en biedt in dit samenwerkingsverband duale trajecten. Het taalaanbod sluit aan op de participatie-activiteiten van deelnemer.
38. Opdrachtnemer speelt in op de activiteiten van de deelnemer richting werk en opleiding. Opdrachtnemer besteedt extra aandacht aan vaktaal en werknemersvaardigheden en levert hierbij maatwerk en legt de relatie naar de module arbeidsmarkt en participatie (MAP).
39. Aanbieder moet ervoor zorgen dat doorstromen naar, en/of voorbereiding op MBO Entree (MBO 1) mogelijk is. Daarbij vindt altijd een warme overdracht plaats.
40. Indien opdrachtnemer de expertise of specifieke aanpak van een andere partij of (taal)aanbieder wil inzetten in het traject van een deelnemer, gebeurt dit altijd enkel na afstemming en goedkeuring van de gemeenten.
41. Opdrachtnemer is in staat de cursus in avonden of op zaterdagen aan te bieden, als dit nodig is met het oog op de behoefte en participatie-activiteiten van deelnemers en het mogelijk is om hiervoor een groep te vormen.
42. Opdrachtnemer is in staat om binnen de leerroute een alfabetiseringstraject aan te bieden.

Kennis Nederlandse Maatschappij

43. Opdrachtnemer leidt binnen het taalaanbod/alfabetiseringsonderwijs over een periode van maximaal drie jaren de deelnemer op tot het behalen van het diploma (certificaat) voor het onderdeel inburgeringsplicht “Kennis van de Nederlandse Maatschappij” zoals beschreven in de eindtermen KNM.
44. Binnen de lesuren (B1-route) of urenverplichting (Z-route) worden de uren die in groepsverband besteed zijn aan overdracht van kennis over de Nederlandse maatschappij, apart geregistreerd en geformuleerd.
45. Het combineren van inhoudelijke lesopdrachten met taalonderwijs is uiteraard toegestaan c.q. wordt gestimuleerd.
46. In artikel 3.4 van het Besluit tot uitvoering van de wet Inburgering is geregeld welke onderwerpen onderdeel zijn van de eindtermen van het examen KNM. De bijbehorende bijlage “Eindtermen KNM” is een uitvoerige en volledige beschrijving. Samenvatting en bijlage maken integraal onderdeel uit van de opdracht en eisen.

Participatieverklaringstraject

47. Opdrachtnemer plaatst aanbod en programma zoveel mogelijk integraal binnen de leerroute B1- of Z-route en werkt samen met andere uitvoeringspartners (bijvoorbeeld in het kader van participatiedeel van de Z-route).
48. Het programma/aanbod sluit aan op de voorinburgering die het COA biedt, of op het basisexamen inburgering buitenland (doorgaande leerlijn).
49. De PVT moet zijn afgerond binnen de inburgeringstermijn (drie jaar).
50. Het gehele participatieverklaringstraject bedraagt een tijdsinvestering van minimaal 12 uur (inclusief moment van ondertekening).
51. De inhoud en vormgeving van de participatieverklaringstraject B1- en Z-route bevat minimaal een excursie (een bezoek bij maatschappelijke organisatie). Na de excursie wordt door opdrachtnemer met deelnemer gereflecteerd op het bezoek.
52. Binnen het traject zijn er aantoonbaar meerdere contactmomenten (intensivering).
53. Opdrachtnemer houdt rekening met lokale kleuring (start en inleiding).

Communicatie

54. Opdrachtnemer biedt deelnemers een overzichtelijk lesrooster waarin duidelijk is aangegeven op welke tijdstippen en dagen de lessen plaatsvinden.
55. Uitgangspunt is dat lessen zo veel mogelijk gegeven worden door (een) vaste docent(en).

Evaluatie, monitoring en rapportage

56. De verantwoording van de opdrachtnemer aan gemeenten moet zodanig zijn dat gemeenten kan voldoen aan de eisen die de Inburgeringswet 2022 stelt. Dit betreft zowel verantwoording over de doelgroep, het lesaanbod als de organisatorische- en financiële administratie. Deze dient aan te sluiten op de jaarlijkse monitoring vanuit het Rijk. Daarnaast dient de opdrachtnemer aan de gemeenten inzichtelijk te maken wat de resultaten/prestaties van de Deelnemers zijn en de mogelijke vervolgstappen. Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over de vooraf vastgestelde te behalen resultaten en de voortgang daarvan. Hierin is in ieder geval opgenomen:
 - Aantal aanmeldingen;
 - Aantal lopende trajecten;
 - Aantal Deelnemers per traject;
 - Instroom en doorlooptijd van trajecten;
 - Uitstroom traject met reden en resultaat;
 - Verzuim.

57. De financiële verantwoording bevat een accountant-controleverklaring van getrouwheid en rechtmatigheid die ten minste 'voldoende' is.

Wisselen leerroute en op- of afschalen

58. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de deelnemer de inburgering behaalt op het hoogst haalbare niveau. Indien blijkt dat de geadviseerde route op een te hoog of laag niveau is, dient de opdrachtnemer de gemeenten te adviseren over het op- of afschalen van het inburgeringstraject.
59. Opdrachtnemer brengt over op- of afschalen een gedegen advies uit.
60. Indien er sprake is van het wisselen van de leerroute, werkt opdrachtnemer mee aan een warme overdracht. Dit geldt ook voor een wisseling met de Onderwijsroute.

Verzuim

61. Opdrachtnemer is in het bezit van een verzuim- en uitvalprotocol en biedt gemeenten inzicht in presentieregistratie.
62. Bij (ongeeoorloofd) herhaaldelijk verzuim door deelnemer meldt opdrachtnemer dit uiterlijk binnen 5 werkdagen aan de gemeenten.
63. Indien opdrachtnemer persoonlijke problemen signaleert die de voortgang van een deelnemer kunnen belemmeren, wordt dit doorgegeven aan de klantverantwoordelijke van de gemeenten. Er worden nadere afspraken gemaakt met de klantverantwoordelijke van de gemeente en de deelnemer.
64. In het geval van zwangerschap of een (tijdelijke) fysieke beperking van een deelnemer wordt door opdrachtnemer samen met de gemeenten besproken wat er mogelijk is in het aanbieden van (digitale) lessen. Hierbij is altijd sprake van maatwerk.

Klachtenprocedure

65. Een klachtenprocedure is onderdeel van het bedrijfsproces van de opdrachtnemer waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.

Specifieke eisen B1-route

Afschalen naar A2

66. Indien opdrachtnemer vaststelt dat het voor deelnemer halen van het examen op B1-niveau op onderdelen niet mogelijk is, dan kan de mogelijkheid worden gegeven om op onderdelen A2-niveau examen te doen. Opdrachtnemer deelt dit zo snel mogelijk met de gemeenten, uiterlijk binnen achttien maanden, waarna de gemeente de PIP-beschikking wijzigt. Afschalen naar A2-niveau kan enkel met goedkeuring van de gemeente en wanneer deelnemer aanzienlijke inspanning heeft geleverd en door de opdrachtnemer is vastgesteld dat het B1-examen niet haalbaar is.

Examen

67. Het traject wordt afgesloten met een examen conform de daartoe door het Ministerie SZW/J&V opgestelde richtlijnen. Indien het examen gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigt geldt het dan vastgestelde examen als uitgangspunt.
68. 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.
69. Opdrachtnemer spant zich in om de deelnemer de inburgeringsexamens in ieder geval binnen twee examenpogingen succesvol te laten behalen. De eerste twee examenpogingen worden door het Rijk bekostigd.
70. Opdrachtnemer biedt inburgeringsaanbod aan totdat de deelnemer slaagt voor de examens, ook als dit na twee examenpogingen niet is gelukt.

Specifieke eisen Z-route

Inhoud aanbod Z-route

71. Opdrachtnemer verzorgt een aanbod bestaande uit:
72. 800 uur taalles in de Nederlandse taal (NT2) met streefniveau minimaal A1 inclusief het onderdeel KNM en PVT.
73. De leermiddelen en lesmethoden hebben een zeer praktische invulling die aansluit bij de doelgroep.
74. Het bieden van maatwerk staat voorop waardoor de intensiviteit van het lesrooster wordt aangepast op de behoefte van de deelnemer.
75. Opdrachtnemer houdt voor iedere deelnemer een portfolio bij, waarmee een zichtbare koppeling tussen taal op school en taal in de praktijk wordt gemaakt. Een portfolio maakt de taalactiviteiten en participatieactiviteiten op cliëntniveau zichtbaar. Dit vraagt nauwe samenwerking met de Participatie-afdeling van de gemeente.
76. Opdrachtnemer biedt de deelnemer de mogelijkheid om het Inburgeringsexamen op het hoogst haalbare niveau te halen.
77. Als een inburgeringsexamen niet haalbaar blijkt, maar aan het urencriterium is voldaan en een eindgesprek met de gemeente heeft plaatsgevonden, dan ontvangt de deelnemer een certificaat dat aangeeft dat aan de inburgeringsplicht is voldaan.