



gemeente **Roermond**

**Programma van eisen  
Volwasseneducatie (WEB) Formele educatie  
gemeente Roermond**

Referentie 11795-2022



#### Dienstverlening

1. Opdrachtnemer moet in staat zijn in de volle breedte deelnemers van allerlei opleidingsniveaus binnen NT1 en NT2 te bedienen en daarbij rekening houdend met aanbod op verschillende tijdstippen in de week .
2. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inhoud van het traject, de begeleiding en onderwijsmethodiek passen bij de persoonlijke kenmerken, de achtergrond en de ambitie van de deelnemer. Het doelperspectief van de deelnemer is hierbij altijd het uitgangspunt.
3. Opdrachtnemer en de door opdrachtnemer in te zetten docenten en begeleiders kunnen omgaan met de individuele verschillen tussen de deelnemers en maken daarin de juiste keuzes voor de individuele deelnemer.
4. Opdrachtnemer is in staat het startniveau van de deelnemers (globaal) vast te stellen.
5. Het streven is zo snel mogelijk te starten. In het uiterste geval bedraagt de wachttijd gerekend vanaf aanmelding tot start deelname in een groep of individueel traject maximaal zes weken.
6. Deelnemers welke worden doorgestuurd vanuit Werk en Inkomen van de gemeenten hebben voorrang.
7. In het educatietraject wordt een juiste verhouding gerealiseerd tussen het aantal contacturen door een bevoegd docent en het gebruik van multimediale programma's onder begeleiding. Het gebruik van multimediale programma's sluit qua niveau aan op de lesinhoud tijdens de contacturen.
8. Opdrachtnemer hanteert een gestructureerde en doelgerichte aanpak, waarbij doelen voor de deelnemers zijn geëxpliciteerd. De aanpak is vooraf duidelijk bij de deelnemer, is gefaseerd en er zijn voldoende evaluatiemomenten met de deelnemer ingebouwd inclusief acties gericht op bijsturing.
9. Opdrachtnemer is voor de deelnemers telefonisch goed bereikbaar tijdens kantooruren. Buiten kantooruren is opdrachtnemer bereikbaar per e-mail en via de website van de opdrachtnemer.

#### Eisen aan educatietrajecten

10. Een educatietraject voldoet aan de in de WEB gestelde eisen en bestaat uit minimale twee dagdelen van drie uur per week.
11. Dagdelen worden zowel in dag- als avondonderwijs aangeboden, zoveel mogelijk aansluitend bij de behoeften van de deelnemers.
12. Een educatietraject is gericht op het doelperspectief van de deelnemer. De samenhang tussen taalverwerving en participatie is geborgd.
13. De voertaal tijdens de lessen is Nederlands.
14. Indien er sprake is van een groepsaanbod is de groepsgrootte minimaal 8 en maximaal 18 deelnemers. Voor individuele maatwerktrajecten geldt uiteraard dat het traject één op één plaatsvindt.
15. Opdrachtnemer stelt per deelnemer aan het einde van het traject een eindrapportage op met een advies voor een eventueel vervolg.

#### Diplomerings / certificering

16. Tenminste 80% van de deelnemers heeft binnen één jaar een aantoonbaar hoger niveau bereikt.
17. Het educatietraject wordt afgesloten met een toets / examen conform de daartoe door het Ministerie van OCW opgestelde richtlijnen.
18. Op het moment dat een deelnemer zijn / haar maximaal niveau heeft bereikt wordt doorverwezen naar het non-formele aanbod.



#### Locatie, organisatie en ICT

19. Opdrachtnemer draagt zorg voor een geschikte locatie welke zich op redelijke loopafstand van een treinstation en/of bushalte bevindt en binnen 20 minuten te bereiken is voor de deelnemer.
20. De leslocaties zijn toegankelijk voor mensen met een verminderde mobiliteit.
21. De educatietrajecten worden bij voorkeur in de eigen gemeente van de deelnemer aangeboden, maar minimaal in de gemeenten Roermond en Weert.
22. De leslocaties voldoen aan de vigerende Arbo normen.
23. De leslocatie is minimaal voor aanvang van de les geopend en toegankelijk voor de deelnemers.
24. De leslocatie is beschikbaar voor zelfstudie.
25. Opdrachtnemer beschikt over een registratiesysteem waarin de voortgang en aanwezigheid van de deelnemers wordt vastgelegd.

#### Docenten

26. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging met dezelfde bevoegdheden te zorgen bij afwezigheid, vertrek of uitval van een docent. Opdrachtnemer informeert de deelnemers tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.
27. Tijdens de lessen is altijd een docent aanwezig.
28. Docenten kunnen samenwerken met (vrijwillige) taalcoaches als klassenassistent, dit mag echter geen vervanging van de docenten zijn. De docenten zijn te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs.
29. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor deskundigheidsbevordering van docenten op onder andere de thema's armoede, schuldhulpverlening en gezondheid. Het deel van de deskundigheidsbevordering is gericht op signalering bij deelnemers en mogelijke doorverwijzing naar relevante ondersteuning.
30. Alle door de opdrachtnemer voor deze opdracht in te zetten medewerkers die in contact komen met de deelnemers beschikken bij aanvang en gedurende de hele uitvoering van de werkzaamheden over een geldige en relevante VOG. Bij inzet van nieuwe medewerkers zorgt opdrachtnemer voor start van de werkzaamheden voor een geldige en relevante VOG.  
De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van de opdrachtnemer.  
Gemeente heeft het recht de betreffende VOG op te vragen. Opdrachtnemer moet deze bij een verzoek daartoe binnen vijf werkdagen overleggen.

#### Lesmiddelen en materialen

31. De leeromgeving binnen de lessen is praktisch en contextrijk. Er wordt gebruik gemaakt van audiovisuele middelen en simulaties.
32. Opdrachtnemer stelt de benodigde leermiddelen en lesmaterialen (waaronder lesboeken, readers, digitaal lesmateriaal, licenties voor computerprogramma's, enz.) gratis ter beschikking aan de deelnemers.

#### Klanttevredenheid en klachten

33. Gemeente behoudt zich het recht voor om indien gewenst de klanttevredenheid te meten.
34. Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure.
35. Klachten worden binnen een tijdsbestek van drie werkdagen opgepakt.

#### Voortgang, rapportage en evaluatie



36. Opdrachtnemer en opdrachtgever bespreken vier keer jaar de voortgang op basis van de kwartaalrapportages. Tijdens dit overleg worden ook de beleidsmatige aspecten besproken. De gemeente initieert dit overleg.
37. Opdrachtnemer houdt een aanwezigheids- / verzuimregistratie bij en noteert de reden van de afwezigheid. Bij ongeoorloofd verzuim door een deelnemer vanuit Werk en Inkomen, maakt opdrachtnemer direct melding bij de betreffende gemeente.
38. Opdrachtnemer stelt ieder kwartaal een rapportage per gemeente op met daarin:
  - a. Het gerealiseerde aantal contacturen;
  - b. Aantal aanmeldingen;
  - c. Aantal deelnemers;
  - d. Aantal uitstromers en aan welke instanties overgedragen (indien van toepassing).
  - e. Aanwezigheid en verzuim in percentages;
  - f. Feitelijke duur en redenen uitval / uitstroom;
  - g. Leeftijdscategorie en doelgroepen;
  - h. Overzicht klachten.
39. Opdrachtnemer neemt deel aan de regionaal ingekochte monitor sociale inclusie van Maurice de Greef (Qwasp BV/UNESCO)
40. Opdrachtnemer stuurt uiterlijk 1 november van ieder jaar een tussenrapportage en uiterlijk 1 april na afloop van ieder kalenderjaar de eindrapportage. Deze rapportages moeten door het bestuur van de opdrachtnemer zijn vastgesteld en voorzien van een bestuursverklaring. De rapportages bevatten tenminste de volgende onderdelen: gerealiseerd educatief aanbod, financiële verantwoording en kwantitatieve gegevens cursisten.