

Bijlage 1 Programma van Eisen

Volwasseneneducatie regio Midden-Holland, (gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Krimpenerwaard, Waddinxveen en Zuidplas)

Kenmerk: 1402147

Versie: definitief

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	6
1.7	Eisen aan overleg, communicatie en rapportages	6
1.8	Eisen aan privacy- en klachtenreglement	7
1.9	Eisen aan locaties, organisaties en ICT	9
1.10	Eisen aan aansluiting op sociale netwerk	9
1.11	Eisen aan het in te zetten personeel	10
1.12	Eisen aan Social Return en duurzaamheid	10
1.13	Commerciële eisen	10
1.14	Eisen aan facturatie	11
1.15	Eisen aan overdracht bij eindiging overeenkomst	11

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 Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (OCW) heeft diverse kwaliteitseisen gesteld ten aanzien van uitvoerders van formeel taalaanbod. Deze zijn vastgelegd in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB) waarin onder andere 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 ten aanzien van 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 gemeenten geven jaarlijks een schriftelijke opdracht waarin zij een plan van aanpak opstellen, de aantallen deelnemers vermelden en hoeveel budget beschikbaar is, u start pas met het lesaanbod nadat de gemeenten schriftelijk opdracht hebben verstrekt.

Eis 5 De huidige afgesloten overeenkomst bij de huidige opdrachtnemer blijft doorlopen om de lopende groepen af te ronden, 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 een uitkering en beperkte basisvaardigheden die (digi)taal- en rekenvaardigheden nodig hebben voor een beroepsgerichte opleiding en/of arbeidsmarktdeelname.
- Werkende volwassenen die hun (digi)taal- en rekenvaardigheden willen verbeteren om zo deel te kunnen blijven nemen aan de arbeidsmarkt.

- 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 Nederlands als moedertaal met beperkte basisvaardigheden (NT1).
- Volwassenen met Nederlands als tweede taal met beperkte basisvaardigheden (NT2).

Eis 7 De doelgroep alfabetisering is uitgesloten van deze opdracht.

Eis 8 De hierboven genoemde volwassenen hebben de leeftijd van 18 jaar en ouder en zijn niet inburgeringsplichtig.

1.3 Eisen aan aanbod

Eis 9 U bent in staat voor bovenstaande doelgroepen zorg te dragen voor:

- Opleidingen Nederlandse taal en rekenen, 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 digitale vaardigheden, gericht op beheersing van basisniveau 1 en 2;
- Rekenvaardigheden en digitale vaardigheden als geïntegreerd onderdeel van het taalverweringsproces, gericht op vergroten van deelname aan de arbeidsmarkt en/of een beroepsopleiding.

Eis 10 U bent in staat om non-formeel themagericht aanbod aan te bieden op het thema Werk: gericht op sollicitatievaardigheden, digitale vaardigheden en werknemersvaardigheden.

1.4 Eisen aan trainingen en kwaliteit

Eis 11 U bent in staat voor wat betreft digitale vaardigheden, met deelnemers basisniveau 1 of 2 te bereiken. Dit aanbod is geschikt voor NT1- en NT2 deelnemers.

Eis 12 U bepaalt zelf passende leermiddelen, lesmethodes en toetsmateriaal.

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 minimale groepsgrootte om te starten voor NT1 taalvaardigheid wordt vastgesteld op 6 deelnemers. Voordat u een kleinere NT1 taalgroep opstart, dient u toestemming te krijgen van de opdrachtgever.

Eis 15 De minimale groepsgrootte om te starten voor NT1 digitale vaardigheden wordt vastgesteld op 8 personen, met een maximum van 16 deelnemers. De gemiddelde groepsgrootte is 12.

Eis 16 De minimale groepsgrootte om te starten voor NT2 (zowel taal als digitale vaardigheden) wordt vastgesteld op 8 personen, met een maximum van 16 deelnemers. De gemiddelde groepsgrootte is 12.

Eis 17 Minimaal 10% van het lesaanbod dient voor NT1 te zijn.

Eis 18 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 19 U biedt 39 effectieve weken per jaar (buiten de schoolvakanties) met twee dagdelen les per week. Een dagdeel omvat drie uur. In totaal **maximaal 234** uren per traject. Deelnemers kunnen elke 13 weken instromen en hun traject afronden met een certificaat of diploma. De duur en de intensiteit van de lessen is in overleg met de opdrachtgever aan te passen. Maatwerk is daarbij mogelijk als een deelnemer sneller een traject kan afronden.

Eis 20 Voor de trajectduur thematisch gericht aanbod biedt opdrachtgever ruimte aan opdrachtnemer om in afstemming te variëren gelet op de vraag en behoefte.

Eis 21 U bent bereid en in staat om ook in de avonden aanbod te verzorgen indien daar behoefte aan is bij de deelnemers.

Eis 22 U geeft een deelnemer binnen 2 weken reactie op aanmelding en aanbod voor de groep en termijn van start.

Eis 23 Mocht een deelnemer na aanmelding niet direct met een traject kunnen starten, dan dient u andere activiteiten aan te bieden tijdens de wachttijd. Dit kunnen digitale oefeningen zijn, maar ook opstart op een andere locatie, waar wel plaats is, of non-formeel aanbod via het lokale taalhuis.

Eis 24 Als er een wachtlijst ontstaat, dient u te prioriteren, waarbij werkenden en werk-zoekenden (die vanuit de gemeenten worden aangemeld) voorgaan op zelfmelders, die hun basisvaardigheden willen verbeteren om hun positie in het dagelijks leven te verbeteren.

Eis 25 Als het taalhuis, gemeente of andere taalaanbieder iemand doorverwijst, moeten deze organisaties ook binnen twee weken een inhoudelijke reactie krijgen over het startmoment.

1.6 Eisen aan de intake van kandidaten

Eis 26 U voert intakegesprekken en bepaalt het taalniveau van de deelnemers door middel van toetsing. U zet hiervoor professionals in met de benodigde competenties die horen bij het keurmerk Blik op Werk en het Raamwerk docent basisvaardigheden

1.7 Eisen aan overleg, communicatie en rapportages

Eis 27 Opdrachtgever is gerechtigd om een audit uit te voeren. U dient aan de uitvoering van deze audits volledig en kosteloos medewerking te verlenen.

Eis 28 Maandelijks sluit u aan bij het gemeentelijke regionaal beleidsoverleg om de voortgang te bespreken en zaken rondom werving/doorverwijzing. U mailt vooraf hoe de voortgang is qua aanmelding, deelnemers, uitval en deelnemers lopende groepen/ uitgesplitst per gemeente. De duur van het overleg is max 15 minuten deelname (+ een uur voorbereiding/opvolging acties).

Eis 29 Eén keer per kwartaal sluit u aan bij het ketenpartneroverleg om de voortgang op het regionale plan en de samenwerking in het taalnetwerk te bespreken en geleerde lessen te delen. Deze bijeenkomsten zijn 2 maal online: duur: 1,5 uur (+ een uur voorbereiding/opvolging acties) en 2 maal fysiek: duur: 2 uur (+ een uur voorbereiding/opvolging acties).

Eis 30 Eén keer per kwartaal heeft u een contractoverleg met opdrachtgever, met een vaste agenda. De duur van dit overleg is 1 uur (+ een uur voorbereiding/opvolging acties). Deze overleggen kunnen fysiek of online plaatsvinden.

Eis 31 U levert de volgende rapportages, uitgesplitst per gemeente en als totale regio:

Maandelijks:

- aantal aanmeldingen van de voorgaande maand
- aantal deelnemers op de wachtlijst uitgesplitst naar type cursus
- aantal gestarte en lopende groepen, uitgesplitst naar NT1 en NT2
- planning voor te starten groepen

per kwartaal:

- aantallen deelnemers per gemeente, die afgelopen kwartaal hebben deelgenomen aan de trajecten, uitgesplitst per specifieke training/cursus/opleiding en uitgesplitst in NT2 en NT1 deelnemers.
- aantallen activiteiten om deelnemers te werven en/of aanbod onder de aandacht te brengen bij vindplaatsen.

Jaarlijks:

- aantallen deelnemers per gemeente, die afgelopen jaar (uitgesplitst in kwartalen) hebben deelgenomen aan de trajecten, uitgesplitst per specifieke training/cursus/opleiding en uitgesplitst in NT2 en NT1 deelnemers.

- Met daarin de volgende elementen:
 - Hoeveel deelnemers hebben het traject succesvol afgesloten?
 - Hoeveel deelnemers (aantal + percentage) ervaart een stijging in taalvaardigheid?
 - Hoeveel deelnemers (aantal + percentage) ervaart een stijging in rekenvaardigheid?
 - Hoeveel deelnemers (aantal + percentage) ervaart een stijging van digitale vaardigheden?
 - Via welke kanalen zijn de deelnemers per gemeente bij het aanbod terecht gekomen?
 - Activiteiten om deelnemers per gemeente te werven en/of aanbod onder de aandacht te brengen bij vindplaatsen

Dit jaarverslag levert u aan voor 15 februari in het volgende kalenderjaar.

Eis 32 U verzamelt, registreert en verstrekt gegevens voor de landelijke monitor laaggeletterdheid en de regionale impactmonitor. Op dit moment voeren Qwasp B.V. en Arteduc B.V. dit uit namens de opdrachtgever.

Eis 33 U geeft jaarlijks inzicht in de deelnemerstevredenheid, werving, samenwerken in het netwerk, ontwikkeling aanbod en klachten. U deelt de uitkomsten en indien van toepassing verbeteringen aan de opdrachtgever in het jaarverslag.

Eis 34 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 35 U waarborgt de bescherming van privacy van deelnemers vanuit de vijf gemeenten door het instellen, kenbaar maken en toepassen van een privacyreglement. U waarborgt dat gegevens van deelnemers en de door de regio Midden-Holland aangeleverde informatie over deelnemers waarover u beschikt, niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor deze verstrekt worden.

Eis 36 Gedurende de uitvoering van de overeenkomst kunt u voldoen aan alle Europese en nationale privacywetgeving.

Eis 37 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 38 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 39 U stemt in met toetsing van het door u tijdens de implementatiefase ingediende klachten- en privacyreglement door de gemeente Gouda en voert wijzigingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit.

Eis 40 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 41 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 42 U verleent op verzoek zo nodig toegang tot en inzage in alle gegevens die een accountant naar zijn oordeel nodig heeft.

Eis 43 In het kader van de af te sluiten overeenkomst worden persoonsgegevens uitgewisseld en zowel de gemeenten 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 gemeenten. U sluit in dit kader vijf verwerkingsovereenkomsten af met de 5 deelnemende gemeenten.

Eis 44 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 39). Deze kunnen dan gezamenlijk getoetst worden + aanbevelingen (eis 40).

Eis 45 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 46 U draagt zorg voor goed bereikbare groepsruimten, toegankelijk voor mensen met een beperking.

Eis 47 U realiseert in elk van de 5 deelnemende gemeenten minimaal 1 fysieke leslocatie.

Eis 48 U biedt in elk van de 5 gemeenten minimaal 1 groep NT1 en 2 groepen NT2 fysiek lessen aan

Eis 49 De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vinden van geschikte locaties.

Eis 50 U zorgt voor locaties die goed bereikbaar zijn met het openbaar vervoer en fiets voor de inwoners van desbetreffende gemeenten. Deze locaties moeten ook in de avonduren met het openbaar vervoer te bereiken zijn.

Eis 51 Uw organisatie is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar.

Eis 52 Uw digitale dienstverlening (informatie, aanmelding, communicatie) voldoet aan de [toegankelijkheidseisen](#) van de wet digitale overheid.

Eis 53 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 54 U zorgt ervoor dat uw aanbod voldoende bekend is in de regio Midden-Holland, u draagt zorg voor de werving van deelnemers en een goede toegankelijkheid en doorstroom vanuit andere taalactiviteiten en vanuit andere verwijzers in de vijf gemeenten.

Eis 55 U zoekt actief de afstemming en samenwerking in de gemeenten met organisaties, zoals de taalhuizen en taalpunten, bibliotheken, basisscholen, ontwikkelbedrijven, welzijnsorganisaties, zorginstellingen, werkgevers, buurt/wijkteams, CJG of andere organisaties en (digi)taalaanbieders die naar uw mening of de mening van de gemeente van belang zijn voor (toeleiding naar) uw aanbod.

Eis 56 U maakt afspraken met het lokale taalhuis in elke gemeente over de samenwerking in het lokale taalnetwerk. Dit betekent concreet: afspraken die gaan over:

- elkaar op de hoogte houden van elkaars activiteiten, zoals de Ik wil Leren Campagne
- een eventuele wachtlijst (terugkoppeling geven of deelnemer nog lang moet wachten, dan wel al begonnen is)
- deelnemers actief terugverwijzen naar het taalhuis als het traject klaar is
- het in gezamenlijkheid werven van deelnemers en samenwerken met andere organisaties in het taalnetwerk.

1.11 Eisen aan het in te zetten personeel

Eis 57 Alle personen die u inzet voor uitvoering van de opdracht voldoen aan de wettelijke kwalificaties.

Eis 58 U dient te beschikken over docenten die NT1 en NT2 gekwalificeerd zijn. NT1 docenten hebben een relevante opleiding afgerond, zoals bijvoorbeeld:

- HBO Lerarenopleiding Nederlands
- Post-hbo Alfadocent / Docent Basisvaardigheden, zoals bij ITTA, Hogeschool Utrecht, CINOP, of ECBO
- Certificaat NT1-docent – specifiek voor moedertaalsprekers die laaggeletterd zijn

Eis 59 Alle medewerkers die rechtstreeks contact hebben met de deelnemers zijn in het bezit van een geldige VOG verklaring. Uw accountant ziet hierop toe bij de vaststelling van de jaarrekening.

Eis 60 U bent verantwoordelijk voor deskundigheidsbevordering van docenten.

1.12 Eisen aan Social Return en duurzaamheid

Eis 61 U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. De Social Return wordt zoveel mogelijk lokaal (op gemeentelijk of regionaal niveau) ingevuld, waarbij de samenwerking met bestaande lokale taalinitiatieven 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 62 U dient bij de uitvoering van de opdracht 5% van de totale loonsom in te zetten voor het recent investeren in personen met een (kleine) afstand tot de arbeidsmarkt maar mét affiniteit met het voorhanden werk. Als u de verplichtingen niet nakomt, dan zijn er sancties die ingezet kunnen worden.

Eis 63 De gemeente Gouda hanteert een milieuzone voor gemotoriseerd verkeer. U dient zich te houden aan de regels hieromtrent.

1.13 Commerciële eisen

Eis 64 Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.

Eis 65 De kostenopbouw vindt plaats conform het in het document 'Prijnsinvulformulier' beschreven schema.

Eis 66 In uw geoffreerde prijs zijn alle directe en indirecte kosten opgenomen, waaronder, maar niet uitputtend: kosten locaties, leermiddelen, communicatie, toetsen, begeleiding, personeel, uitvoering, nazorg, overhead en reis- en verblijfkosten

Eis 67 Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2026 en zijn in ieder geval vast tot 31 december 2026.

Eis 68 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 69 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 70 U dient uw voornemen voor prijsverhoging minimaal acht weken voor 1 januari bekend te maken aan de contractmanager van de gemeente Gouda. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente Gouda.

Eis 71 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 72 De facturen gelden als een voorschotbetaling. Definitieve afrekening vindt plaats op basis van een jaarrekening, voorzien van een accountantsverklaring, die voor 1 maart 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 73 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 74 U zorgt ervoor 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 75 U zorgt ervoor dat de deelnemers uit eis 74 hun traject kunnen afronden in de voor hen bekende locaties.

Eis 76 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 77 U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:

- het overdragen aan de gemeenten van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
- het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeenten verantwoordelijk zijn (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);

Eis 78 U bent ervan op de hoogte dat de gemeente het eventuele overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.