

Bijlage H - Programma van eisen (versie 1.0)

Behorende bij aanbesteding: 230061GRS Inkoop MAP

Eisnummer	Algemene eisen
1	Opdrachtnemer is in staat om gedurende de gehele contractduur 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 beschikt over een uitvoeringslocatie in de Regio Drechtsteden en behoudt de beschikking over die locatie ook gedurende de contractperiode. De locatie(s) van Opdrachtnemer hebben een prettige leeromgeving waar kan worden gecreëerd, die makkelijk met openbaar vervoer bereikbaar zijn en die goed toegankelijk zijn voor minder validen.
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 en NRTTO en is aantoonbaar gekwalificeerd conform de kwaliteitseisen van de branchevereniging. Indien Opdrachtnemer geen lidmaatschap heeft, maar de opdracht uitvoert met combinanten, dienen zij lid zijn van de brancheverenigingen, zoals hierboven beschreven.
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 en gezins- en overige migranten.
7	Opdrachtnemer staat in voor geheimhouding van alle door opdrachtgever verstrekte 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.. 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 halfjaar) afstemmingsoverleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de lopende trajecten en de uitvoering van de opdracht.
12	<p>De Opdrachtnemer heeft voor het eerst op 1 januari 2026 het recht om jaarlijks op 1 januari de tarieven te indexeren tot een maximum conform het gemiddelde van de twaalf jaarmutatiecijfers van de maanden voorafgaand aan de maand september van het voorlopende kalenderjaar. De te gebruiken jaarmutatiecijfers zijn te vinden in de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde index: "consumenten prijs index - alle Huishoudens 2015 – 100". De berekening die hierbij wordt gebruikt is als volgt: <i>Het huidige jaar is jaar t. De indexatie per 1 januari in het jaar t+1 wordt bepaald door de som van de jaarmutaties september in jaar t-1 tot en met augustus in jaar t gedeeld door 12.</i></p> <p>De prijsindexatie inclusief onderbouwing op basis van het gemiddelde jaarmutatiecijfer dient door Opdrachtnemer uiterlijk 1 november van het jaar voorafgaand aan de ingangsdatum van de prijsindexatie schriftelijk of per email aan Opdrachtgever kenbaar gemaakt te worden.</p>
13	Opdrachtnemer kent een klachtenprocedure voor cursisten, medewerkers en/of vrijwilligers conform de richtlijnen van Blik op werk of een vergelijkbare branchevereniging en deze is kenbaar gemaakt op haar website en wordt bovendien gedeeld met deelnemers.
14	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.
15	De opdrachtnemer beschikt over een online portal waar de consultants inburgering op in kunnen loggen om deelnemers aan te kunnen melden, en de voortgang per deelnemer te kunnen volgen. Bij tussentijdse signalen en/of wijzigingen in het traject wordt door Opdrachtnemer altijd telefonisch contact opgenomen met de klantmanager inburgering.
16	<p>Opdrachtnemer rapporteert periodiek minimaal over de volgende onderwerpen en prestatie indicatoren:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aantallen instroom en uitstroom en per doelgroep; 2. Gemiddelde duur tussen aanmelding en start traject; 3. Gemiddelde duur tussen start en afronding van de MAP; 4. Aantal deelnemers die langer dan 4 weken op een wachtlijst staan (voor ontvangst uitnodiging deelname MAP); 5. Aantal deelnemers dat langer dan 6 weken op een wachtlijst staat na aanmelding; 6. Kwalitatieve informatie t.a.v. voortgang en uitstroom (resultaten); 7. Gemiddelde aanwezigheid/afwezigheid; 8. Klachtenoverzicht;

	<p>9. Tevredenheid van de deelnemers over de dienstverlening van de opdrachtnemer;</p> <p>10. Eventueel aanvullende indicatoren worden in het verificatiegesprek na gunning besproken en vastgelegd.</p>
17	De opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet/niet deugdelijk verlenen van de gevraagde dienstverlening.
18	<p>Op uitvoerend niveau en per dossier geeft opdrachtnemer minimaal 1 x per maand een update via een door de opdrachtnemer beschikbaar gestelde online portal. In deze portal dienen alle gegevens te worden vastgelegd die de klantmanager inburgering nodig heeft om haar wettelijke taken en haar regierol uit te kunnen voeren ten aanzien van asielstatushouders en gezins- en overige migranten.</p> <p>De opdrachtnemer biedt via de portal minimaal inzage in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De voortgang van de deelnemer per onderdeel waaronder de 'startdatum', 'verwachte einddatum', 'definitieve einddatum', 'ingeval van uitval: datum uitval • inclusief toelichting wel/niet verwijtbaarheid');; • De voortgang van de behaalde mijlpalen uit het door de opdrachtnemer opgestelde Leerplan (plan van aanpak); • De momenten van tussentijdse evaluaties/periodieke voortgangsgesprekken; • De presentie en geoorloofde en ongeoorloofde absentie per deelnemer.
19	De klantmanager Inburgering meldt deelnemers aan via de portal van de opdrachtnemer. De gemeente deelt in ieder geval het klannummer (clientvolgsysteem), naam, adres, geboortedatum en contactgegevens t.b.v. oproep.
20	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat iedere medewerker (docenten/trainers, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers, tolken en andere personen die worden ingezet bij de MAP in het kader van de opdracht, beschikt over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
21	Opdrachtnemer voert voor alle onderdelen een exacte aanwezigheids- en verzuimregistratie.
22	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 team Inburgering van de SDD zal worden ingelicht en licht Opdrachtnemer het team van de SDD vervolgens binnen 2 werkdagen in.
23	Opdrachtnemer houdt rekening met de voor de regio vastgestelde vakanties en past haar sluitingsperiodes aan op deze vakanties.
24	Opdrachtnemer is telefonisch en per email goed bereikbaar voor deelnemers, klantmanagers en netwerkpartners. In ieder geval op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur.
25	<p>Opdrachtnemer stuurt eenmaal per kwartaal achteraf één verzamelfactuur naar Opdrachtgever, per opdrachtgevende gemeente en op cliëntniveau separaat gespecificeerd. Over de facturatie worden nog gedetailleerde afspraken gemaakt met gegunde opdrachtnemers.</p> <p>Een factuur bevat naast de wettelijke eisen minimaal de volgende gegeven:</p> <p>a. contractnummer en datum van de Raamovereenkomst;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> b. datum factuur; c. factuurperiode; d. specificatie van deelnemer en in rekening gebrachte termijn(en); e. bedrag exclusief BTW; f. bedrag BTW; g. bedrag inclusief BTW.
26	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.
27	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.
28	Op geen enkele wijze mogen kosten van leermiddelen, lesmaterialen, licenties etc. in rekening worden gebracht bij deelnemers. Opdrachtnemer verzorgt indien nodig de beschikbaarheid van digitale leermiddelen zoals een tablet of laptop op de onderwijslocatie. Van deelnemers mag geen inzet van eigen leermiddelen gevraagd worden.
29	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.

Eisnummer	AVG en informatiebeveiliging
30	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan het bepaalde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
31	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.
32	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.
33	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.
34	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).

	<p>Indien Opdrachtnemer ten behoeve van communicatie en gegevensuitwisseling gebruik maakt van een online portal (SaaS-applicatie), dan voldoet deze portal vanaf gunning en gedurende de gehele contractduur aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> een 100% score op internet.nl; de eisen in de bijlage I – Template PvE privacy en informatiebeveiliging. de eisen in de bijlage J – ICT Beleid – SaaS Applicatiecriteria
35	Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens op eerste verzoek van opdrachtgever, doch uiterlijk na het einde van de overeenkomst, kosteloos aan opdrachtgever (terug) overdragen/vernietigen.
36	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen) controleren en opdrachtnemer zal daartoe alle medewerking verlenen.

Eisnummer	Specifieke eisen: aanbod MAP
37	Het programma van de MAP wordt afgestemd op de capaciteiten, persoonlijke wensen en ontwikkelmogelijkheden van de inburgeraar.
38	<p>Alle docenten/trainers, ervaringsdeskundigen die lessen ten behoeve van de MAP verzorgen, voldoen aan de volgende competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> Faciliteren van leren Begeleiden van groepsprocessen Presenteren van leerstof en werkvormen Didactische vaardigheden in het omgaan met verschillende taalniveaus (A1, A2, B1 en B2) van de doelgroep. Kennis van de (ontwikkelingen in de) Nederlandse (regionale) arbeidsmarkt, van het bedrijfsleven en de eisen die werkgevers stellen. Kennis van werkzoekprocedures in Nederland, de gang van zaken daarbij in verschillende bedrijfstakken en normen voor een goed CV/sollicitatiebrief. Kennis van het toeleiden en begeleiden naar de (regionale) arbeidsmarkt.
39	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.
40	<p>De opdrachtnemer is in staat om de MAP theorielessen vooral 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).</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>
41	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 of in bijzondere gevallen niet fysiek deel kunnen nemen aan de lessen.
42	De MAP dient binnen 6 maanden na start te zijn afgerond.
43	De groepsgrootte is minimaal 8, maximaal 25 deelnemers.
44	<p>De module MAP is naar tevredenheid van Opdrachtgever afgerond als aan de volgende voorwaarden is voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inburgeraars hebben minimaal 30 theorie-uren incl. huiswerkopdrachten en excursies gevolgd. • Inburgeraar kan de eigen capaciteiten (eigenschappen, leervermogen, taalvaardigheid en vakkennis) benoemen én • Inburgeraar kan de eigen wensen en dromen op het gebied van beroep en/of opleiding benoemen én • Inburgeraars hebben een CV gemaakt én • Inburgeraar weet waar en hoe (passende) vacatures te vinden én • Inburgeraar weet hoe zich in te schrijven bij een (passend) uitzendbureau én • Inburgeraar heeft kennis opgedaan van financiële consequenties van hebben en/of behouden van een betaalde baan.
45	Opdrachtnemer informeert de klantmanager inburgering wanneer de inburgeraar het traject heeft afgerond.

Ondertekening

Inschrijver verklaart dat hij deze eigen verklaring stellig, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud heeft ondertekend. Ondergetekende is zich er van bewust dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door de Aanbestedende Dienst kan worden aangemerkt als een valse verklaring in de zin van artikel 2.87, eerste lid, onderdeel e, Aanbestedingswet 2012 en dat dit onder meer kan leiden tot aangifte bij het Openbaar Ministerie, tot een onvoorwaardelijke uitsluiting voor de resterende duur van deze aanbestedingsprocedure, alsmede tot uitsluiting van zijn onderneming van andere aanbestedingen van de Aanbestedende Dienst voor langere duur.

Organisatiennaam	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Datum ondertekening	
Handtekening	