

## Programma van Eisen

# Participatiebegeleiding Z-route, PVT en MAP

Kenmerk: 2024-391

Opdrachtgever:  
Gemeente Zaanstad  
Stadhuisplein 100  
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 06-05-2024  
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.

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1</b>	<b>DE GEMEENTE ZAASTAD EN HAAR VISIE .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2</b>	<b>HOE HEEFT DE GEMEENTE ZAASTAD HAAR INBURGERING GEORGANISEERD?.....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>BESCHRIJVING VAN DE OPDRACHT .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>EISEN BEHORENDE BIJ OPDRACHT.....</b>	<b>8</b>

## 1. Inleiding

Gemeente Zaanstad is voornemens om via een Europese aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten een raamovereenkomst af te sluiten met één leverancier voor het uitvoeren van Participatiebegeleiding van inburgeraars, participatieverklaringstrajecten (PVT) en de module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP).

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd en zijn de eisen en voorwaarden opgenomen waaraan de inschrijvende partij moet voldoen om voor deze opdracht in aanmerking te komen. Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht. Indien leveranciers-, merk- en/of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: “of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig”.

### 1.1 De gemeente Zaanstad en haar visie

Gemeente Zaanstad is een stad met ruim 159.000 inwoners. De gemeente manifesteert zich binnen de Metropoolregio Amsterdam als een sociale stad, waar iedereen gestimuleerd wordt om zich te ontwikkelen en mee kan doen, waar bewoners goed met elkaar omgaan en waar voor iedereen wat te doen is. Zaanstad streeft ernaar een gemeente te zijn waar iedereen gelijke kansen heeft, waar iedereen volwaardig kan deelnemen aan de samenleving en waar nieuwkomers zich thuis voelen.

Sinds 1 januari 2022 is de nieuwe Wet inburgering in werking getreden, met als doel dat nieuwkomers zo snel mogelijk meedoen in de samenleving, bij voorkeur via (vrijwilligers)werk of een opleiding. In Zaanstad draait het niet alleen om werk, maar ook om het ontdekken, ontwikkelen en inzetten van talenten. Meedoen gaat ook over een zinvolle dagbesteding, (vrijwilligers)werk, het kennen van de Zaanse normen en waarden, maatschappelijke participatie en het hebben van een sociaal netwerk. We bieden een omgeving waarin mensen de kans krijgen om hun eigen talenten te verkennen en te ontwikkelen. Door te investeren in talentontwikkeling werken we toe naar actieve deelname en een duurzame verankering in de samenleving. Het is belangrijk dat Zaankanters kunnen vertrouwen op voldoende inkomen als basis voor een waardige plek in de maatschappij. Zodat chronische stress, problematische schulden en/of armoede kunnen worden voorkomen. Werk vinden en/of behouden is daarom belangrijk. Soms is een ontwikkeltraject nodig om een baan naar vermogen te kunnen krijgen. Als betaald werk (op dit moment) niet haalbaar is, dan zoeken we naar andere manieren waarop inwoners van Zaanstad een zinvolle bijdrage kunnen leveren aan de maatschappij.

In de Zaanse aanpak voor nieuwkomers staat de dualiteit van taal en werk centraal. Beiden zijn essentieel voor een goede integratie en versterken elkaar. Zowel taal als werk worden daarom zo snel mogelijk na de start van de inburgering in gang gezet. De gemeente en partners binnen de inburgerings-, participatie- en armoedeketen werken nauw samen en versterken elkaars aanbod. Inwoners spelen ook een belangrijke rol in de integratie van nieuwkomers. Zaankanters zijn praktisch ingesteld en betrokken bij hun gemeenschap. In Zaanstad zien we vele lokale initiatieven en activiteiten die het verschil maken. We moedigen deze betrokkenheid aan en willen deze energie benutten voor een inclusieve deelname in de Z-route voor inburgering.

Gedurende het inburgeringsproces wordt de participatiebegeleiding op een zo vroeg mogelijk moment ingezet. De deelnemer van de Z-route krijgt daarom direct na ondertekening van het PIP intensieve begeleiding. De Modules PVT en MAP kunnen inburgeraars in een vroeg stadium helpen om hun weg te vinden in de Nederlandse en Zaanse samenleving. We wachten niet af tot iemand de Nederlandse taal beheerst. We geloven dat beide elementen, taal en participatie of werk, binnen 6 maanden na de start van het inburgeringsproces moeten worden ingezet.

## **1.2 Hoe heeft de gemeente Zaanstad haar Inburgering georganiseerd?**

De gemeente heeft in het inburgeringsstelsel de regie 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. De gemeente Zaanstad heeft deze regierol georganiseerd binnen het Gemeentelijk Team Inburgering (GTI).

Bij nieuwkomers wordt door het Gemeentelijk Team Inburgering een brede intake 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. Tevens neemt het Gemeentelijk Team Inburgering de leerbaarheidstoets af. Na het opstellen van het PIP meldt het Gemeentelijk Team Inburgering de inburgeraar aan bij de Opdrachtnemer voor de participatieonderdelen van het inburgeringstraject. De aanmelding van de participatiebegeleiding van de Z-route, PVT en MAP zal waar mogelijk in gezamenlijkheid worden gedaan, maar dit moet ook afzonderlijk van elkaar mogelijk zijn. Dit is afhankelijk van de situatie van de inburgeraar.

De taalcomponent van het inburgeringsproces, inclusief het onderdeel Kennis van de Nederlandse Maatschappij (KNM), heeft de gemeente Zaanstad bij taalaanbieder(s) ingekocht. De aanbieder van de participatieonderdelen (waar deze aanbesteding betrekking op heeft) is medeverantwoordelijk voor een goede aansluiting tussen de participatieonderdelen en de taalonderdelen van het inburgeringstraject.

## 2. Beschrijving van de opdracht

Deze opdracht bestaat uit 3 onderdelen (die hieronder inhoudelijk verder worden uitgewerkt):

1. Participatiebegeleiding in de Z-route
2. Participatieverklaringstraject (PVT)
3. Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP)

Informatie over de omvang van de opdracht en de aantallen op basis van de taakstelling van de gemeente Zaanstad kunt u terugvinden in de offerteleidraad van deze aanbesteding.

### Onderdeel 1: Participatie Z-route

Doelgroep

- Asielstatushouders in de Z-route

Doel

In het inburgeringsstelsel zijn er drie leerroutes. Inburgeringsplichtigen krijgen een advies voor een van de volgende routes: de B1-route, de Onderwijsroute, of de Zelfredzaamheidsroute (Z-route). De Z-route is bedoeld voor inburgeringsplichtigen bij wie tijdens de brede intake wordt vastgesteld dat zij meer moeite hebben met het leren van de Nederlandse taal en waarschijnlijk niet het A2-niveau kunnen halen.

In de Z-route leren inburgeraars de Nederlandse taal op het voor hen hoogst haalbare niveau en leren zij hun weg te vinden in de Nederlandse maatschappij. Deze route wordt, gezien de vermoedelijk lagere leerbaarheid van de doelgroep, niet afgesloten met centrale inburgeringsexamens. In plaats daarvan is er een inspanningsverplichting. Hierdoor is er veel tijd voor taal, activering en participatie, waarbij de aandacht specifiek uitgaat naar praktische (taal)vaardigheden om de inburgeraar te helpen zo zelfstandig mogelijk te participeren. Uitstroom naar betaald werk blijft wenselijk, maar zelfredzaamheid is het belangrijkste doel.

Geen mens is hetzelfde, en dat geldt ook voor nieuwkomers uit de Z-route. Sommigen zijn van nature proactief en willen het liefst zo snel mogelijk aan de slag met vrijwilligerswerk. Anderen geven er de voorkeur aan om eerst even te wennen en een netwerk op te bouwen, voordat ze zich richten op (vrijwilligers)werk. We vinden het belangrijk dat de participatietrajecten afgestemd zijn op de individuele behoeften van de betrokkenen, en dat er samenhang wordt gezocht met andere partijen in de keten. Bijvoorbeeld door samen te werken met Vluchtelingenwerk over onderwerpen die ook aan bod komen in de maatschappelijke begeleiding, met Werkom voor de toeleiding naar een betaalde baan, of met SWT voor vraagstukken op gebied van zorg, welzijn en participatie.

Wettelijk kader voor de Z-route en tijdsinvestering

De volgende onderdelen zijn onderdeel van de inspanningsverplichting:

- a) de inburgeringscursus doorlopen (taal en KNM) voor 800 uur;
- b) participatie-activiteiten verrichten voor 800 uur, waaronder de onderdelen PVT (12 uur) en MAP (40 uur);
- c) een eindgesprek voeren met de gemeente waarin wordt geconcludeerd of de afspraken in het PIP zijn nagekomen.

**Deze aanbesteding voor de Z-route heeft betrekking op onderdeel b) participatieactiviteiten verrichten voor 800 uur.**

Termijn

Inburgeraars doorlopen de leerroute zo snel mogelijk en ronden deze af binnen maximaal 3 jaar.

### Rol nieuwe contractpartner

- Inhoudelijke invulling van de 800 uur aan participatieactiviteiten (bovenstaand onderdeel b) per inburgeraar, binnen maximaal 3 jaar, maar eerder afronden als het kan. PVT (12 uur) en MAP (40 uur praktijk) mogen meegerekend worden in de 800 uur participatie. Daarnaast is de contractpartner verantwoordelijk voor het theoretische gedeelte van de MAP van circa 30 uur;
- Onder participatieactiviteiten vallen een betaalde baan, vrijwilligerswerk of andere activiteiten waar een taalcomponent aan verbonden is;
- Participatieactiviteiten zijn op maat en gericht op zowel talentontwikkeling en het verkrijgen van (vrijwilligers)werk;
- Nieuwkomers in de Z-route hebben regelmatig contact met hun individuele begeleider/coach en reflecteren minstens één keer per half jaar op hun leerdoelen;
- Participatietrajecten sluiten aan bij de overige onderdelen van de inburgering zoals Taal, Maatschappelijke begeleiding en de MAP;
- Afstemming met de aanbieders van andere onderdelen van de Z-route. De verschillende onderdelen van de Z-route staan niet los van elkaar. Taal, participatie en overige onderdelen worden in samenhang aangeboden;
- De contractpartner heeft een sterk lokaal netwerk met andere netwerkpartners die een rol hebben in het inburgeringstraject en in de participatieketen van Zaanstad;
- Deelname aan het ketenoverleg Inburgering ten behoeve van de samenwerking met partners;
- Monitoren van het aantal uur participatieactiviteiten en de inhoudelijke voortgang bijhouden in samenwerking met het gemeentelijk team inburgering (GTI), ondersteund door een online portal. Het is wenselijk dat er in het portal gefilterd kan worden op regisseur van het GTI voor een efficiënte uitvoering van de regierol van het GTI;
- Afstemming met het GTI van Zaanstad. Zij zijn, samen met de inburgeraar, regievoerder van het hele inburgeringstraject;
- De contractpartner vervult een proactieve en faciliterende rol bij het tot stand brengen van verbindingen tussen statushouders en de Nederlandse samenleving. Dit omvat niet alleen het leggen van verbindingen met mede-Zaankanters, maar ook met bedrijven, organisaties, verenigingen, en andere relevante stakeholders;
- De contractpartner zet zich in voor (interne) deskundigheidsbevordering en deelt haar kennis met stakeholders en andere partners;
- Bij het voltooiën van het traject of bij andere signalen is afstemming met het GTI noodzakelijk;
- Na afronding van het participatie-traject geeft de contractpartner advies aan de Regisseur inburgering over een mogelijk vervolgtraject.

### Onderdeel 2: Participatieverklaringstraject (PVT)

#### Doelgroep:

- Asielstatushouders in de Z-route en B1-route
- Gezinsmigranten in de Z-route en B1-route

#### Doel:

Nieuwkomers bekend maken met de normen, waarden en spelregels van de Nederlandse samenleving. Centraal staan de kernwaarden: vrijheid, gelijkwaardigheid, solidariteit en participatie.

#### Het PVT bestaat uit de volgende verplichte onderdelen:

- Een inleiding in de kernwaarden van de Nederlandse samenleving. De inburgeraar maakt kennis met de fundamentele Nederlandse kernwaarden. Inburgeraars krijgen informatie over de democratie en de rechtstaat met aandacht voor sociale rechten (zoals recht op medische zorg en onderwijs). Ook worden de inburgeraars gewezen op een aantal plichten en de wijze waarop

men in Nederland met elkaar omgaat. Dit onderdeel kan aansluiten bij de lokale behoeften, overige trajecten of activiteiten én de specifieke behoeften van de inburgeringsplichtige.

- Het ondertekenen van de participatieverklaring. Met de ondertekening van de Participatieverklaring tonen inburgeringsplichtigen hun betrokkenheid bij de Nederlandse samenleving en hun bereidheid om daar actief aan bij te dragen. De inburgeraars geven hiermee aan kennis te nemen van de Nederlandse kernwaarden, deze te respecteren, de universele mensenrechten te eerbiedigen en hiermee niet in strijd zullen handelen. Dat betekent niet dat er geen ruimte is voor een andere mening.
- Het PVT-programma bevat minimaal één activiteit of excursie waarin de aandacht uitgaat naar een kernwaarde van de Nederlandse samenleving en de praktische vertaling hiervan.

Tijdens het Participatieverklaringstraject (PVT) maken nieuwkomers kennis met de Nederlandse normen en waarden. Door bewustwording en acceptatie van Nederlandse normen en waarden bevordert het PVT actieve participatie en sociale integratie. Het PVT is een verplicht onderdeel binnen de inburgering en legt een goede basis voor het kunnen meedoen en begrijpen van de Nederlandse Maatschappij. We zetten het daarom vroegtijdig in en zo veel mogelijk in eigen taal (homogene groepen qua taal). De gemeente ziet voordelen bij het samenstellen van heterogene groepen qua niveau.

Tijdsinvestering:

Het programma van het PVT bestaat uit minimaal 12 uur, inclusief het ondertekenenmoment van de participatieverklaring.

Termijn:

Inburgeraars starten het PVT tussen de vier en zes maanden na de start van hun inburgering en behalen PVT binnen maximaal één jaar. Wettelijk gezien moet PVT binnen 3 jaar gehaald zijn.

Rol nieuwe contractpartner:

- Invulling geven aan 12 uur PVT-activiteiten per inburgeraar waarin de inburgeraar kennis maakt met de kernwaarden van de Nederlandse samenleving;
- Invulling geven aan tenminste één activiteit of excursie waarin de aandacht uitgaat naar de kernwaarde "Vrijheid";
- Het regelen van locaties, het uitnodigen van de deelnemers, -en verdere administratieve werkzaamheden die verband houden met de activiteit;
- Invulling geven aan het ondertekenenmoment van de PVT middels uitreiking van het certificaat;
- Afstemming met het GTI van Zaanstad. Zij zijn, samen met de inburgeraar, regievoerder van het hele inburgeringstraject. Het Participatieverklaringstraject is onderdeel van het persoonlijk plan van de inburgeraar (PIP). Bij het voltooien van het traject of bij andere signalen is afstemming met het GTI noodzakelijk;
- Het PVT staat niet op zich, maar vormt een logisch onderdeel van het hele inburgeringstraject. We willen voorkomen dat er dubbel aanbod plaatsvindt. En we willen voorkomen dat het PVT een los onderdeel is. Omdat de contractpartner die PVT aanbiedt onderdeel is van een netwerk, neemt deze deel aan het ketenoverleg Inburgering;
- Sturen op aanwezigheid en monitoren voortgang van het PVT bij iedere inburgeraar;
- Zorgen voor veilige gegevensuitwisseling i.s.m. de gemeente Zaanstad;
- Het PVT wordt afgesloten met een feestelijke viering, een belangrijk mijlpaal binnen de inburgering. De organisatie hiervan ligt bij de partner;
- De-PVT-bijeenkomsten zijn interactief;
- Het PVT is gericht op bewustwording over de Nederlandse normen en waarden en de interculturele overeenkomsten en verschillen. De contractpartner zorgt voor interactieve sessies, bijvoorbeeld door inzet van (groeps)gesprekken of praktische oefeningen.

### Onderdeel 3: Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP)

Doelgroep:

- Asielstatushouders in de Z-route en B1-route
- Gezinsmigranten in de Z-route en B1-route

Doel:

Het doel van deze module is om inburgeraars in een vroegtijdig stadium kennis te laten maken met de Nederlandse arbeidsmarkt en hen voor te bereiden op deelname aan de Nederlandse arbeidsmarkt.

De MAP is een module waarin de inburgeraar zijn eigen competenties en arbeidskansen in beeld brengt. Dit wordt gecombineerd met praktische inzet op de (lokale) arbeidsmarkt. Het programma van de MAP moet in ieder geval activiteiten bevatten die gericht zijn op de volgende acht inhoudelijke thema's:

1. Beroepenoriëntatie
2. Werknemerscompetenties
3. Realistisch beroepsbeeld
4. Beroepskansen
5. Beroepscompetenties verwerven
6. Netwerk opbouwen
7. Werk vinden
8. Werkcultuur

De MAP kan worden ingezet om inburgeraars zo goed mogelijk voor te bereiden op de arbeidsmarkt. Ook mensen die al een baan hebben, kunnen baat hebben bij de MAP. Veel mensen willen groeien in hun werk. De MAP ondersteunt inburgeraars bij het aanleren van vaardigheden die hun perspectieven op de arbeidsmarkt vergroten. In Zaanstad streven we ernaar de MAP zo snel mogelijk bij de start van het inburgeringsproces in te zetten, zodat inburgeraars al zo vroeg mogelijk kennis kunnen maken met de Nederlandse arbeidsmarkt. Dit betekent dat de MAP in de eigen taal van de inburgeraar aangeboden moet kunnen worden.

Er zijn ook inburgeraars die al veel weten en kunnen op de arbeidsmarkt. Sommigen hebben misschien zelfs al een baan. Zij kunnen worden vrijgesteld van het praktijkonderdeel van de MAP. De vrijstelling kan alleen door het GTI gegeven worden. Het theoretische onderdeel blijft echter nog steeds relevant. Voor zelfstandige inburgeraars streven we ernaar online modules in te zetten, zodat zij de benodigde kennis uit de MAP op eigen tempo kunnen verwerven.

Tijdsinvestering:

Het theoriegedeelte bestaat uit 30 lessen. Het praktijkgedeelte moet minimaal 40 uur zijn. De wettelijk termijn voor afronding is binnen drie jaar.

Termijn:

Start binnen 6 maanden na start inburgeren en afronding binnen het eerste jaar (uitzonderingen daargelaten).

Rol nieuwe contractpartner:

- Organiseren van het theoretische deel van de MAP;
- Geeft MAP (zo veel als mogelijk) in eigen taal;
- Zorgt voor een locatie;

- Geeft invulling aan het praktijkonderdeel en doet dit in nauwe samenwerking met Werkom (het sociaal ontwikkelbedrijf van de gemeenten Purmerend en Zaanstad) en andere lokale partijen;
- Het theoretische gedeelte is online mogelijk voor mensen met een baan en in de B1-route;
- Het regelen van locaties, het uitnodigen van de deelnemers en verdere administratieve werkzaamheden die verband houden met de activiteit;
- Afstemming met het gemeentelijk team inburgering (GTI) in Zaanstad. Zij zijn, samen met de inburgeraar, regievoerder van het hele inburgeringstraject. De MAP is onderdeel van het persoonlijk plan van de inburgeraar (PIP). Bij het voltooien van het traject of bij andere tussentijdse signalen is afstemming met het GTI noodzakelijk;
- De MAP staat niet op zichzelf, maar vormt een logisch onderdeel van het hele inburgeringstraject. We willen voorkomen dat er dubbel aanbod plaatsvindt. En we willen voorkomen dat de MAP een los onderdeel is. Omdat de partner die MAP aanbiedt onderdeel is van een netwerk, neemt deze deel aan het ketenoverleg Inburgering;
- Sturen op aanwezigheid en monitoren voortgang van de MAP bij iedere inburgeraar;
- Zorgen voor veilige gegevensuitwisseling i.s.m. de gemeente Zaanstad.

### 3. Eisen behorende bij opdracht

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

Eisnummer	Algemene eisen opdracht (gelden voor alle onderdelen)
1.	Opdrachtnemer is in staat om gedurende 8 jaar de gevraagde dienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.
2.	Opdrachtnemer is een in Nederland gevestigde organisatie en heeft een vestiging in de Regio Zaanstreek-Waterland en behoudt die locatie ook gedurende de contractperiode.
3.	Opdrachtnemer verkeert niet in faillissement of surseance van betaling en heeft de afgelopen 3 jaren voorafgaand aan deze aanbesteding ook niet in die omstandigheden verkeerd.
4.	Opdrachtnemer is lid van branchevereniging Blik op Werk of een vergelijkbare branchevereniging en is aantoonbaar gekwalificeerd conform de kwaliteitseisen van de branchevereniging.
5.	De opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau. Eventuele relevante wijzigingen in wet- en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten raamovereenkomst van toepassing. De opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging; dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid. De opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig en kosteloos aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het ministerie of de opdrachtgever ten aanzien van de voor de gemeenten uit te voeren werkzaamheden.
6.	Opdrachtnemer accepteert alle door Opdrachtgever aangemelde asielstatushouders of (gezins)migranten.
7.	Opdrachtnemer staat in voor geheimhouding van alle informatie en gegevens behoudens richting Opdrachtgever.
8.	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening, ook in geval van ziekte, verlof of beëindiging van een contract van functionarissen aan de zijde van de Opdrachtnemer.
9.	Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt beschikbaar die verantwoordelijk is voor alle uitbestede activiteiten of binnen het beheersgebied van Opdrachtgever is er een vaste account-/rayonmanager (met vervanger) bekend. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken.
10.	Alle communicatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de opdrachtgever.
11.	Er vindt regelmatig (minimaal eenmaal per kwartaal) afstemmingsoverleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de lopende activiteiten.
12.	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken.
13.	De door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven zijn vast tot en met 31-12-2025. Opdrachtnemer mag jaarlijks éénmaal de opgegeven tarieven indexeren op basis van de

	Dienstprijzenindex (DPI), zoals gepubliceerd door het CBS. De eerste indexering mag pas plaatsvinden per 1 januari 2026 op basis van het gemiddelde, definitieve jaarindexcijfer van het voorgaande jaar. Opdrachtnemer dient daartoe schriftelijk een verzoek in bij opdrachtgever, uiterlijk op 31 januari van het nieuwe kalenderjaar. Indien het voorstel niet op uiterlijk 31 januari is ontvangen, wordt er zonder indexering verlengd. De indexering mag pas na akkoord van opdrachtgever in de tarieven met terugwerkende kracht tot 1 januari van het betreffende jaar worden doorgevoerd door Opdrachtnemer.
14.	Opdrachtnemer kent een klachtenprocedure voor cliënten, medewerkers en/of vrijwilligers conform de richtlijnen van Blik op werk of een vergelijkbare branchevereniging en deze is kenbaar gemaakt op haar website. Indien Opdrachtnemer werkt met vrijwilligers dient er vrijwilligersbeleid kenbaar te zijn gemaakt en kent de opdrachtnemer een heldere en makkelijk toegankelijke klachtenprocedure voor vrijwilligers die kenbaar is gemaakt op haar website.
15.	Opdrachtnemer werkt cultuursensitief. Daarmee bedoelen we dat Opdrachtnemer zich bewust is van de diverse achtergronden van de asielstatushouders en/of gezinsmigranten (bijvoorbeeld wat betreft cultuur, geloof, etniciteit en/of seksuele geaardheid) en weet dit op een succesvolle manier te implementeren in de dienstverlening.
16.	De opdrachtnemer beschikt over een up-to-date online portal waar de regisseurs van het GTI op in kunnen loggen om de voortgang op alle drie de thema's per deelnemer te kunnen volgen. Bij tussentijdse signalen en/of wijzigingen in het traject wordt door Opdrachtnemer altijd telefonisch contact opgenomen met de Opdrachtgever (regisseur inburgering).
17.	Opdrachtnemer rapporteert periodiek minimaal over de volgende onderwerpen en prestatie indicatoren: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aantallen instroom en uitstroom per onderdeel en doelgroep</li> <li>2. Gemiddelde duur tussen aanmelding en start traject</li> <li>3. Gemiddelde duur tussen start en afronding van een onderdeel</li> <li>4. Aantal deelnemers die langer dan 4 weken op een wachtlijst staan (voor ontvangst uitnodiging deelname PVT of MAP)</li> <li>5. Aantal deelnemers dat langer dan 6 weken op een wachtlijst staat na aanmelding per onderdeel;</li> <li>6. Kwalitatieve informatie t.a.v. voortgang en uitstroom (resultaten)</li> <li>7. Gemiddelde aanwezigheid/afwezigheid</li> <li>8. Klachtenoverzicht</li> <li>9. Tevredenheid van de deelnemers over de dienstverlening van de opdrachtnemer</li> <li>10. Budgetuitputting</li> </ol> <p>Eventueel aanvullende indicatoren worden in het verificatiegesprek na gunning besproken en vastgelegd.</p>
18.	De opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet/niet deugdelijk verlenen van de gevraagde dienstverlening.
19.	Op uitvoerend niveau en per dossier geeft opdrachtnemer minimaal 1 x per maand een update per onderdeel (i.e. PVT, MAP en Participatie Z-route) via een door de opdrachtnemer beschikbaar gestelde online portal. In deze portal dienen alle gegevens te worden vastgelegd die de gemeente nodig heeft om haar wettelijke taken en haar regierol uit te kunnen voeren ten aanzien van asielstatushouders en gezinsmigranten. <p>De opdrachtnemer biedt via de portal minimaal inzage in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De voortgang van de deelnemer per onderdeel waaronder de 'startdatum', 'verwachte einddatum', 'definitieve einddatum', 'ingeval van uitval: datum uitval inclusief toelichting wel/niet verwijtbaarheid');</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De voortgang van de behaalde mijlpalen uit het door de opdrachtnemer opgestelde Leerplan (plan van aanpak);</li> <li>- De momenten van tussentijdse evaluaties/periodieke voortgangsgesprekken</li> <li>- De presentie en geoorloofde en ongeoorloofde absentie per deelnemer en per onderdeel;</li> <li>- De uitgevoerde activiteiten en aantal bestede participatie uren</li> <li>- Specifiek voor de Map: De datum van het eindgesprek (of de reden waarom MAP niet is voltooid, indien relevant);</li> <li>- Specifiek voor PVT: De datum van ondertekening (of de reden waarom PVT niet is voltooid, indien relevant)</li> </ul>
<b>20.</b>	Het gemeentelijk team Inburgering meldt deelnemers aan via de portal van de opdrachtnemer. De gemeente deelt in ieder geval het klantnummer Suite, naam, adres, geboortedatum en contactgegevens t.b.v. oproep.
<b>21.</b>	Opdrachtnemer heeft de beschikking over locaties waarin een prettige leeromgeving kan worden gecreëerd, die makkelijk met openbaar vervoer bereikbaar zijn en die goed toegankelijk zijn voor minder validen.
<b>22.</b>	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat iedere medewerker, vrijwilliger, tolk en andere personen die worden ingezet bij de activiteiten in het kader van de opdracht, beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
<b>23.</b>	Opdrachtnemer kent een salarissysteem conform CAO en vraagt indien dit wettelijk verplicht is voor bepaalde functies een VOG aan voor nieuw aan te trekken personeel.
<b>24.</b>	Opdrachtnemer voert voor alle onderdelen een exacte aanwezigheids- en verzuimregistratie.
<b>25.</b>	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 de participatietrajecten afrondt.
<b>26.</b>	Ongeoorloofd en geoorloofd verzuim worden geregistreerd. Bij elk verzuim wordt de deelnemer 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 vervolgens in.
<b>27.</b>	Opdrachtnemer houdt rekening met de voor de regio vastgestelde vakanties en past haar sluitingsperiodes aan op deze vakanties.
<b>28.</b>	Opdrachtnemer is telefonisch en per email goed bereikbaar voor deelnemers, het gemeentelijk team Inburgering en netwerkpartners. In ieder geval op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur.
<b>29.</b>	Op elke factuur wordt onze referentie vermeldt (inkooporder), de vakafdeling en het factuuradres: Gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam. Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) maandelijks na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal (vanaf 18 april bij voorkeur in de vorm van e-facturatie) toe aan de Gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de Gemeente Zaanstad gestelde eisen naar Crediteuren@zaanstad.nl
<b>30.</b>	Indien de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, werkt Opdrachtnemer actief mee aan het juist, tijdig, en volledig en zonder extra kosten overdragen van de deelnemers (alle lopende en te starten trajecten) en informatie zodat continuïteit van de ondersteuning geborgd is.
<b>31.</b>	Opdrachtnemer stelt de lestijden af op de persoonlijke situatie van deelnemers en is in staat om indien nodig ook in de avonden bijeenkomsten te organiseren.
<b>32.</b>	Op geen enkele wijze mogen kosten van leermiddelen, lesmaterialen, licenties etc. in rekening worden gebracht bij deelnemers.

33.	Indien de Opdrachtnemer werkt met vrijwilligers dient er vrijwilligersbeleid kenbaar te zijn gemaakt en kent de Opdrachtnemer een heldere en makkelijk toegankelijke klachtenprocedure voor vrijwilligers die kenbaar is gemaakt op haar website.
	<b>AVG (geldt voor alle onderdelen)</b>
34.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
35.	In verband met het verwerken van persoonsgegevens, stemt opdrachtnemer in met de verwerkersovereenkomst die na gunning met opdrachtnemer zal worden gesloten. De verwerkersovereenkomst is als bijlage toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met opdrachtnemer worden gesloten. Indien inschrijver hierover vragen heeft dan kan hij deze in een vragenronde stellen ten behoeve van een Nota van Inlichtingen.
36.	Ingeval van verwerking van persoonsgegevens hebben personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van opdrachtnemer, evenals opdrachtnemer zelf, een geheimhoudingsverplichting met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. De medewerkers van de verwerker tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring.
37.	Opdrachtnemer neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens, welke worden verwerkt ten dienste van opdrachtgever, te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
38.	Opdrachtgever is bevoegd eisen te stellen aan de door opdrachtnemer te nemen beveiligingsmaatregelen, waaronder door opdrachtnemer zo nodig op de geleverde producten en/of diensten toe te passen maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
39.	Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens op eerste verzoek van opdrachtgever, doch uiterlijk na het einde van de overeenkomst, kosteloos aan opdrachtgever (terug) overdragen/vernietigen.
40.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen) controleren en opdrachtnemer zal daartoe alle medewerking verlenen.
	<b>Specifieke eisen Onderdeel 1: Participatie Z-route</b>
41.	Opdrachtnemer voert de opdracht uit binnen een keten van en in samenwerking met andere maatschappelijke organisaties werkzaam in het sociaal domein van de gemeente Zaanstad en neemt deel aan de eerdergenoemde ketenoverleggen.
42.	Binnen maximaal 2 weken maar uiterlijk binnen 4 weken na de datum dat de inburgeraar is aangemeld bij Opdrachtnemer volgens de afgesproken procedure, start het participatietraject.
43.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor invulling van minimaal 800 uur participatie activiteiten (dit is inclusief de uren t.b.v. de PVT en de MAP) binnen de inburgeringstermijn van drie jaar.
44.	De activiteiten van de Opdrachtnemer dienen aan te sluiten bij de visie en bij te dragen aan de realisatie van de beleidsdoelstellingen zoals beschreven in het Koersdocument Veranderopgave Inburgering van gemeente Zaanstad.
45.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de door hem uit te voeren participatietrajecten goed aansluiten bij de taaltrajecten die de inburgeraars volgen en bij de mogelijkheden en de talenten van de inburgeraars.
46.	Participatie- en taalonderdelen van de trajecten zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden. Dit vereist nauwe samenwerking tussen Opdrachtnemer en de door de Gemeente gecontracteerde taalaanbieder.

47.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het feit dat de participatieactiviteiten dienen bij te dragen aan het verbeteren van de zelfredzaamheid van de nieuwkomer.
48.	De participatieactiviteiten van de inburgeraar mogen niet in een sociaal isolement worden uitgevoerd. Hiermee wordt bedoeld de opdrachtnemer ervoor zorgt dat de activiteiten bijdragen aan de taalontwikkeling doordat de activiteiten zoveel mogelijk in een Nederlandstalige omgeving plaatsvinden en de deelnemer samenwerkt met andere mensen.
49.	Absentie die vaker voorkomt en de inburgering belemmert, wordt gemeld aan de adviseur uitvoering die contactpersoon is voor de inburgeraar bij de Gemeente. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen geoorloofde en ongeoorloofde absentie. Opdrachtnemer zet zich actief in om absentie te minimaliseren en benadert de deelnemer proactief bij veel voorkomende absentie.
50.	Minstens 1 keer per kwartaal worden lopende trajecten doorgenomen om de voortgang van de trajecten te bespreken door de Adviseur Uitvoering van de Gemeente en de contactpersoon van subsidieontvanger.
51.	De Z-route wordt afgesloten met een verplicht eindgesprek tussen inburgeraar en de gemeente. Op basis van dit gesprek wordt beoordeeld of de inburgeringsplichtige voldaan heeft aan alle afspraken uit het PIP. Hiertoe licht Opdrachtnemer de gemeente in na voltooiing van de 800 participatie-uren en informeert Opdrachtnemer de gemeente over het behalen van de verplichte urennorm.
<b>Specifieke eisen Onderdeel 2: PVT</b>	
52.	De opdrachtnemer is in staat om het PVT zoveel mogelijk in de eigen taal aan te bieden, waarbij in ieder geval de talen Arabisch, Dari, Engels, Farsi, Nederlands, Tigrinya en Turks worden aangeboden (al dan niet via een tolk, niet zijnde een (minderjarig) gezinslid).
53.	Bij voorkeur binnen 2 weken maar uiterlijk binnen 4 weken na de datum dat de deelnemer is aangemeld bij Opdrachtnemer volgens de afgesproken procedure, wordt de deelnemer uitgenodigd voor het participatieverklaringstraject. Op moment van uitnodiging ligt de datum van start het programma minimaal 2 weken, maar maximaal 6 weken in de toekomst.
54.	Opdrachtnemer is in staat om de groepen van de PVT zo homogeen mogelijk aan te bieden qua taal.
55.	De PVT dient binnen 6 maanden na aanmelding te zijn afgerond.
56.	De maximale groepsgrootte is 30 deelnemers.
57.	Voor deelnemers geldt een 100% aanwezigheidsplicht voor de verplichte 12 uur van de PVT. Mocht een deelnemer een onderdeel missen dan dient Opdrachtnemer de deelnemer in staat te stellen dit onderdeel op een ander moment in te halen.
58.	Opdrachtnemer rapporteert binnen 2 weken via het online dat de uitnodiging aan de deelnemer is verstuurd met vermelding van de startdatum.
59.	Opdrachtnemer zorgt voor een nauwkeurige registratie van ondertekende participatieverklaringen. Zonder ondertekening van de verklaring heeft deelnemer de PVT niet afgerond en kan deze een boete krijgen van DUO. Opdrachtnemer rapporteert binnen 4 weken aan Opdrachtgever dat het PVT is afgerond.
<b>Specifieke eisen Onderdeel 3: MAP</b>	
60.	Het programma van de MAP wordt afgestemd op de capaciteiten, persoonlijke wensen en ontwikkelmogelijkheden van de inburgeraar.
61.	De module MAP is naar tevredenheid van Opdrachtgever afgerond als aan de volgende voorwaarden is voldaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inburgeraars hebben minimaal 40 praktijken gevolgd én minimaal 30 theorie-uren.</li> <li>- Inburgeraar kan de eigen capaciteiten (eigenschappen, leervermogen, taalvaardigheid en vakkennis) benoemen én</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inburgeraar kan de eigen wensen en dromen op het gebied van beroep en/of opleiding benoemen én</li> <li>- Inburgeraar kan zelfstandig een CV maken én</li> <li>- Inburgeraar weet waar en hoe (passende) vacatures te vinden én</li> <li>- Inburgeraar weet hoe zich in te schrijven bij een (passend) uitzendbureau én</li> <li>- Inburgeraar heeft kennisgemaakt met de praktijk.</li> </ul>
62.	Bij voorkeur binnen 2 weken, maar uiterlijk binnen 4 weken na de datum dat de deelnemer is aangemeld bij Opdrachtnemer volgens de afgesproken procedure, wordt de deelnemer uitgenodigd voor de MAP. Op moment van uitnodiging ligt de datum van start het programma minimaal 2 weken, maar maximaal 6 weken in de toekomst.
63.	<p>De opdrachtnemer is in staat om de MAP theorielessen in de Z-route zoveel mogelijk in de eigen taal aan te bieden, waarbij in ieder geval de talen Arabisch, Dari, Engels, Farsi, Nederlands, Tigrinya en Turks worden aangeboden (al dan niet via een tolk, niet zijnde een (minderjarig) gezinslid). MAP theorielessen voor de B1-route worden aangeboden in het Nederlands.</p> <p>Opdrachtnemer is in staat om de inschatting te maken of inburgeraars baat hebben bij het aanbieden van de MAP in eigen taal of baat hebben bij het aanbieden van de MAP in het Nederlands. Opdrachtnemer handelt hiernaar door deelnemers te plaatsen in de best passende groep.</p>
64.	De MAP theorie-uren worden standaard klassikaal aangeboden. Opdrachtnemer is in staat om de MAP theorie-uren ook online aan te bieden, bijvoorbeeld voor inburgeraars die werken. De MAP praktijken worden altijd fysiek aangeboden.
65.	De MAP dient binnen 6 maanden na start te zijn afgerond. Er wordt bij voorkeur na afronding PVT gestart met de MAP.
	<b>Social Return</b>
66.	De gemeente Zaanstad stelt een social return-verplichting van 2% 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



**gemeente Zaanstad**

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

T14 075  
[antwoord@zaanstad.nl](mailto:antwoord@zaanstad.nl)  
[www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl)

