

Programma van eisen 240148GDD

Het programma van eisen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en beschrijft de minimeisen van de opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet blijkt te voldoen volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota('s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document. Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert inschrijver deze eisen gelezen en begrepen te hebben, en aan deze eisen te voldoen.

Algemeen programma van Eisen non-formeel (van toepassing op perceel 1a)

1	Kaders en uitgangspunten
1.1	Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.
1.2	Eventuele relevante wijzigingen in de wet en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten raamovereenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig per ingangsdatum van die wijziging. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken nadere afspraken over de uitwerking hiervan.
1.3	Opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het ministerie of Opdrachtgever ten aanzien van de uitvoering van het onderwijs. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken nadere afspraken over de uitwerking hiervan.
1.4	Opdrachtnemer heeft aandacht voor (mondiale) ontwikkelingen m.b.t. een veranderende doelgroep, en veranderende behoeftes. Opdrachtnemer anticipeert zoveel als mogelijk hierop door werving van de juiste relevante partners in haar netwerk en de aanpassing van haar (onderwijs) aanbod richting deelnemers, binnen de grenzen van de Raamovereenkomst.
1.5	Opdrachtnemer stimuleert deelnemers om door te stromen naar een zo hoog mogelijk niveau in basisvaardigheden en participatieniveau. Opdrachtnemer kent hiervoor zowel de uitvoerders van alle percelen uit de Wet Educatie en Beroepsonderwijs (en de Wet Inburgering) als alle andere (relevante) onderwijsinstellingen in het lokale speelveld van gemeenten en zorgt voor een tijdige warme overdracht naar de juiste educatieve aanbieder om dit te bewerkstelligen.
1.6	De Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van de (relevante) maatschappelijke organisaties in het

	lokale speelveld van gemeenten en heeft een signalerende functie op gebied van psychosociale ontwikkeling van de deelnemers waardoor hij in staat is tijdig en adequaat dergelijke signalen richting de juiste maatschappelijke organisatie te communiceren en zorg te dragen voor een eventuele warme overdracht.
2	Opstarten aanbod
2.1	Opdrachtnemer heeft na gunning tien weken de tijd om een geschikte locatie te vinden binnen de Drechtsteden en deze in te richten, zodat hij zijn eerste deelnemers kan ontvangen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eigen werving van deelnemers. Opdrachtgever speelt hier geen rol in.
2.2	Na gunning heeft de opdrachtnemer drie maanden de tijd om alle relevante partners in het veld te leren kennen. Dit omvat uitvoerders van andere percelen in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs en de Wet Inburgering, relevante educatieve en onderwijsinstellingen, maatschappelijke organisaties in het sociaal domein, (jeugd)gezondheidszorg, en werkgevers, afhankelijk van de invulling van het lesprogramma. De opdrachtnemer dient aan te tonen dat deze contacten zijn gelegd door middel van schriftelijke bevestigingen of samenwerkingsafspraken.
2.3	Opdrachtnemer stelt na gunning met de betreffende Gemeente(s) een werkafsprakenboek op voor de uitvoering van de Opdracht. In het werkafsprakenboek komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod: • uitvoering implementatiefase • contactpersonen organisaties; • op welke manier rapportages aangeleverd moeten worden; • manier van gegevensoverdracht; • nadere afspraken over facturatie; • inrichting Taalpunten, Taalhuizen, taal oefengroepen • samenwerking met partners in de regio.
3	Taalhuis
3.1	Het Taalhuis is een samenwerkingsverband tussen Opdrachtnemer, Stichting Lezen en Schrijven en <u>alle</u> lokale organisaties die zich inzetten om laaggeletterdheid te bestrijden en digitale geletterdheid te bevorderen.
3.2	Het Taalhuis zet zich samen met Stichting Lezen en Schrijven in voor het vergroten van het draagvlak voor aanpak basisvaardigheden en enthousiasmeert organisaties om te investeren in een effectieve aanpak rond beperkte basisvaardigheden.
3.3	Opdrachtnemer monitort de samenwerkingen, de bereikte deelnemers, de kwaliteit en het effect van de aanpak basisvaardigheden en levert ten behoeve van de landelijk beeld volwassen educatie monitor educatie deze gegevens aan bij het CBS.
3.4	Het Taalhuis en de aanpak rond basisvaardigheden is geborgd in een meerjaren(beleids)plan met een

	duidelijke ambitie en strategie op korte en lange termijn, die reflecteert op de eisen, verwachtingen en prestaties van interne en externe stakeholders en die inspeelt op maatschappelijke vraagstukken en de snel veranderende samenleving waarin we leven. Het plan wordt daarom ook levend gehouden en periodiek geëvalueerd en verbeterd.
4	Taalpunt, vaardigheid: herkennen & bespreken
4.1	Een Taalpunt is een fysieke herkenbare plek in een gemeente, wijk of buurt.
4.2	Het informeert professionals over de mogelijkheden wanneer men basisvaardigheden wil leren herkennen of al herkent bij klanten en/of werknemers en hen wil doorverwijzen.
4.3	Het herkent basisvaardigheden ook bij de eigen klanten en/of medewerkers in de organisatie en het Taalpunt. Medewerkers van het Taalpunt weten dit te bespreken en potentiële deelnemers te enthousiasmeren om hun basisvaardigheden of zelfredzaamheid te verbeteren.
5	Taalpunt, vaardigheid: aanbod in kaart brengen
5.1	Opdrachtnemers van zowel formeel, non-formeel als informeel aanbod informeren elkaar actief, zodat zij altijd op de hoogte zijn van het laatste actuele aanbod.
5.2	Medewerkers en vrijwilligers van het Taalpunt worden ondersteund door Opdrachtnemer in het actueel houden van hun kennis en het verbeteren van hun klanttevredenheid.
5.3	Opdrachtnemer verspreidt het formele non-formele en informele aanbod rond het verhogen van basisvaardigheden en zelfredzaamheid, niet alleen onder de doelgroep, maar ook onder relevante partners bij de gemeente, partners in het sociaal domein en bij werkgevers. Het heeft daarbij een heldere visie op de partners die men nu en in de toekomst hiervoor wil benaderen en betrekken.
5.4	Opdrachtnemer zet creatieve en innovatieve manieren in om bovengenoemde partijen te enthousiasmeren zichzelf, klanten en/of werknemers in te schrijven voor aanbod.
5.5	Op het Taalpunt zelf is het mogelijk om als bezoeker (fysiek, met of zonder begeleiding) altijd het actuele lokale aanbod in basisvaardigheden en participatie-activiteiten te raadplegen.
5.6	Opdrachtnemer heeft daarnaast een toegankelijke website, waarop informatie over het les-, oefen- en activiteitenaanbod eenvoudig te vinden is, in het Nederlands (maximaal op B1 taalniveau), en in de meest voorkomende talen onder de doelgroep.
5.7	Taalpunt denkt hierbij verder dan de eigen locatie en website. Ook via plaatsen zoals bijvoorbeeld het stadskantoren, gemeentehuizen, sociale dienst, buurt- en wijkcentra, sport- en hobbyverenigingen, gebedshuizen, de lokale winkels, de lokale krant en televisie weet Opdrachtnemer de doelgroep(en) te bereiken.
6	Taalpunt, vaardigheid: aanbod creëren

6.1	De opdrachtnemer stemt haar educatieve dienstverlening vanuit het Taalpunt af op het formele aanbod van de overige percelen. Dit omvat het aanbod gericht op participatie en werk vanuit gemeenten, het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO), scholen, jeugdgezondheidszorg, voorschoolse voorzieningen en onderwijs, evenals het informele aanbod vanuit hobby- en sportverenigingen, welzijnsorganisaties en andere partners. De opdrachtnemer werkt actief mee aan de opbouw van een doorlopende leerlijn van 0 tot 100 jaar, zodat een leven lang ontwikkelen voor alle burgers in de Drechtsteden mogelijk wordt
6.2	Het Taalhuis creëert nieuw non-formeel aanbod voor de hiaten in het huidige en toekomstige aanbod rond de verschillende basisvaardigheden en zelfredzaamheidsthema's.
6.3	Het Taalhuis betreft de doelgroep en professionals die met hen werken bij het (door)ontwikkelen van bestaande en nieuwe producten en diensten en werkt projectmatig aan de constante verbetering hiervan.
7	Taalpunt, vaardigheid: doorverwijzen naar aanbod
7.1	Medewerkers van het Taalpunt maken tijdens een intakegesprek een gedegen inschatting van iemands achtergrond, niveau, behoeftes en mogelijkheden en zoekt daarbij het beste aanbod. Dit doen zij in samenwerking met de taalhuiscoördinator. Medewerkers van het Taalpunt zorgen daarna altijd voor warme overdracht naar de juiste aanbieder en of (taal)activiteit.
7.2	Aanmelders voor non-formeel aanbod (taalmaatje, taaloefengroepen, taalcafés) worden ook direct gekoppeld aan formeel aanbod als dit ook of beter past.
7.3	Medewerkers van het Taalpunt houden een goede registratie bij van gestelde vragen en doorverwijzingen die helpen bij het monitoren van de aantallen, kwaliteit en effect van de aanpak basisvaardigheden. Deze data zijn de onderlegger voor de accountgesprekken die per kwartaal plaatsvinden.
8	Taalpunt, vaardigheid: begeleiden vrijwilligers
8.1	Het Taalpunt ondersteunt alle vrijwilligers die uitvoering geven aan het verbeteren van de basisvaardigheden en zelfredzaamheid in de Drechtsteden. Dit doet Opdrachtnemer door het bieden van training, intervisie en (persoonlijke) begeleiding van vrijwilligers vanuit de basis- en verdiepende training vanuit Stichting Lezen en Schrijven en het eigen trainingsaanbod
8.2	Op het Taalpunt kunnen alle vrijwilligers in de Drechtsteden informatie inwinnen over het zo goed mogelijk begeleiden van hun maatje en oefengroep.
8.3	Op het Taalpunt is een basiscollectie van lees-, les-, en toetsmateriaal (fysiek en digitaal) aanwezig voor burgers met beperkte basisvaardigheden met een helder uitleenproces waarmee deelnemers zelfstandig of samen met een vrijwilliger kunnen oefenen. Het betreft verschillende lesmethoden, zowel digitaal als op papier die aansluiten bij de verschillende niveaus, leerbaarheid en behoeftes van

	deelnemers en vrijwilligers. Het materiaal is cultuursensitief en bereidt zo veel mogelijk voor op alledaagse situaties (zoals omschreven in de Leerdoelencatalogus van de Taalunie).
8.4	Op een Taalpunt kan op een computer geoefend worden.
8.5	De inzetbaarheid van materiaal (naar (start)niveau en in te oefenen vaardigheid en/of thema) is op al het lesmateriaal op een heldere manier uitgelegd.
8.6	Het Taalpunt organiseert minimaal 2x per jaar inspiratie- en netwerkbijeenkomsten voor vrijwilligers (en/of deelnemers) van <u>alle</u> organisaties.
8.7	Het Taalpunt heeft daarnaast ook een gedeelte eigen vrijwilligers. Voor deze vrijwilligers heeft Opdrachtnemer een gedegen vrijwilligersbeleid ontwikkeld en geborgd in de organisatie. De randvoorwaarden zijn goed geregeld zoals verzekeringen, eventuele vergoedingen en meer. Er is een goede intake voor deelnemers en vrijwilligers volgens de juiste AVG-wetgeving. Er is een inzichtelijk protocol rond gegevensvastlegging, uitwisseling en klachtenprocedures. Vrijwilligers hebben vooraf een VOG en een uitgebreide basistraining gevolgd voordat ze starten. Er wordt veel tijd geïnvesteerd in het goed leren kennen en matchen van vrijwilligers en taalmaatjes. Er is een gedegen begeleiding gedurende het traject vanuit de taalhuiscoördinator, waar de vrijwilliger terecht kan voor organisatorische en didactische vragen. Er zijn inspiratie- en netwerkbijeenkomsten zodat een vrijwilliger zich ook gedurende het traject altijd kan blijven verbeteren en andere vrijwilligers kan leren kennen. Zowel deelnemer als vrijwilliger wordt actief en met regelmaat gevraagd te evalueren op de samenwerking met elkaar en de ondersteuning vanuit Opdrachtnemer. Deze resultaten worden door Opdrachtnemer gebruikt om zich blijvend te ontwikkelen.
9	Taalpunt, taalcafés & excursies
9.1	Naast taalmaatjes en taal oefengroepen organiseert Opdrachtnemer per jaar in iedere gemeente minimaal één taalcafé en in Dordrecht minimaal drie taalcafés. Deze taalcafés zijn specifiek gericht op het verbeteren van de spreekvaardigheid van deelnemers. Dit aanbod is niet bestemd voor inburgeringsplichtigen.
9.2	Via taal-, participatie- en cultuurexcursies welke minimaal 1 x per jaar per gemeente plaats vinden worden deelnemers meegenomen naar plaatsen in de Drechtsteden en omstreken die hun zelfredzaamheid bevorderen en de kennis van de eigen leefomgeving vergroten. Daarvoor werkt Opdrachtnemer samen met educatieve, culturele en onderwijsinstellingen, partners uit het sociaal domein en werkgevers uit de Drechtsteden en omstreken.
9.3	In samenwerking met opdrachtnemers uit de andere percelen kunnen deze excursies ook worden uitgewerkt in buitenschoolse opdrachten voor het portfolio uit overige percelen.
10	Verbinding Taalhuis en Taalpunten met Informatiepunt Digitale overheid (IDO).
10.1	Bibliotheken voeren sinds 2022 informatiepunten digitale overheid (IDO) uit.

	De IDO-medewerker verwijst de inwoners op basis van hun vragen door naar passend aanbod basisvaardigheden. IDO-medewerkers benutten hierbij een "warme overdracht" richting de uitvoerders van basisvaardigheden.
11	Intake voor taalmaatje, (taalcafés) en taaloeefengroepen
11.1	Opdrachtnemer voert na (zelf)aanmelding minimaal binnen 2 weken een intake voor aanbod uit.
11.2	In deze intake van een nieuwe deelnemer wordt een inschatting gemaakt van het niveau in basisvaardigheden en leerbehoeftes op het gebied van vaardigheden en zelfredzaamheid. In het bijzonder: relatie & gezin, financiën, opleiding & werk, (sociaal netwerk & maatschappelijke participatie en gezondheid). Daarvoor wordt gebruik gemaakt van een Taalhuiscoördinator en docenten met aantoonbare kennis en ervaring als docent volwasseneducatie NT1 en NT2 die taalhuisvrijwilligers ondersteunen.
11.3	Voor de start zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de deelnemer en vrijwilliger samen heldere afspraken hebben over het doel en de wederzijdse verplichtingen om daar te komen. Waar nodig wordt dit gedurende het traject bijgesteld, passend bij de behoeftes van de deelnemer en vrijwilliger.
11.4	Opdrachtnemer informeert deelnemers en vrijwilligers over de wijze waarop en met welke organisaties zijn of haar persoonsgegevens worden gedeeld en/of verwerkt. Het liefst in de eigen moedertaal als het Nederlands nog niet toereikend is.
12	Locatie Taalpunt(en) en taaloeefengroepen
12.1	Opdrachtnemer beschikt over een centrale locatie in de Drechtsteden. Een locatie is goed bereikbaar met de fiets en het openbaar vervoer en begaanbaar voor minder validen.
12.2	Opdrachtnemer zorgt voor een prettige leeromgeving. De informatiepunten en oefenruimtes zijn ruim genoeg voor de groepsgrootte, schoon, goed geventileerd en verwarmd.
12.3	De informatiepunten en oefenruimte(s) van Opdrachtnemer voldoen aan alle geldende Arbo-wetgeving en Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze hier tijdens de gehele contractduur aan blijven voldoen.
12.4	Opdrachtnemer heeft een veiligheidsprotocol. Er zijn heldere afspraken over het handelen bij diefstal, fysieke- en verbale agressie, ongewenste intimiteiten, pesten, verduistering, vernieling, wapenbezit, drugsgebruik/-bezit en brand. De uitvoering hiervan is geborgd doordat het een blijvend onderwerp op de agenda is in vergaderingen, gesprekken en intervisie. Er wordt regelmatig geoefend met brandoefeningen (ook met deelnemers). Verschillende medewerkers hebben een EHBO-BHV diploma en zijn getraind zijn in het omgaan moet bovenstaand gedrag.
12.5	Opdrachtnemer probeert ook deelnemers met een visuele beperking of met een gehoorbeperking zoveel mogelijk toegang te bieden tot de informatiepunten en oefenruimte(s).

12.6	Op informatiepunten en oefenruimte(s) is aandacht voor duurzaamheid. Afval wordt beperkt en gescheiden en er wordt geen gebruik gemaakt van wegwerpplastic. De directe omgeving wordt schoongehouden. Deelnemers worden aangesproken op het meenemen van wegwerpartikelen en op het weggooien van afval in en om de locatie. Roken is binnen niet toegestaan. Roken is buiten alleen toegestaan als er geen afval wordt achtergelaten en indien wordt aangesloten bij de rookrichtlijnen van de eventuele verhuurder van de locatie.
13	Bereikbaarheid Taalpunten en non-formeel aanbod
13.1	Opdrachtnemer dient per perceel een vaste contactpersoon/personen aan te stellen die • Contactpersoon is voor de Opdrachtgever • Contactpersoon is voor deelnemers en vrijwilligers en begeleidt hen in de samenwerking en voortgang Opdrachtnemer maakt tijdig aan deelnemers en Opdrachtgever bekend wie de vaste vervanger is van eerdergenoemde contactpersoon/personen.
13.2	Opdrachtnemer is gedurende de week minimaal vier dagen telefonisch bereikbaar en elke werkdag per e-mail voor de deelnemer, Opdrachtgever en relevante partners. Bij telefonisch contact, wordt men tegen lokaal tarief, op een klantvriendelijke wijze, correct en door een medewerker van Opdrachtnemer te woord gestaan.
13.3	Opdrachtnemer is elke werkdag per e-mail bereikbaar voor de deelnemer, Opdrachtgever en relevante partners. Inkomende e-mails worden binnen twee werkdagen beantwoord.
14	Start non-formeel aanbod
14.1	Opdrachtnemer start het traject maximaal binnen vier weken na aanmelding van de deelnemer.
14.2	Opdrachtgever stelt geen eisen over het totaal aantal deelnemers dat bediend moet worden of de duur van een traject aan Opdrachtnemer. Wel verwacht Opdrachtgever dat er groepen worden gevormd van maximaal acht deelnemers en waar zo veel mogelijk rekening wordt gehouden met homogeniteit in de groep in niveau, leerbehoeftes en leervermogen van deelnemers.
15	Lesrooster en aanwezigheid
15.1	Opdrachtnemer levert de dienstverlening op werkdagen. Wanneer de deelnemers, vrijwilligers, de Opdrachtgever of het type activiteit dat vraagt is de Opdrachtnemer bereid (binnen een redelijk termijn) ook in het avond of het weekend ruimtes te verzorgen waar activiteiten kunnen plaatsvinden.
15.2	In het rooster wordt zo veel als mogelijk rekening gehouden met zaken zoals werk en/of kinderen van de deelnemer en vrijwilliger.
15.3	Iedere deelnemer en vrijwilliger krijgt voor aanvang een duidelijk schriftelijk rooster mee en wordt mondeling geïnformeerd over de lesdagen en tijden. Er wordt vanuit Opdrachtnemer gestreefd dit zo

	weinig mogelijk gedurende het traject nog te wijzigen. Wijzigingen kunnen wel vanuit deelnemer of vrijwilliger komen. Eventuele wijzigingen worden niet alleen schriftelijk gemeld, maar ook mondeling met de deelnemer en vrijwilliger besproken.
16	Personeel
16.1	Het Taalhuis en Taalpunt kent een taalhuiscoördinator. Deze heeft aantoonbare kennis van volwasseneducatie. Daarnaast heeft opdrachtnemer NT1 en NT2 specialisten in dienst. Hierdoor zijn zij in staat medewerkers van het Taalpunt te helpen het taalniveau goed in te schatten bij deelnemers die een intake krijgen voor non-formeel aanbod. De specialisten helpen de vrijwilligers met didactische vragen
16.2	Opdrachtnemer biedt deze betaalde medewerker(s) passende salariëring en de mogelijkheid tot deskundigheidsbevordering en inhoudelijke ontwikkeling.
16.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel te allen tijde vakbekwaam zijn. Zij beschikken over actuele kennis en kunde die voor kwalitatief hoogwaardig onderwijs en dienstverlening noodzakelijk is.
16.4	Daarnaast biedt hij docenten, ondersteunende medewerkers en vrijwilligers handvatten via cursus en opleiding voor de juiste cultuursensitieve benadering van een steeds veranderende doelgroep.
16.5	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek dan wel bij uitval. Opdrachtnemer informeert de deelnemer en vrijwilliger tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.
16.6	Eventuele tolken of ander ondersteunend personeel dienen minimaal te beschikken over een basistraining van Stichting Lezen en Schrijven, Het Begint met Taal, of gelijkwaardig wanneer zij in de begeleiding van vrijwilligers of deelnemers ook echt een rol spelen.
16.7	Met ingang van de overeenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een VOG van alle voor deze Opdracht in te zetten medewerkers, tolken en vrijwilligers, die in contact komen met de doelgroep. De VOG dient bij aanvang van de Opdracht niet ouder te zijn dan twee jaar. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze Opdracht, dan zorgt Opdrachtnemer vóór de tewerkstelling voor een geldig VOG. Een VOG kan door Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen drie werkdagen te verstrekken aan Opdrachtgever.
17	Kwaliteitsborging
17.1	Inschrijver dient zijn dienstverlening op vakbekwame wijze ononderbroken uit te voeren.
17.2	Opdrachtnemer zorgt dat de Taalhuizen regelmatig door CBCT worden gemonitord. Uitkomsten van de monitor en evaluatie verwerkt de opdrachtnemer in de uitvoering van Het taalhuis.
17.3	Opdrachtnemer bevraagt en evalueert regelmatig met deelnemers, vrijwilligers en medewerkers de (klant)tevredenheid over de eigen dienstverlening.

17.4	Aanbieder borgt de eigen kwaliteit in goed beleid en monitort de eigen voortgang op verschillende manieren. Dit komt in de accountgespreken terug als onderwerp van gesprek en kan opgevraagd worden.
17.5	Opdrachtnemer heeft daarnaast de verplichting om medewerking te verlenen aan een kwaliteitsaudit door of namens Opdrachtgever. Medewerking kan bestaan uit het toegang verlenen tot de locatie, oefengroepen, taalcafés en participatie-activiteiten en excursies, het verstrekken van informatie of het interviewen van deelnemers en medewerkers. Opdrachtgever krijgt daarmee inzicht in de administratieve, financiële, kwalitatieve uitvoering, tevredenheid en de behaalde prestaties. Deze zullen als voeding worden gebruikt voor de tussentijdse gesprekken van Opdrachtnemer met Opdrachtgever. Wanneer de kwaliteit ondermaats blijkt, kan er worden bijgestuurd of gekozen worden om de opdracht niet te verlengen.
17.6	In geval van niet nakoming door Opdrachtnemer van verplichting uit hoofde van de Raamovereenkomst, wordt verwezen naar artikel 12 van de Algemene Inkoopvoorwaarden.
18	Resultaten
18.1	De sociale inclusie (en het niveau in basisvaardigheden) van deelnemers wordt regelmatig door Opdrachtnemer onderzocht en gedeeld.
19	Warme overdracht
19.1	Opdrachtnemer kijkt verder dan de deelnemer. Hij wijst de deelnemer en/of partner tijdens en na het traject ook op zijn mogelijkheden om zich een leven lang te ontwikkelen. Dit kan via: • formele ondersteuning, • individuele subsidies • O&O-fondsen • collectief aanbod op de werkvloer via Leven Lang Ontwikkelen (LLO) Hij wijst ouders van opgroeiende kinderen op de mogelijkheden om hen preventief te ondersteunen zodat laaggeletterdheid voor de toekomst voorkomen kan worden. Denk aan: • deelname aan voorschool, • Voorleesexpress of andere ondersteunende programma's voor ouders • BoekStart, • BoekenPret • andere programma's vanuit de bibliotheek • onderwijs- en culturele instellingen • jeugdgezondheidszorg • jongeren- en buurtwerk
20	Afronding traject

20.1	Na afronding van een traject wordt een eindrapportage opgesteld, waarin de bereikte doelen, aantallen en resultaten worden opgenomen. Deze rapportage wordt verwerkt in de managementrapportage en besproken tijdens de accountgesprekken elk kwartaal. Ook in geval van stagnatie, uitval of het wisselen van trajecten wordt een eindrapportage opgesteld en opgenomen in de managementrapportage. Herleidbare gegevens van deelnemers worden hierbij niet gedeeld.
20.2	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee met de Gemeente om warme overdracht te bewerkstelligen naar de nieuwe Opdrachtnemer. De dienstverlening wordt hierin afgemaakt tot het einde van de raamovereenkomst. De juiste documenten en gegevens voor Inkoop worden nog vóór het einde van de Raamovereenkomst gedeeld met Opdrachtgever en de nieuwe Opdrachtnemer.
21	Communicatie, rapportage en monitoring
21.1	Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt mondeling en schriftelijk plaats per mail en wordt gericht aan een door Opdrachtgever aangegeven centrale mailbox van de behandelende afdeling. Communicatie via mail mag geen persoonsgegevens of bestanden bevatten. In het geval dat aan de zijde van de Opdrachtgever een beveiligde mailomgeving voor de Drechtsteden beschikbaar komt, dan behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om de te hanteren beveiligde mailomgeving voor te schrijven aan Opdrachtnemer, en de mailomgeving gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te wijzigen. Uitwisseling van bestanden kan op aangeven van de Opdrachtgever uitsluitend via een beveiligd uitwisselingsplatform geschieden. Momenteel betreft dit het Uitwisselingsplatform Drechtsteden (UPD). Dit platform biedt de mogelijkheid om bestanden uit te wisselen met externe partijen op een manier die voldoet aan het beveiligingsbeleid van de Drechtsteden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het te hanteren uitwisselingsplatform voor te schrijven aan Opdrachtnemer, en dit platform gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te wijzigen.
21.2	Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever per kwartaal een korte digitale rapportage over de voorafgaande periode, met daarin de volgende managementinformatie, uitgesplitst per gemeente. Bij het opstellen en delen van deze rapportage wordt rekening gehouden met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en er worden geen herleidbare persoonsgegevens van deelnemers gedeeld • aantal trajecten uitgesplitst naar de volgende categorieën: deelnemers die willen starten, deelnemers die gestart zijn, deelnemers die afgerond zijn • instroom met doorlooptijd (aanmelding tot start); • uitstroom met reden; • doorstroom (andere route, vervolgopleiding, (vrijwilligers)werk, participatie) met reden; • invulling van participatie-activiteiten; • behaalde eindresultaat (in vaardigheden en zelfredzaamheid); • klachtenoverzicht + afhandeling; • stand van zaken CBCT;

	opgebouwd netwerk via een overzicht van (nieuwe) partners en contacten;
21.3	Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal tenminste per kwartaal, of vaker als een van de partijen dat nodig acht, overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg wordt gesproken over de voortgang, de resultaten, de samenwerking en de klachten.
21.4	Opdrachtnemer legt eventuele communicatie met de pers over de Opdracht eerst ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
22	Privacy
22.1	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG).
22.2	Het is Opdrachtnemer enkel toegestaan de noodzakelijke persoonsgegevens te verwerken voor het doel dat staat omschreven in de overeenkomst. Het is Opdrachtnemer uitdrukkelijk verboden de persoonsgegevens (verder) te verwerken voor commerciële of andere doeleinden. Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens verwijderen nadat het doel zoals omschreven in de overeenkomst is bereikt, met inachtneming van de daarvoor geldende bewaartermijnen.
22.3	De Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte, of in een land dat door de Europese Commissie als veilig is aangemerkt, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen en toegestaan.
22.4	In geval van een inbreuk neemt Opdrachtnemer zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere inbreuken te voorkomen.
22.5	Opdrachtnemer beslist of de inbreuk moet worden gemeld bij de toezichthoudende autoriteit en/of betrokkene en draagt de verantwoordelijkheid voor deze melding.
22.6	De Opdrachtnemer dient de gemeente zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 72 uur, te informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens. Opdrachtnemer vermeldt hierbij, voor zover bekend, de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen.
22.7	Opdrachtnemer geeft deelnemers te allen tijde gratis inzage recht in de bij Opdrachtnemer over de betreffende deelnemer opgeslagen persoonsgegevens en past zo nodig de gegevens aan indien de betreffende gegevens onjuistheden bevatten.
23	Klachtenprocedure
23.1	Opdrachtnemer is in het bezit van een klachtenreglement en de klachtenprocedure is geïntegreerd in de bedrijfsvoering waardoor klachten structureel worden besproken, opgelost en er interne

	maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.
23.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en beschikt over een toegankelijke klachtenprocedure, welke voldoet aan de volgende eisen: • Opdrachtnemer kent aan elke klacht (zowel telefonisch als schriftelijk) een uniek nummer toe en registreert de datum van ontvangst. Dit geldt zowel voor de klachten die telefonisch ingediend worden, als de klachten die schriftelijk bij Opdrachtnemer (of Opdrachtgever) worden ingediend. • Schriftelijke klachten dienen binnen 2 weken (schriftelijk of digitaal) te worden afgehandeld. • Telefonische klachten dienen in eerste instantie direct te worden opgelost. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan dient de telefonische klacht conform de schriftelijke klachtenprocedure te worden afgehandeld en als zodanig te worden geregistreerd.
23.3	Op verzoek van Opdrachtgever stuurt Opdrachtnemer een kopie van een schriftelijke klacht per email door. Desgewenst stuurt Opdrachtnemer (per email) ook een kopie van de brief door waarin de klacht wordt afgehandeld.
23.4	Structurele klachten worden door Opdrachtgever gemeld bij het vaste aanspreekpunt. In dit geval blijft het vaste aanspreekpunt van Opdrachtnemer de bewaker van de betreffende klachtenbehandeling. De registratie wordt op eenzelfde wijze geborgd als voor incidentele klachten.
24	Financiële administratie
24.1	Opdrachtnemer stuurt per kwartaal één verzamelfactuur naar Opdrachtgever (gemeente Dordrecht) voorafgaand aan de betalingstermijn, conform de contractuele afspraak dat 90% van de jaarlijkse vergoeding in vier gelijke termijnen wordt bevoorschot. De factuur omvat de kosten voor deelnemers uit de gemeenten Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Zwijndrecht, Sliedrecht, Alblasserdam en Hardinxveld-Giessendam.
25	Onderaannemerschap
25.1	Indien Opdrachtnemer de expertise of specifieke aanpak van een andere partij of aanbieder wil inzetten, gebeurt dit altijd enkel na afstemming én goedkeuring van Opdrachtgever.

Aanvullend programma van Eisen perceel 1b (formeel)

1	Specifieke eisen
1.1	Opdrachtnemer heeft een aantoonbaar netwerk binnen het thema preventie in de regio Drechtsteden.
1.2	Deelnemers binnen dit perceel hebben bij voorkeur kinderen in dezelfde leeftijdscategorie en met een klein verschil in taalniveau (en leerbaarheid).
1.3	De training zet actief in op thema's zoals opvoeden, onderwijs en ouderbetrokkenheid. Verhoging wordt niet alleen aangetoond door het toetsen van de zelfredzaamheid/sociale inclusie, maar ook door het invullen van een praktijkportfolio. De leerdoelen van de Taalunie kunnen hierbij praktische uitgangspunten bieden. Verbetering wordt aangetoond door: • het toetsen van de zelfredzaamheid/sociale inclusie • het invullen van een praktijkportfolio
1.5	De deelnemer ontvangt een schriftelijk en mondeling overzicht van alle mogelijkheden om kinderen (in de thuisomgeving) preventief te ondersteunen in de regio Drechtsteden.
1.6	Er wordt actief ingezet op een praktisch en concreet aanbod. hiermee oefenen ouders vaardigheden die hun betrokkenheid verhoogt op thuis en op school.
1.7	Deelnemers worden gestimuleerd contact te leggen met andere ouders en zo een goed netwerk te vormen voor hun kinderen.
1.8	Alle taalvaardigheden kunnen worden geoefend, maar er is een specifieke aandacht voor spreken (in praktijksituaties voorkomend op de school van hun kinderen en de jeugdgezondheidszorg).