

Bijlage Programma van Eisen Inburgering B1 route en Taalstart

In het Programma van Eisen worden eisen gesteld ten aanzien van de uitvoering van de opdracht wat betreft de B1-route en de Taalstart die gelden voor de gehele opdrachtperiode.

B1-route

Deze opdracht richt zich op de B1-route.

B1 route

De B1-leerroute route is gericht op inburgeringsplichtige (asiel)statushouders die B1 taalniveau kunnen behalen. Om het mogelijk te maken dat de meeste inburgeraars zo snel mogelijk taalniveau B1 behalen (en daarmee voldoen aan hun inburgeringsplicht) en hun perspectief op de arbeidsmarkt vergroten, is het van belang dat het leren van de taal gecombineerd wordt met werk, vrijwilligerswerk, studie of stage. De afspraken rondom participatie en werk worden vastgelegd in het PIP (Plan Inburgering en Participatie).

Doelstelling

Het doel van de B1-route is dat statushouders binnen drie jaar de examenonderdelen lezen, schrijven, luisteren en spreken hebben behaald op taalniveau B1. Indien het niet mogelijk is om op alle examenonderdelen op B1-niveau te behalen, is afschalen naar A2-niveau mogelijk. Daarnaast moeten zij ook KNM (Kennis Nederlandse Maatschappij), PVT (Participatieverklaringstraject) afronden. De B1-route moet opleveren dat inburgeraars door middel van het inburgeringstraject het hoogst haalbare taalniveau behalen. Waar relevant en mogelijk wordt ingezet op een combinatie van inburgering en participatie, het liefst door middel van betaald werk of een opleiding, waaraan op individueel niveau invulling moet worden gegeven.

Het inburgeringstraject is gericht op persoonlijke doelen en mogelijkheden en het bieden van maatwerk is essentieel. De B1-route is een praktijkgericht en duaal inburgerings- en participatietraject. Het inburgeringstraject is flexibel en waar relevant en mogelijk sluit het inburgeringstraject aan bij het arbeidsmarktperspectief en de uiteindelijke baan van de inburgeraar. Door middel van de B1-route krijgen inburgeraars de kans om naar vermogen te participeren in de maatschappij en op de arbeidsmarkt en kunnen zij hun potentie ten volste benutten.

Duur

Naar verwachting duurt de B1-route (met optie om af te schalen naar A2):

- Voor snelle leerders circa 1,5 jaar;
- Voor gemiddelde leerders circa 2 jaar;
- Voor langzame leerders circa 3 jaar.

Hoe zien we de B1 route in de praktijk?

De consulent van de gemeente stelt een PIP op met de inburgeraar, neemt de leerbaarheidstoets af en meldt de inburgeraar aan bij de opdrachtnemer. De leerroute bestaat uit ongeveer 24 studie belastende uren per week, verdeeld over 4 dagen en bevat verschillende vormen van formeel en informeel leren van taal, KNM, het uitvoeren van opdrachten en tijd om onder begeleiding huiswerk te maken. De duur en intensiteit kan per deelnemer verschillen. Het is onder andere ook afhankelijk van de leersnelheid en persoonlijke doelen van een inburgeraar.

Binnen 4 weken na aanmelding bij opdrachtnemer start het taalonderwijs voor de inburgeraar op een locatie in Purmerend, dan wel digitaal als dat nodig is. De consulent van de gemeente regelt de benodigde

ondersteuning en houdt contact met de opdrachtnemer over de voortgang en eventueel vervolgtraject zoals een participatieplek of deeltijd werkplek.

Combinatie met informeel taalaanbod

Het formele taalaanbod wordt versterkt door samen te werken met informele taalaanbieders zoals de Bibliotheek. Voor elke deelnemer is een maatwerkaanbod voor zowel het formele als het informele gedeelte. De opdrachtnemer werkt hierin samen met de Bibliotheek. Op die manier kan de deelnemer in de praktijk oefenen met taal.

Combinatie taal en participatie

De gemeente is verantwoordelijk voor het onderdeel participatie, en trekt hierin nauw op met partners zoals de Bibliotheek, Clup welzijn en andere partners die zich bezig houden met participatie. De consultant van de gemeente voert de regie op het onderdeel participatie en legt de lijnen met de partijen die aanbod hebben. Er is een nauwe relatie tussen de opdrachtnemer en de consultant om steeds weer op maat te kunnen bepalen wat een volgende passende stap zou kunnen zijn.

Kennis van de Nederlandse Maatschappij

Een van de doelen van de inburgering is dat nieuwe inwoners betere kennis krijgen van de Nederlandse samenleving en gewoontes. De module KNM is een onderdeel van de inburgeringsplicht. De opdrachtnemer biedt tijdens het persoonlijke inburgerings- en participatietraject de module KNM aan binnen de B1-route.

Eisen	Inhoudelijk B1-leerroute
1.1	Opdrachtnemer is in staat januari 2024 te starten met de eerste inburgeringslessen, ongeacht het aantal deelnemende Inburgeringsplichtigen die in aanmerking komen voor de B1Z -route.
1.2	Asielstatushouders starten binnen 4 weken na aanmelding bij opdrachtnemer met de leerroute. Binnen maximaal 1 week vindt een intakegesprek plaats.
1.3	Voor de start en tijdens het Inburgeringstraject zorgt opdrachtnemer dat het voor de asielstatushouders duidelijk is wat van hem/haar wordt verwacht (wat is nodig om aan de leerdoelen te voldoen en hoe deze te behalen), indien nodig met de inzet van tolken of taalvrijwilligers.
1.4	Het Inburgeringsprogramma dient goed aan te sluiten op het aanbod van de Taalstart.
1.5	Het taalprogramma richt zich op het vergroten van de zelfredzaamheid van de asielstatushouder en draagt bij aan het vergroten van perspectief op (betaald) werk.
1.6	Opdrachtnemer dient taallessen in het Nederlands, op streefniveau minimaal B1 (lezen, luisteren, spreken, schrijven en gespreksvaardigheid) te geven aan de Asielstatushouder. In die gevallen waar B2 of hoger een mogelijkheid is voor een Asielstatushouder, wordt dat door Opdrachtnemer aan Asielstatushouders aangeboden.
1.7	Asielstatushouders dienen te slagen voor het centraal examen een eindgesprek te voeren voor KNM, dit maakt dan ook onderdeel uitmaakt van het lesprogramma.
1.8	Opdrachtnemer houdt een urenregistratie bij omdat een Asielstatushouder mag afschalen op onderdelen van B1 naar A2 niveau wanneer diegene minimaal 600 uur taallessen heeft gevolgd, binnen twee jaar na start in de B1-route. Afschaling kan alleen met akkoord van Opdrachtgever.
1.9	Alfabetisering dient een integraal onderdeel van het traject te zijn voor anders geletterden en niet-geletterden. Opdrachtnemer verzorgt aparte klassen voor analfabeten.
1.10	Opdrachtnemer biedt onderwijs aan op verschillende dagen en dagdelen, voorkeur voor minimaal een avondgroep en indien gewenst moet ook in het weekend les mogelijk zijn.

	Instroom is mogelijk op verschillende momenten. De gemeente onderschrijft het belang van homogene groepen.
1.11	Opdrachtnemer zorgt voor toegankelijke, begrijpelijke informatievoorziening, een programma en lesrooster. Opdrachtnemer legt afspraken over lestijden, aanwezigheid, melding bij ziekte en andere huisregels schriftelijk vast.
1.12	Voor elke asielstatushouder wordt een (dag)programma gemaakt, dat aansluit bij diens persoonlijke leerdoelen. 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 consulenten van de gemeente. Wijzigingen die in het belang van de asielstatushouder zijn, hoeven niet met de consulent van de gemeente te worden overlegd. Indien de wijziging verband houdt met de continuïteit van de lessen is overleg met de consulent wel noodzakelijk.
1.13	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om tijdens het traject 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 de consulent van de gemeente. Opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor het tijdig signaleren en informeren over de noodzaak om de leerroute te veranderen.
1.14	Opdrachtnemer draagt zorg voor een warme overdracht van een Asielstatushouder bij wijziging naar een andere leerroute.
1.15	Opdrachtnemer plaatst maximaal 15 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.
1.16	Opdrachtnemer richt de lessen en activiteiten veilig en inclusief in met oog voor godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, burgerlijke staat, leeftijd, seksuele voorkeur, of op welke grond dan ook.
1.17	Opdrachtnemer heeft de juiste expertise in huis om goed om te gaan met, en oog te hebben voor, alle vormen van diversiteit (zoals culturele, religieuze en seksuele diversiteit) en de spanningen die dat binnen de doelgroep kan opleveren.
1.18	Opdrachtnemer heeft een signalerende rol als het gaat over een veranderde houding en/of gedrag van de asielstatushouder en bespreekt dit met de asielstatushouder en schakelt als het nodig is met de consulent van de gemeente.
1.19	Opdrachtnemer is zich bewust van de diverse achtergrond van de asielstatushouders (bijvoorbeeld wat betreft cultuur, geloof, etniciteit en/of seksuele geaardheid) en is in staat om daarover het gesprek aan te gaan.
1.20	Opdrachtnemer biedt een 'veilig en rijk' leerklimaat, met verschillende pedagogische en didactische werkvormen, die aansluiten bij het taalniveau, leervermogen en leerdoelen van de asielstatushouder. Veilig en rijk leerklimaat betekent onder andere positieve feedback, ruimte voor het maken van fouten, ruimte voor eigen inbreng en oog voor alle noden van deelnemers in de les.

Eisen	Algemeen B1-leerroute
2.1	Opdrachtnemer beschikt gedurende de contractperiode over een vaste contactpersoon/ (account)manager, die fungeert als aanspreekpunt voor de asielstatushouder en de gemeente. Deze accountmanager kan de complete dienstverlening zoals geleverd wordt, overzien en beoordelen en heeft voldoende mandaat om de dienstverlening indien noodzakelijk bij te sturen. Er vinden periodieke gesprekken plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Daarnaast worden wederzijds vaste contactpersonen aangewezen in het kader van het operationele werkproces.

2.2	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening, zodat asielstatushouders ook gedurende ziekte- en vakantieperiodes van docenten les krijgen.
2.3	Opdrachtnemer dient het tijdpad voor inburgering, dat is opgenomen in het PIP, te realiseren. Hierbij zorgt opdrachtnemer dat ten minste 80% van de asielstatushouders 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.
2.4	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.
2.5	Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een keurmerk Blik Op Werk inburgeren. Opdrachtnemer stelt de gemeente onmiddellijk op de hoogte als het keurmerk van Blik op Werk wordt ingetrokken (door ernstige feiten), geschorst wordt (om onderzoek te doen naar ernstige klachten) of niet toegekend wordt (niet voldoen aan de normen).
2.6	De aangeboden opleidingen richten zich op inburgeringsplichtige volwassenen, zoals beschreven in de Wet Inburgering (i.e. inburgeringsplichtige asielstatushouders).
2.7	De uitvoering van de inburgeringstrajecten mag door opdrachtnemer voor maximaal 3 weken aansluitend worden onderbroken voor schoolvakanties.
2.8	Opdrachtnemer accepteert alle door de gemeente aangemelde asielstatushouders.
2.9	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.
2.10	Om goede samenwerking, structureel contact en afstemming makkelijk mogelijk te maken, is opdrachtnemer telefonisch en digitaal bereikbaar voor cursisten, de consultants van de gemeente en netwerkpartners. In ieder geval op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur.
2.11	Opdrachtnemer werkt samen met relevante (maatschappelijke) partners ten behoeve van het bereiken van een doorlopende leerlijn en voor van het behalen van de doelstellingen van de inburgering als ook de participatie binnen de samenleving.
2.12	Als het traject beëindigd wordt omdat de asielstatushouder verhuist, dan initieert opdrachtnemer telefonische overdracht naar de taalschool die verder gaat met de inburgering en stopt de bekostiging van het traject. De gemeente betaalt het gedeelte van het traject dat gevolgd is bij opdrachtnemer op basis van het PIP.
2.13	Asielstatushouders die vanuit een andere gemeente instromen, mogen dit in een bestaande groep doen na een opnieuw vastgestelde PIP door gemeente Purmerend.
2.14	Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van de gemeente.
2.15	Ervaring leert dat er periodiek aandacht is voor het inburgeringsbeleid/wet in politiek en media. De beeldvorming doet niet altijd recht aan de werkelijkheid. Van opdrachtnemer wordt daarbij verwacht om te kunnen gaan en voorbereid te zijn op deze aandacht, die soms verder reikt dan alleen de uitvoering van deze opdracht. In dit soort situaties zal de algehele woordvoering via de gemeente verlopen. Opdrachtnemer verwijst dan ook door naar de woordvoerder van de gemeente.
2.16	Bij wijzigingen in de uitvoering van het PIP, stemt opdrachtnemer vooraf af met de gemeente.

2.17	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.
2.18	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.
2.19	Met in achtneming van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) waarborgt opdrachtnemer de privacy van de gebruikers en deelnemers. Op grond van de AVG is de gemeente verwerkingsverantwoordelijke. Afhankelijk van de mate waarin opdrachtnemer de aangeboden diensten zelfstandig uitvoert, is opdrachtnemer eveneens verwerkingsverantwoordelijke, dan wel verwerker van de gemeente. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om een privacyconvenant (verantwoordelijke) dan wel verwerkersovereenkomst (verwerker) conform het meest recente model van de VNG/IBD af te sluiten.
2.20	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 in dat geval plaats tussen opdrachtnemer en de betreffende gemeente uit de Arbeidsmarktregio Zaanstreek/Waterland in het kader van de tussen deze partijen afgesloten overeenkomsten.

Eisen	Docenten
3.1	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.
3.2	Opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over professionele docenten basisvaardigheden taal, rekenen, digitale basisvaardigheden en alfabetisering. Bewijs hiervan kan opgevraagd worden. Deze docenten beschikken over een opleiding volgens de voorwaarden van het keurmerk Blik op Werk in het kader van de inburgeringswet.
3.3	De alfabetiseringsdocent beschikt over bovenstaande vaardigheden (eis 3.2) en is bekwaam in de omgang met zeer laagopgeleide asielstatushouders. Om te kunnen voldoen aan deze eis is de docent op de hoogte van: • de problemen die ongeletterden ervaren zowel in als buiten het onderwijs; • het verschil tussen analfabetisme en het beheersen van een ander schrift en de implicaties daarvan voor het onderwijs; • vakliteratuur over alfabetisering; • didactiek van het (aanvankelijk) lees- en schrijfonderwijs.
3.4	Het lesaanbod wordt gerealiseerd met ten minste één professionele docent in combinatie met een taalvrijwilliger in de klas.
3.5	Er dient altijd een docent aanwezig te zijn. In geval van afwezigheid of uitval zorgt opdrachtnemer voor continuïteit van de dienstverlening door het aanbieden van gelijkwaardige vervanging voor de docent met dezelfde bevoegdheden.
3.6	Opdrachtnemer zet alleen docenten 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.

3.7	Opdrachtnemer heeft de Richtlijn voor deskundigheidsbevordering van de landelijke beroepsvereniging (BVNT2) voor NT2 docenten geïmplementeerd.
3.8	Opdrachtnemer garandeert dat, indien de dienstverlening van een van de in te zetten beroepskrachten naar het oordeel van de gemeente herhaaldelijk niet aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet, deze wordt vervangen.

Eisen	Locatie en materialen
4.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzet van passende leermiddelen en lesmethodes.
4.2	Opdrachtnemer stelt de leermiddelen en lesmaterialen, waaronder lesboeken, readers, digitaal lesmateriaal of licenties etc., kosteloos ter beschikking aan cursisten. Dit is exclusief een laptop.
4.3	Opdrachtnemer beschikt over voldoende (uitvoerings)locaties in de plaats Purmerend. De locaties zijn goed bereikbaar, ook met de fiets.
4.4	De gemeente heeft de bevoegdheid om de leslocaties, zowel voor taal als voor participatie , onaangekondigd te bezoeken.
4.5	De asielstatushouder heeft toegang tot een uitgeruste ruimte (open leercentrum), voorzien van (computer)werkplekken op de locatie van de opdrachtnemer. Hier is ook ruimte voor zelfstudie.
4.6	Opdrachtnemer biedt zowel online als fysieke lessen aan, Hierbij worden de richtlijnen vanuit Blik op Werk gevolgd. Bij wijze van uitzondering kan het nodig zijn dat een asielstatushouder online deelneemt. Dit zijn uitzonderingssituaties die altijd in overleg met elkaar geschieden. De taalschool dient dan uitzondering te vragen bij Blik op Werk, en biedt ook de mogelijkheid om online les aan te bieden tijdens een fysieke les. Per asielstatushouder wordt bekeken aan welk aanbod behoefte is. Als door gezondheids- en veiligheidsmaatregelen (bepaald door de Rijksoverheid en/of de regionale Veiligheidsregio) fysieke lessen niet mogelijk zijn, wordt er uitgeweken naar een digitaal programma, waarmee op een interactieve manier les wordt gegeven.
4.8	Opdrachtnemer biedt naast fysiek onderwijs een e-learning omgeving en online lessen aan, zodat indien nodig (en met inachtneming van de RIVM richtlijnen) digitaal onderwijs gegeven kan worden. Opdrachtnemer handelt conform 'het servicedocument voor afstandsonderwijs' van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
4.9	Voor analfabeten is het aanbieden van online-onderwijs, altijd onder directe begeleiding van een NT2docent.

Eisen	Verzuim
5.1	Opdrachtnemer is na de start van het traject de primair 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 asielstatushouder 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.
5.2	Opdrachtnemer beschikt over een verzuimprotocol. Dit protocol bevat de maatregelen die opdrachtnemer neemt om verzuim van deelnemende asielstatushouders te voorkomen en welk beleid opdrachtnemer hanteert indien verzuim toch ontstaat. Dit protocol dient te allen tijde opvraagbaar te zijn door de gemeente.

5.3	Na 2 weken verzuim wordt de betaling van de betreffende trajecten opgeschort. Indien het aannemelijk is dat een asielstatushouder langdurig (in ieder geval langer dan 2 weken) afwezig zal zijn, dan dient 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 gecontinueerd vanaf de eerste dag dat een asielstatushouder weer volledig (alle voorgeschreven uren/lessen/activiteiten per dag(delen) begonnen is.
5.4	Opdrachtnemer voert een verifieerbare aanwezigheid- en verzuimregistratie, en geeft maandelijks terugkoppeling aan de consulent van de gemeente, m.b.t. asielstatushouders: • die de lessen/workshops/participatieactiviteiten gevolgd hebben; • die na herhaalde oproep niet aan de workshops deelgenomen hebben en zo mogelijk de reden; • die wegens misdrijvingen (gedeeltelijk) geweigerd moesten worden.

Eisen	Managementrapportage
6.1	Opdrachtnemer zorgt ieder kwartaal voor een volledige rapportage. In de rapportage worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: - Aantal aanmeldingen; - Aantal intakes en start traject uitgesplitst op lesgroep en leerprofiel; - Aantal lopende trajecten; - Aantal deelnemers per traject; - Instroom en doorlooptijd trajecten; - Uitstroom traject met reden en resultaat; - Het aantal inburgeraars dat KNM heeft afgerond; - Aantal wijziging leerroute; - Aantal verhuizingen; - Aantal examenonderdelen die zijn behaald; - Klachtenoverzicht en afhandeling; - Verzuim. - 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. Per kwartaal vindt een gesprek plaats tussen opdrachtnemer en beleidsmedewerker van de gemeente over bovenstaande punten.
6.2	Gemeenten en provincies moeten elk jaar aan de rijksoverheid melden of en hoe rijksmiddelen zijn besteed. Dit doen zij via de methodiek SiSa: single information, single audit. Dit betekent eenmalige informatieverstrekking, eenmalige accountantscontrole. Deze verantwoordingsplicht is uitgewerkt in de Regeling Informatieverstrekking SiSa. In dit kader is Opdrachtnemer verplicht verantwoordingsinformatie aan te leveren om de gemeente in staat te stellen aan de verantwoordingsverplichting naar het Rijk (volgens SiSa) te voldoen.
6.3	Indien door de gemeente gewenst, geeft opdrachtnemer direct (bij voorkeur digitaal) inzicht in de gegevens met betrekking tot de voortgang van het traject.
6.4	De gemeente evalueert de kwaliteit van het aanbod door structureel deelnemers te bevragen. Dit kan leiden tot verbeteringen/bijstellingen van het aanbod. Opdrachtnemer is daarbij in staat mee te bewegen met wijzigingen in het gemeentelijk beleid of logische samenwerkingspartners. De inzet van diensten/instrumenten blijft daarbij binnen de grenzen van deze uitvraag.

Eisen	Klachtenafhandeling
7.1	Opdrachtnemer beschikt over een adequate procedure om klachten met betrekking tot de dienstverlening voor de gemeente te behandelen. Hierin worden ten minste de volgende onderdelen beschreven: a) de klachteningang voor operationele klachten; b) de registratie; c) de wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht. Opdrachtnemer heeft de klachten binnen twee werkdagen afgehandeld, tenzij in overleg met de contactpersoon van de gemeente anders wordt beslist. De melder krijgt hierover terugkoppeling.
7.2	Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht. Voor schriftelijk (per post en per email) binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.
7.3	De contractmanager van de gemeente ontvangt één keer per half jaar een rapportage van alle klachten.
7.4	Opdrachtnemer beschikt over een openbare, toegankelijke en voor asielstatushouders begrijpelijke regeling voor de afhandeling van klachten. In de klachtenregeling wordt ook uitgelegd hoe en wanneer een klacht bij de gemeente kan worden ingediend, als de klacht niet naar tevredenheid door opdrachtnemer wordt afgehandeld.

Eisen	Tarieven en facturering
8.1	De geoffreerde prijs voor deze leerroute is een vaste prijs per uur. 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 de consultants van de gemeente op basis van het PIP. Het geoffreerde traject voldoet aan de urennorm die in de Wet Inburgering is opgenomen.
8.2	Het totaalbedrag van de inschrijving van opdrachtnemer is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, locatie, reis- en andere kosten.
8.3	Alleen de kosten die worden genoemd in de inschrijving komen gedurende de duur van de overeenkomst in aanmerking voor vergoeding binnen de vastgestelde tarieven. Eventuele andere kosten kunnen alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de gemeente.
8.4	Facturatie vindt per maand achteraf plaats door middel van een verzamelnota in een readable pdf document te sturen aan crediteuren@purmerend.nl .
8.5	Alle facturen zijn duidelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen in rekening worden gebracht.
8.6	Eventuele creditnota's dienen separaat verstuurd te worden, onder vermelding van het bijhorende inkooporder(regel)nummer van de opdracht én/of het debet factuurnummer waarop de creditnota betrekking heeft.
8.7	Opdrachtnemer verklaart zich bereid de aangeboden diensten te leveren voor de afgesproken traject- en uurprijs gedurende de overeengekomen contractperiode en

	eventuele verlengingen, dus van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2029. Uitsluitend éénmaal per jaar, na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de contractmanager van Gemeente Purmerend, kunnen de overeengekomen prijzen/vergoedingen worden aangepast, echter slechts indien sprake is van aantoonbare prijsverhogingen (loonkosten en/of door overheidsmaatregelen). Voor berekening van de maximale procentuele verhoging ten aanzien van de prijzen zal het consumentenprijsindexcijfer CAO-lonen (Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; met het jaar 2010 als basis (2010=100) van het CBS van het voorafgaande jaar gehanteerd worden zoals gepubliceerd op de internetsite van het CBS (https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=1563280141293)). De eerste aanpassing zal niet voor 01-01-2025 plaatsvinden.
--	--

Eisen	Privacy en informatiebeveiliging
9.1	Opdrachtnemer houdt zich aan alle wet- en regelgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming m.b.t. de door hem geleverde oplossing en diensten. Denk bijvoorbeeld aan rechten van betrokkenen, anonimiseren, dataminimalisatie, verwijderen van gegevens, bewaartermijnen, etc. Alle wet- en regelgeving zoals de GDPR/AVG zijn leidend in geval van tegenstrijdigheden met andere eisen, wensen of voorstellen van opdrachtnemer.
9.2	De gegevens van de gemeente worden alleen in de EER opgeslagen in overeenstemming met de eisen van de AVG.
9.3	Tussen de gemeente en opdrachtnemer wordt een Privacyconvenant afgesloten conform het 'model privacyconvenant' zoals in bijlage 3 van de Aanbestedingsleidraad is opgenomen.
9.4	De opdrachtnemer werkt conform de NEN/ISO 27001. Inschrijver hoeft bij gunning niet gecertificeerd te zijn maar kan op ieder moment gedurende de looptijd van de overeenkomst aantonen aan opdrachtgever hoe wordt voldaan aan de vereisten uit de NEN/ISO 27001. Indien opdrachtnemer wel gecertificeerd is voorziet deze opdrachtgever, ten tijde van het sluiten van de overeenkomst, van het certificaat met verklaring van toepasselijkheid in de Nederlandse taal.
9.5	Indien opdrachtnemer een webapplicatie beschikbaar stelt, geldt dat opdrachtnemer zorg draagt voor een 100% webbased voorziening welke voldoet aan de volgende vereisten: - o De vereisten van het forum voor standaardisatie - o De vereisten gesteld in de ICT beveiligingsrichtlijn voor webapplicaties van het NCSC inclusief de 5 kernpunten voor de beveiliging van webapplicaties: patching, invoervalidatie, uitvoervalidatie, sessieonderhoud, en databasegebruik. Zie hiervoor https://docplayer.nl/10466800-Checklist-beveiliging-webapplicaties.html - o De actuele vereisten gesteld in de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) - o Toegankelijk en compatible met de meest recente versie van Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Microsoft Edge Chromium - o Minimaal categorie A beoordeling volgens de sslabs-test en 100% score op www.internet.nl. - o De meest recente versie van de WCAG en de EN 301549 - o Enkel door opdrachtgever geautoriseerde medewerkers krijgen toegang tot de webapplicatie die voorzien is van Multi Factor Authenticatie. - o De opdrachtnemer garandeert dat gedurende de contractperiode de aangeboden oplossing wordt onderhouden, ondersteund en doorontwikkeld.

	o De vereisten die AVG en Archiefwet stellen. Dit houdt in dat opdrachtnemer zelf de bewaartermijnen kan instellen, rekening houdend met afwijkende bewaartermijnen in de AVG/Archiefwet.
9.6	Voor veilige bestandsuitwisseling via mail tussen de gemeente en opdrachtnemer wordt gebruik gemaakt van een veilige mailvoorziening welke compliant is aan de NTA7516, met o6-authenticatie. Opdrachtgever stelt hiervoor een voorziening beschikbaar (op dit moment Zivver).
9.7	Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle gegevens naar keuze van de gemeente teruggegeven en/of vernietigd/gewist na overleg met de gemeente.
9.8	Datalekken worden binnen 24 uur gemeld bij de gemeente via mail (datalek@purmerend.nl). Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden en/of risico's aanwezig zijn (beveiligingsincidenten, maar ook directe (cyber)aanvallen), worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de opdrachtgever.
9.9	Het maildomein dat opdrachtnemer gebruikt behaalt een 100% score op www.internet.nl .

Alle bovenstaande eisen met betrekking tot docenten, materiaal en locatie, verzuim, managementrapportage, tarieven en facturering en privacy en informatiebeveiliging zijn ook van toepassing op de Taalstart dienstverlening.

Taalstart

De Wet inburgering bepaalt dat statushouders een leerbaarheidstoets maken. De uitslag moet de gemeente als advies meenemen bij het bepalen van de meest passende leerroute. De gemeente denkt echter dat er meer voor nodig is om te kunnen inschatten wat de meest passende leerroute is. Daarom zet de gemeente een Taalstart in: een taaltraject gericht op mondelinge- en presentatievaardigheden, dat ingezet wordt als observatie-instrument. Op deze manier verkrijgt de gemeente een breder inzicht in het leerprofiel, de leersnelheid en de leerbaarheid van de deelnemer, zodat zij op basis van een gedegen advies de meest passende leerroute kan bepalen.

Doel

Inburgeringsplichtige statushouders waarbij twijfel bestaat over welke leerroute geschikt voor hen is doorlopen de Taalstart. De Taalstart (samen met de externe leerbaarheidstoets) moet inzicht verschaffen in de snelheid waarmee de statushouder de Nederlandse taal kan leren. In de Taalstart wordt het leerprofiel van de deelnemer gedurende een langere periode geobserveerd. Aan de hand van de Taalstart wordt vastgesteld welke leerroute het beste past bij de deelnemer. Deze leerroute, inclusief de duur, intensiteit en benodigde gemeentelijke begeleiding, legt de gemeente na het doorlopen van de Taalstart vast in het PIP.

De elementen van de Taalstart

- Een intakegesprek
- Een taaltraject als observatie-instrument (gericht op mondelinge- en presentatievaardigheden)
- Themalessen
- Opleveren van een gedegen eindrapportage per deelnemer met advies voor de leerroute

Observatie-instrument

De Taalstart moet leiden tot een objectief advies voor de te volgen leerroute. In dit traject brengt de opdrachtnemer met een (eigen) meet- en observatie-instrument tenminste de volgende elementen in kaart:

- Taalniveau
- Mate van alfabetisering

- Leersnelheid
- Studievaardigheid
- Mate van zelfstandig leren
- Digitale vaardigheden

Themalessen

In de Taalstart komen onderwerpen aan bod die relevant zijn voor statushouders in de gemeente. Thema's die in ieder geval aan bod moeten komen, zijn:

- Oriëntatie op de stad en samenleving (bijv. sociale voorzieningen)
- Zelfredzaamheid (bijv. wonen, gezondheid, mobiliteit, financiën)
- Sociaal netwerk (bijv. familie, burens, vrienden)
- Toekomst (bijv. inburgering, onderwijs, werk)

Opdrachtnemer geeft in de taallessen binnen de Taalstart een introductie op de gestelde thema's. Door de taallessen te verbinden met de praktijk, maken deelnemers tijdens de taalstart kennis met hun nieuwe stad en buurt. In de leerroutes wordt dieper ingegaan op de thema's waarbij ook wordt gekeken naar de behoeften van de deelnemers in de groep. De uitvoering van deze themalessen gebeurt in samenwerking met de ketenpartners zoals de Bibliotheek, Clup Welzijn, Vluchtelingenwerk en andere partners die zich bezighouden met participatie. De inhoud van de lessen wordt afgestemd op de leerroutes.

Duur en intensiteit

Na de Brede Intake meldt de consulent de deelnemer aan voor de Taalstart. De taalschool dient binnen 1 week na aanmelding een intakegesprek te plannen met de deelnemer. Dit betekent dat de deelnemer begint met Taalstart uiterlijk 4 weken na vestiging (inschrijving in de BRP). Tijdens de Taalstart volgt de deelnemer een taaltraject van 8 uur per week gericht op mondelinge- en presentatievaardigheden. Dit traject wordt aangeboden in een periode van 4 weken. De Taalstart dient uiterlijk in de 4e week na inschrijving in de BRP te zijn afgerond. Omdat de Taalstart input is voor het PIP, moet de eindrapportage met advies leerroute uiterlijk binnen 1 week na einde traject aan de gemeente worden verzonden.

Eindrapportage met advies leerroute

Na afronding van het traject stelt de opdrachtnemer een eindrapportage op met een advies aan de gemeente voor de te volgen leerroute en de geschatte duur en intensiteit van het inburgeringstraject. Indien de deelnemer een advies voor de leerroute B1 krijgt, neemt opdrachtnemer ook een advies op over de leersnelheid (snel, gemiddeld of langzaam) van de deelnemer.

Opdrachtnemer stelt de eindrapportage samen op basis van de uitslag van de leerbaarheidstoets en inzichten die zijn opgedaan tijdens de Taalstart en deelt deze met de consulent van de gemeente. De eindrapportage moet volledig en nauwkeurig zijn, zodat de gemeente met de observaties en het advies in de eindrapportage, afspraken kan opnemen in het PIP. De eindrapportage is zo opgesteld dat de aanbieders van de inburgeringsroutes de opgedane inzichten kunnen gebruiken voor het inrichten van het vervolgetraject van de deelnemer.



Eisen	Taalstart
T1.	Opdrachtnemer heeft een gezamenlijke verantwoordelijkheid met de (eventuele andere) opdrachtnemer voor de Z-route om de taken voor de Taalstart naar tevredenheid uit te voeren. Partijen dienen over de uitvoering van de Taalstart onderling afspraken te maken. Opdrachtnemer is wel zelf verantwoordelijk voor de administratie en rapportage van haar uitvoering en dient zelfstandig haar uren te factureren.
T2.	Opdrachtnemer nodigt de deelnemer binnen 1 week na aanmelding door de gemeente uit voor een intakegesprek.
T3.	Opdrachtnemer neemt tijdens het intakegesprek geen leerbaarheidstoets of taaltoets af.
T4.	Op basis van de intakegesprekken deelt opdrachtnemer, voor zover mogelijk (homogene) groepen in op leersnelheid en taalniveau.
T5.	Na het intakegesprek levert opdrachtnemer een intakerapportage op waarin in ieder geval het rooster en de lesgroep van de deelnemer in staan vermeld.
T6.	Opdrachtnemer meldt het aan de gemeente als deelnemers vanwege (persoonlijke) omstandigheden niet kunnen starten met het traject.
T7.	Een door het Ministerie van SZW aangewezen onafhankelijke partij neemt voor elke deelnemer een leerbaarheidstoets af. De gemeente streeft ernaar de uitkomst van de leerbaarheidstoets uiterlijk in week 6 van de Taalstart met opdrachtnemer van de Taalstart te delen.
T8.	Opdrachtnemer van de Taalstart dient de uitkomst van de leerbaarheidstoets mee te nemen in de eindrapportage en het advies voor de meest passende leerroute. Wanneer de uitkomst van de leerbaarheidstoets niet overeenkomt met de observaties in de Taalstart, wordt dit duidelijk benoemd in het advies.
T9.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Taalstart uiterlijk in de 9e week nadat de deelnemer is ingeschreven in de BRP in Purmerend is afgerond. Vanwege de termijneisen die door het Rijk worden gesteld aan de brede intake, de start van de inburgeringstermijn en het vaststellen van het PIP, is er geen ruimte van de gestelde startmomenten af te wijken.
T10.	De Taalstart wordt maximaal binnen 4 weken na de start van het traject afgerond. Het startmoment van het traject is de eerste les.
T11.	Opdrachtnemer beschikt voor de startdatum van de eerste groep over een locatie in Purmerend waar de taaltraining gegeven gaat worden. De fysieke locatie is goed

	bereikbaar met het openbaar vervoer en met de fiets, is voldoende uitgerust als leslocatie (met computerfaciliteiten en toegang internet) en is toegankelijk voor minder validen.
T12.	Opdrachtnemer biedt het onderwijs aan op een locatie in gemeente Purmerend 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.
T13.	De gemeente heeft de bevoegdheid om de leslocaties, zowel voor taal als voor participatie , onaangekondigd te bezoeken.
T14.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk en levert het lesmateriaal en de leermiddelen voor de Taalstart.
T15.	Tijdens de Taalstart volgt de inburgeraar een taaltraject van 8 uur per week gedurende 4 weken gericht op mondelinge- en presentatievaardigheden.
T16.	Opdrachtnemer dient rooster technisch rekening te houden met het afnamemoment van de leerbaarheidstoets door een onafhankelijke partij.
T17.	Als opdrachtnemer voor één of meerdere groepen wil afwijken van de vastgestelde startmomenten, moet opdrachtnemer hiervoor toestemming vragen aan de gemeente.
T18.	Opdrachtnemer dient tijdens de Taalstart een objectieve observatie te doen van het leerprofiel van de deelnemer.
T19.	De docent dient in staat te zijn de voor de leerroute gevraagde competenties goed en objectief te kunnen observeren en tegelijkertijd een taaltraject aan te bieden gericht op mondelinge- en presentatievaardigheden.
T20.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van het lesmateriaal en de leermiddelen voor deze cursus. Dit is exclusief een laptop.
T21.	Opdrachtnemer stelt een eindrapportage op met een objectief en gemotiveerd advies aan de gemeente voor de te volgen inburgeringsroute en de geschatte duur en intensiteit van het inburgeringstraject.
T22.	Indien de deelnemer een advies voor de leerroute B1 krijgt, neemt opdrachtnemer ook een advies op over de leersnelheid (snel, gemiddeld of langzaam) van de deelnemer.
T23.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de eindrapportage zo is opgesteld dat de geobserveerde competenties en het advies voor de leerroute en de duur en intensiteit van het inburgeringstraject door de consultant van de gemeente makkelijk te begrijpen en over te nemen is.
T24.	Opdrachtnemer werkt samen met relevante (maatschappelijke) partners ten behoeve van het opstellen en delen van een eindrapportage.