

Programma van Eisen

Volwasseneducatie Arbeidsmarktregio Midden Utrecht

Kenmerk: TN444859

Versie Definitief

bronversie Format A-302 v20221222



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Algemene eisen (WEB)	3
1.2	Eisen aan doelgroep	3
1.3	Eisen aan aanbod	4
1.4	Eisen aan trainingen en kwaliteit	4
1.5	Duur en intensiteit	5
1.6	Eisen aan de intake van kandidaten	5
1.7	Eisen aan doelgroep	6
1.8	Eisen aan privacy- en klachtenreglement	6
1.9	Eisen aan locaties, organisaties en ICT	8
1.10	Eisen aan aansluiting op sociale netwerk	9
1.11	Eisen aan het in te zetten personeel	9
1.12	Eisen aan Social Return en duurzaamheid	9
1.13	Commerciële eisen	10
1.14	Eisen aan facturatie	10
1.15	Eisen aan overdracht bij eindiging overeenkomst	12

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Algemene eisen (WEB)

Eis 1. Het ministerie van OCW heeft diverse kwaliteitseisen gesteld ten aanzien van uitvoerders van formeel taalaanbod. Deze zijn vastgelegd in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB) waarin o.a. de diploma-erkenning is opgenomen. U bent bereid en in staat om na definitieve gunning te voldoen aan de genoemde kwaliteitseisen en beschikt op genoemde datum over diploma-erkenning.

Eis 2 Het ministerie van OCW heeft ten aanzien van de inzet van het WEB-budget eindtermen geformuleerd, zowel t.a.v. taal-, reken- als digitale vaardigheden. U bent daarmee bekend en maakt gebruik van methoden en programma's die daaraan voldoen.

Eis 3 U gaat ermee akkoord dat opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal of soort trajecten. Aan de in deze offerteaanvraag genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

Eis 4 U gaat akkoord met de volgende werkwijze: de gemeente geeft jaarlijks een schriftelijke opdracht waarin zij een plan van aanpak opstelt, de aantallen deelnemers vermeld en hoeveel budget beschikbaar is, start pas met het lesaanbod nadat de gemeente schriftelijk opdracht heeft verstrekt.

Eis 5 De huidige afgesloten nadere overeenkomsten bij de huidige opdrachtnemer blijven doorlopen, ook als de einddatum na afloop van de looptijd van de Raamovereenkomst ligt.

1.2 Eisen aan doelgroep

Eis 6 U richt zich tot de volgende doelgroepen:

- Volwassenen met beperkte basisvaardigheden én met Nederlands als moedertaal
- Volwassenen met beperkte basisvaardigheden én een uitkering die hun positie in het dagelijkse leven willen versterken.
- Volwassenen met beperkte basisvaardigheden die (vrijwilligers) werk zoeken.
- Volwassenen met beperkte basisvaardigheden die een opleiding op mbo-niveau 1 of 2 willen volgen.
- Volwassenen met beperkte basisvaardigheden die een opleiding tot toelating tot mbo niveau 3 en 4 willen volgen.

- Volwassenen met beperkte digitale vaardigheden die hun positie in het dagelijkse leven en of op de arbeidsmarkt willen versterken.

Eis 7 U ontwikkelt een werkwijze om uit te sluiten dat verplichte inburgeraars kunnen deelnemen aan dit aanbod. Uw accountant kan op basis hiervan de rechtmatigheid van de activiteiten vaststellen.

1.3 Eisen aan aanbod

Eis 8 U bent in staat voor bovenstaande doelgroep zorg te dragen voor:

- Opleidingen Nederlandse taal en rekenen, gericht op alfabetisering en op het ingangsniveau van het beroepsonderwijs;
- Opleidingen Nederlands als tweede taal, Programma I die opleiden voor het diploma Nederlands als tweede taal, bedoeld in het Staatsexamenbesluit Nederlands als tweede taal;
- Opleidingen Nederlands als tweede taal, gericht op beheersing van een basisniveau Nederlandse taal;
- Opleidingen Nederlands als tweede taal, gericht op alfabetisering;
- Opleidingen digitale vaardigheden, gericht op beheersing van basisniveau 1 en 2.
- Rekenvaardigheden en digitale vaardigheden als geïntegreerd onderdeel van het taalverweringsproces, gericht op vergroten (financiële) zelfraadzaamheid.

Eis 9 U bent in staat het volgende non-formele themagerichte aanbod aan te bieden;

- Thema Gezondheid: gericht op gezondheidsvaardigheden
- Thema Werk: gericht op sollicitatievaardigheden, digitale vaardigheden en werknemersvaardigheden.
- Thema Geld: gericht op voorkomen van schulden, leren omgaan met budgetteren
- Thema Opvoeden & Opgroeien gericht op het doorbreken van intergenerationele laaggeletterdheid,
- Thema Digitale zaken: gericht op het vergroten van de digitale zelfredzaamheid.

1.4 Eisen aan trainingen en kwaliteit

Eis 10 U bent in staat voor wat betreft digitale vaardigheden, met deelnemers basisniveau 1 te bereiken. Dit aanbod is geschikt voor NT1- en NT2 deelnemers.

Eis 11 U bent in staat voor wat betreft digitale vaardigheden, met deelnemers basisniveau 2 te bereiken. Dit aanbod is geschikt voor NT1- en NT2

Eis 12 U bepaalt passende leermiddelen en lesmethodes.

Eis 13 U biedt kosteloos leermiddelen aan gericht op digitale zelfstudie, taal en rekenverwerving in de klas. De leermiddelen zijn geschikt voor deelnemers van wie het taalniveau, leersnelheid en doelperspectief verschilt.

Eis 14 De groepsgrootte ten aanzien van een kleine groep taal-/digitale vaardigheden telt 5 - 9 personen. De minimale groepsgrootte wordt vastgesteld op 5 personen.

Eis 15 De groepsgrootte ten aanzien van een grote groep taal-/digitale vaardigheden telt 10-15 personen. De maximale groepsgrootte wordt vastgesteld op 15 personen.

Eis 16 Voordat u voor het taalaanbod een groep opstart van 5 – 9 deelnemers dient u toestemming te krijgen van desbetreffende subregio.

Eis 17 U dient ervoor te zorgen, dat een deelnemer maximaal twee keer kan deelnemen aan een traject om het diploma behorende bij dat traject te behalen, tenzij in overleg met de betreffende regiogemeente anders wordt bepaald.

1.5 Duur en intensiteit

Eis 18 U biedt 39 effectieve weken (buiten de schoolvakanties) met twee dagdelen les per week. Een dagdeel omvat drie uur. In totaal 240 lesuren. Deelnemers kunnen elke 13 weken instromen en hun cursus afronden met een certificaat of diploma. De duur en de intensiteit van de lessen is in overleg met de Opdrachtgever aan te passen.

Eis 19 Voor de trajectduur thematisch gerichte aanbod biedt opdrachtgever ruimte aan taalaanbieder om in afstemming te variëren gelet op de vraag en behoefte.

Eis 20 U bent bereid en in staat om ook in de avonden en op zaterdagen aanbod te verzorgen indien daar behoefte aan is bij de deelnemers.

1.6 Eisen aan de intake van kandidaten

Eis 21 U bent bekwaam in het voeren van intakegesprekken en het bepalen van het taalniveau door middel van toetsing.

1.7 Eisen aan overleg, communicatie en rapportages

Eis 22 Gemeente Utrecht is gerechtigd om een audit uit te voeren. U dient aan de uitvoering van deze audits volledig en kosteloos medewerking te verlenen.

Eis 23 De gemeente Utrecht voert met u – op uitvoerings- en contractniveau - periodiek (minimaal één keer per kwartaal) overleg over de voortgang en resultaten van de dienstverlening. U wijst daartoe in overleg met de gemeente Utrecht vaste deelnemers voor aan. Bij deze overleggen zullen ook de regiogemeenten worden betrokken. Het secretariaat van deze overleggen ligt bij de gemeente Utrecht.

Eis 24 De gemeente Utrecht zorgt voor de afstemming op hoofdlijnen met de regio. U onderhoudt waar nodig en gewenst zelf uw contacten met de vertegenwoordigers van de regiogemeenten.

Eis 25 U levert ieder kwartaal een rapportage. De onderwerpen van monitoring hebben in ieder geval betrekking op:

- Het aantal deelnemers dat zich heeft aangemeld
- Het aantal deelnemers dat aan een traject is gestart
- Het startniveau van de deelnemers
- Het aantal deelnemers dat aan een themagericht aanbod deelneemt.
- Het aantal deelnemers dat een certificaat behaalt op respectievelijk de vaardigheden taal, rekenen en digitaal.
- Uitstroomredenen deelnemers
- Het aantal deelnemers dat het traject met een diploma afrond
- Het aantal deelnemers op een wachtlijst

Indien een subregio andere gegevens wenst, dan kunnen er met de opdrachtnemer nadere afspraken gemaakt worden.

Eis 26 U werkt mee aan lokale onderzoeken en monitoring, waaronder het ophalen van cliëntervaringen middels Ervaringwijzer.

Eis 27 U verzamelt, registreert en verstrekt gegevens voor de stedelijke monitor Utrecht en de landelijke monitor laaggeletterdheid.

Eis 28 jaarlijks geeft u inzicht in de deelnemerstevredenheid en klachten. U deelt de uitkomsten en indien van toepassing verbeteringen aan de opdrachtgever.

Eis 29 U stelt op basis van de kwartaalrapportage, indien van toepassing, een verbeterplan op en overlegt dit aan de opdrachtgever.

1.8 Eisen aan privacy- en klachtenreglement

Eis 30 U waarborgt de bescherming van privacy van deelnemers van opdrachtgever door het

instellen, kenbaar maken en toepassen van een privacyreglement. U waarborgt dat gegevens van deelnemers en de door de gemeente Utrecht aangeleverde informatie over deelnemers waarover u beschikt niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor deze verstrekt worden.

Eis 31 Gedurende de uitvoering van de overeenkomst kunt u voldoen aan alle Europese en nationale privacywetgeving.

Eis 32 Deelnemers die vragen om inzage in, wijziging, aanvulling of verwijdering van gegevens uit in hun (digitale) dossier hebben te allen tijde dat recht. U bent bereid op aanvraag deze gegevens ook in hardcopy binnen de wettelijke termijn van een maand aan de deelnemer ter beschikking te stellen.

Eis 33 U overlegt, bij de start van de implementatiefase, een klachten- en een privacyreglement dat voldoet aan de kaders in de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) /AVG en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Eis 34 U stemt in met toetsing van het door u tijdens de implementatiefase ingediende klachten- en privacyreglement door de gemeente Utrecht en voert wijzigingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit.

Eis 35 U overlegt op eerste verzoek van opdrachtgever kosteloos een schriftelijk oordeel van een accountant of een gelijkwaardige deskundige over de verwerking van informatie en de genomen maatregelen ter beveiliging van informatie.

Eis 36 U verwerkt de gegevens die u met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening verkrijgt uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het verrichten van die werkzaamheden.

Eis 37 U verleent op verzoek zo nodig toegang tot en inzage in alle gegevens die een accountant naar zijn oordeel nodig heeft.

Eis 38 In het kader van de af te sluiten overeenkomst worden persoonsgegevens uitgewisseld en zowel opdrachtgever als u zijn in het kader hiervan als verwerkings-verantwoordelijk conform de geldende AVG te beschouwen; U bent verwerkingsverantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens voor zover u deze persoonsgegevens zelf verwerkt tot en met de verstrekking aan opdrachtgever.

Eis 39 U zult de persoonsgegevens geheimhouden en alle nodige maatregelen treffen om geheimhouding van de persoonsgegevens te verzekeren;

- U zult de verplichting tot het voldoen aan de geldende privacyregelgeving en de geheimhouding tevens opleggen aan alle personen die voor haar werkzaam zijn en door hen ingeschakelde derden die toegang krijgen tot de persoonsgegevens;

- U zult in geen geval en op geen enkele wijze persoonsgegevens verstrekken aan derden, tenzij deze verstrekking nodig is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of wanneer u daartoe wettelijk verplicht is;
- U zult in overeenstemming met de AVG technische en organisatorische maatregelen treffen en zo nodig aanpassen om een op het risico afgestemde beveiliging van de Persoonsgegevens te waarborgen. Bij voorkeur zien we hier bewijs van in de zin van een toelichting op genomen maatregelen (aansluiten bij eis 35). Deze kunnen dan gezamenlijk getoetst worden + aanbevelingen (eis 36)

Eis 40 In geval van een datalek waarbij persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst worden verwerkt verloren zijn gegaan of waartoe onbevoegde toegang hebben kunnen krijgen zullen partijen elkaar zo snel mogelijk maar niet langer dan 24 uur informeren en in overleg treden over de aanpak en afhandeling van het incident. De aanpak zal geschieden met inachtneming van de op dat moment geldende regelgeving met betrekking tot Datalekken en de meldplicht datalekken.

1.9 Eisen aan locaties, organisaties en ICT

Eis 41 U draagt zorg voor goed bereikbare groepsruimten, toegankelijk voor mensen met een beperking.

Eis 42 U realiseert leslocaties in wijken waar veel potentiële deelnemers woonachtig zijn.

Eis 43 U biedt in alle subregio's aan deelnemers minimaal één leslocatie aan. Indien gewenst kan dit naar meer gemeenten worden uitgebreid, bij de vaststelling van een jaarprogramma.

Eis 44 De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vinden van een geschikte locatie.

Eis 45 In stad Utrecht realiseert u vanaf de start van de opdracht een aanbod op minimaal vier uitvoeringslocaties in de prioriteitswijken (Overvecht, Noordwest, Kanaleneiland en Hoograven). Voor meer informatie over beschikbare gemeentepanden in Utrecht verwijzen wij naar [Locaties huren - Makelpunt Utrecht \(makelpunt-utrecht.nl\)](https://makelpunt-utrecht.nl)

Eis 46 U zoekt bij voorkeur naar locaties die aansluiten bij bestaande wijkactiviteiten.

Eis 47 U zorgt voor een locatie die goed bereikbaar is met het openbaar vervoer voor de inwoners van desbetreffende gemeente. Deze locatie moet ook in de avonduren met het openbaar vervoer te bereiken zijn.

Eis 48 Uw organisatie is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar.

Eis 49 Uw digitale dienstverlening (informatie, aanmelding, communicatie) voldoet aan de [toegankelijkheidseisen](#) van de wet digitale overheid.

Eis 50 U draagt zorg voor de mogelijkheid van telefonische aanmelding en het gezamenlijk invullen van het digitale aanmeldformulier wanneer dit voor de deelnemer zelf te veel drempels opwerpt.

1.10 Eisen aan aansluiting op sociale netwerk

Eis 51 U zorgt ervoor dat uw aanbod voldoende bekend is in de regio, u draagt zorg voor de werving van deelnemers en een goede toegankelijkheid en doorstroom vanuit andere taalactiviteiten en vanuit andere verwijzers in de stad en de subregio gemeenten.

Eis 52 U zoekt actief de afstemming en samenwerking in de gemeenten met organisaties, zoals de taalhuizen en taalpunten, bibliotheken, basisscholen, welzijnsorganisaties, zorginstellingen, werkgevers, buurt/wijkteams, of andere organisaties en (digi)taalaanbieders die naar uw mening of de mening van de gemeentelijn van belang zijn voor (toeleiding naar) uw aanbod.

Eis 53 U levert een bijdrage aan activiteiten die in het netwerk relevant zijn, zoals de Week van het Lezen en Schrijvenrelevante wijk- of gemeenteactiviteiten

Eis 54 U neemt actief deel aan het (digi)taalnetwerk in desbetreffende gemeenten.

1.11 Eisen aan het in te zetten personeel

Eis 55 Alle personen die u inzet voor uitvoering van de opdracht voldoen aan de wettelijke kwalificaties

Eis 56 Binnen 6 weken na voorneming tot gunning zorgt u voor een verklaring omtrent het gedrag (VOG) van alle medewerkers die rechtstreeks contact hebben met de deelnemers. Uw accountant ziet hierop toe bij de vaststelling van de jaarrekening.

Eis 57 U bent verantwoordelijk voor deskundigheidsbevordering van docenten en bevordert de basiskennis van docenten over thema's werk, schuldhulpverlening en gezondheid.

Eis 58 U geeft de garantie dat personeel conform CAO of arbeidsvoorwaardenregeling fatsoenlijke salariëring ontvangt. Tijdens het verificatieproces vragen wij aan de voorlopig gegunde partij dit aan te tonen.

1.12 Eisen aan Social Return en duurzaamheid

Eis 59 U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. De Social Return wordt zoveel mogelijk lokaal (op gemeente- of subregionaal niveau) ingevuld, waarbij de samenwerking met bestaande lokale taal- en wijkinitiatieven wordt opgezocht. Aanvullende kosten voor begeleiding en training van vrijwilligers en eventuele stagiaires (t/m mbo-niveau 4) neemt u op in de invulling van Social Return.

Eis 60 De gemeente Utrecht hanteert een milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone.

1.13 Commerciële eisen

Eis 61 Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.

Eis 62 De kostenopbouw vindt plaats conform het in het document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema.

Eis 63 In uw geoffreerde prijs zijn alle directe en indirecte kosten opgenomen, waaronder, maar niet uitputtend: kosten locatie, leermiddelen, communicatie, toetsen, begeleiding, personeel en overheadkosten.

Eis 64 Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

Eis 65 Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2025 en zijn in ieder geval vast tot 31 december 2025.

Eis 66 Bij een vervolgopdracht binnen een jaar na verstrekking van de opdracht gelden de tarieven van de oorspronkelijke opdracht. Het jaarlijks beschikbare budget wordt bepaald door de hoogte van de door het Rijk beschikbaar gestelde middelen.

Eis 67 Eenmaal per jaar kunnen de prijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. De jaarlijkse indexering wordt bepaald aan de hand van de hoogte van de door het Rijk beschikbaar gestelde middelen.

Eis 68 U dient uw voornemen voor prijsverhoging minimaal acht weken voor 1 januari bekend te maken aan de contractmanager van de gemeente Utrecht. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente Utrecht.

Eis 69 Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daar opvolgend jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering met terugwerkende kracht is derhalve nimmer sprake.

1.14 Eisen aan facturatie

Eis 70 Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.

Eis 71 In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.

Eis 72 U stemt in met de navolgende wijze van betaling:

U declareert desbetreffende % in onderstaand tabel behorende bij het taalniveau van de door u geoffreerde deelnemersprijs wanneer de deelnemer een intake heeft gehad, na 13 weken deelneemt en declareert het overige % na diplomering of behalen deelcertificaat B1 of behalen certificaat ter afsluiting van het taaltraject. Indien een deelnemer binnen 13 weken afhaakt vindt er alleen declaratie intake plaats.

NT2						
Grote groep	na intake		na 13 weken		na certificaat of diplomering	
a0-a1		10%	€	60%	€	30%
a1-a2		10%	€	50%	€	40%
a2-b1		10%	€	40%	€	50%
Kleine groep	na intake		na 13 weken		na certificaat of diplomering	
a0-a1		12%		58%		30%
a1-a2		12%		48%	€	40%
a2-b1		12%		38%	€	50%
NT1						
Grote groep	na intake		na 13 weken		na certificaat of diplomering	
0F-1F		10%	€	60%	€	30%
1F-2F		10%	€	50%	€	40%
Kleine groep	na intake		na 13 weken		na certificaat of diplomering	
0F-1F		12%		58%	€	30%
1F-2F		12%		48%	€	40%

Eis 73 U factureert digitaal vaardigheidstrainingen op dezelfde wijze als de taaltrainingen, uitgaande van een trajectduur van 39 werken. Indien blijkt dat de trajectduur van 39 weken niet passend is voor een standaard digitaal traject zal in overleg met U de trajectduur en de prijs in verhouding opnieuw worden bepaald.

Eis 74 Voor het thematisch aanbod stemt U in met de navolgende wijze van betaling:

U declareert 50% van de door u geoffreerde prijs bij start van themagericht aanbod en 50% bij eindevaluatie als het aanbod is beëindigd.

Eis 75 De facturen gelden als een voorschotbetaling. Definitieve afrekening vindt plaats op basis van een jaarrekening, voorzien van een accountantsverklaring, die voor 1 mei van het volgende boekjaar wordt ingediend. Uw administratie dient dusdanig te zijn ingericht dat uw accountant bij de jaarrekening kan vaststellen of de door u gedeclareerde resultaten uit dat boekjaar behaald zijn.

1.15 Eisen aan overdracht bij eindiging overeenkomst

Eis 76 Als de raamovereenkomst afloopt doet u alles wat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.

Eis 77 U zorgt dat deelnemers die een traject zijn gestart voor afloop van de einddatum van de raamovereenkomst, het traject af kunnen ronden na einddatum. U geeft hierbij aan om hoeveel deelnemers het gaat.

Eis 78 U zorgt ervoor dat de deelnemers zoals bedoeld in eis 10 les kunnen volgen in de huidige locatie(s).

Eis 79 U stelt 6 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier in overleg met Opdrachtgever een exitplan op. U werkt mee met de gemeenten om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe situatie. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.

Eis 80 U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:

- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
- het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
- het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);

Eis 81 U bent ervan op de hoogte dat de gemeente het eventuele overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.