

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 formele trajecten (van toepassing op perceel 2, 3a, 3b, 4a en 4b)

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 tesluiten 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	Opdrachtnemer heeft na gunning drie maanden de tijd om alle relevante partners in het veld te leren kennen. Dit betreft de uitvoerders van de andere percelen in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs en de Wet Inburgering, relevante educatieve en onderwijsinstellingen, participatiebedrijven, maatschappelijke organisaties in het sociaal domein, de (jeugd)gezondheidszorg, afhankelijk van de invulling van het lesprogramma, werkgevers.
2.3	Opdrachtnemer stelt na gunning met de betreffende Gemeente(s) een implementatiedocument op voor de uitvoering van de Opdracht. In het implementatieplan 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; • mogelijk nadere afspraken over reiskosten en kinderopvang deelnemers; • hoe om te gaan met afwezigheid in de lessen; • samenwerking met partners in de regio; - afspraken over stagnerende deelnemers.
3	Leslocatie
3.1	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.
3.2	Opdrachtnemer zorgt voor een prettige leeromgeving. De leslokalen zijn ruim genoeg voor de groepsgrootte, schoon, goed geventileerd en verwarmd.
3.3	De leslocatie(s) van Opdrachtnemer voldoen aan alle geldende Arbo-wetgeving en Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de locatie(s) hier tijdens de gehele contractduur aan blijven voldoen.
3.4	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 regelmatig geoefend wordt met brandoefeningen (ook met deelnemers), er verschillende medewerkers zijn met een EHBO-BHV diploma en zijn getraind zijn in het omgaan moet bovenstaand gedrag.
3.5	Opdrachtnemer probeert ook deelnemers met een visuele beperking of met een gehoorbeperking zoveel mogelijk toegang te bieden tot de leslocatie.
3.6	Op locaties 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 leslocatie. Duurzaamheid wordt waar mogelijk als thema in het lesaanbod aangeboden.
4	Bereikbaarheid
4.1	Opdrachtnemer dient per perceel een vaste contactpersoon aan te stellen die de deelnemers begeleidt en de voortgang bewaakt. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt van deelnemers en Opdrachtgever. Opdrachtnemer maakt tijdig aan deelnemers en Opdrachtgever bekend wie de vaste vervanger is van de deelnemersbegeleider.
4.2	Opdrachtnemer is gedurende de week minimaal drie 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.
4.3	Opdrachtnemer is elke werkdag per e-mail bereikbaar voor de deelnemer, Opdrachtgever en relevante partners. Inkomende e-mails worden binnen twee werkdagen beantwoord.
4.4	Opdrachtnemer heeft een website, waarop informatie over het traject en het lesaanbod eenvoudig te vinden is, in het Nederlands (maximaal op B1 taalniveau), en in de meest voorkomende talen onder de doelgroep.
4.5	Opdrachtnemers van zowel formeel als non-formeel educatie informeren elkaar en alle andere relevante partners bij de gemeente, in het sociaal domein en bij werkgevers over het actuele aanbod en de specifieke doelgroep waar het voor bestemd is. Opdrachtnemer(s) helpen daarin doorverwijzers en Taalpunten in het warm overdragen van nieuwe deelnemers naar het juiste aanbod.
4.6	Opdrachtnemers koppelen aanmelders voor formeel aanbod, die extra willen oefenen ook direct aan non-formeel aanbod. (Denk aan taalmaatjes, taal oefengroepen en taalcafés)
5	Intake

5.1	Opdrachtnemer voert na (zelf)aanmelding minimaal binnen 2 weken een intake uit.
5.2	In deze intake wordt niet alleen de leerbaarheid en het taalniveau getoetst op lezen, luisteren, spreken en schrijven. Men vraagt ook de (leer)behoeftes uit op het gebied van digitale en rekenvaardigheden en op verschillende zelfredzaamheidsgebieden. In het bijzonder: relatie & gezin, financiën, opleiding & werk, (sociaal netwerk & maatschappelijke participatie en gezondheid).
5.3	Opdrachtnemer meldt deelnemer warm aan bij de juiste educatieve aanbieder wanneer deze niet past in het eigen aanbod bij de intake of gedurende het traject en zorgt voor passende overdracht van informatie.
5.4	Voor de start zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de deelnemer een fysiek document heeft, waarin helder staat omschreven wat de gewenste einddoelen zijn, de wederzijdse verplichtingen om daar te komen. Het liefst in de eigen moedertaal als het Nederlands nog niet toereikend is. Waar nodig wordt dit gedurende het traject bijgesteld, passend bij de behoeftes van de deelnemer.
5.5	Opdrachtnemer informeert deelnemers 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.
6	Start traject
6.1	Opdrachtnemer start het traject maximaal acht weken na aanmelding van de deelnemer. Hier kan alleen van worden afgeweken in overleg met en na toestemming van Opdrachtgever.
6.2	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 vijftien deelnemers en waar zo veel mogelijk rekening wordt gehouden met de homogeniteit van de groep in het niveau van hun basisvaardigheden, leerbehoeftes en leervermogen van deelnemers. (Afwijkende eis voor perceel 2.)
7	Lesrooster en aanwezigheid
7.1	Opdrachtnemer levert de dienstverlening op werkdagen. Wanneer de deelnemers, de Opdrachtgever of het type activiteit dat vraagt is de Opdrachtnemer bereid (binnen een redelijk termijn) ook in het avond of het weekend lessen te verzorgen.
7.2	In het rooster wordt zo veel als mogelijk rekening gehouden met zaken zoals werk en/of kinderen van de deelnemer.
7.3	Iedere deelnemer krijgt voor aanvang een duidelijke schriftelijke 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. Eventuele wijzigingen worden niet alleen schriftelijke gemeld, maar ook mondeling met de deelnemer besproken.
7.4	Opdrachtnemer past gedurende het traject zo nodig het lesrooster wel aan bij veranderingen vanuit

	individuele deelnemers die zich ontplooiën richting stage, werk en opleiding. Wanneer dit niet mogelijk is binnen het eigen aanbod overlegt Opdrachtnemer met de andere aanbidders uit de Wet Educatie en Beroepsonderwijs of daar nog groepen zijn waar de deelnemer in past qua behoefte en lestijden. Wanneer ook dat niet mogelijk is volgt er uitstroom en wordt dit gemeld in de kwartaalrapportage aan Opdrachtgever.
7.5	In geval van langdurige ziekte of zwangerschap past Opdrachtnemer waar nodig het lesrooster en het leerplan aan, kiest voor een digitale voorzetting van het onderwijs of beëindiging van het traject. Dit in overleg en met goedkeuring van de Opdrachtgever.
7.6	Hoewel deelname niet verplicht kan worden, streeft Opdrachtnemer naar een aanwezigheid van minimaal 80% door de deelnemers. Opdrachtnemer bezit een verzuimprotocol en houdt de aanwezigheid bij op de door de deelnemers ondertekende aanwezigheidslijsten. De naam en handtekening bij elke les van de betreffende docent wordt tevens vermeld op deze lijst. Op verzoek daartoe door Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer per ommegaande aanwezigheidslijsten aan de Opdrachtgever, dan wel geeft Opdrachtgever (fysiek) toegang tot deze aanwezigheidslijsten.
7.7	Indien Opdrachtnemer signaleert dat een deelnemer meermaals niet aanwezig is geweest, de voortgang stagneert of als de deelnemer dreigt uit te vallen en deelt dit actief met Opdrachtgever in de kwartaalrapportages.
8	Personeel
8.1	Docenten die worden ingezet voor de uitvoering van deze Opdracht dienen te beschikken over de nodige pedagogische en didactische vaardigheden en moeten in staat zijn om de lessen effectief aan te passen aan de doelgroep. Naast de algemeen geldende competenties voor docenten, wordt verwacht dat zij een verbindende rol spelen tussen onderwijs, praktijk en de sociale context van de deelnemers. Dit betekent dat zij niet alleen vakinhoudelijk sterk zijn, maar ook kunnen inspelen op individuele leerbehoeften en samenwerking met relevante partners kunnen bevorderen. Afhankelijk van de doelgroep moet 80% van de docenten NT2-gecertificeerd zijn; 20% mag bezig zijn met het behalen van een certificaat of diploma. Voor NT1 erkent Opdrachtgever dat er momenteel weinig gecertificeerde docenten beschikbaar zijn. Daarom wordt hiervoor geen percentage als eis gesteld, maar worden tijdens de accountgesprekken verdere afspraken gemaakt over de certificering en professionalisering van deze docenten gedurende de looptijd van de opdracht. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bewijzen van certificering op te vragen. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen drie werkdagen te verstrekken.
8.2	Opdrachtnemer biedt zijn docenten een marktconform salaris, inclusief betaalde voorbereidings- en nakijktijd, en de mogelijkheid tot deskundigheidsbevordering en inhoudelijke ontwikkeling. De salariëring is gebaseerd op de dan geldende arbeidsvoorwaarden binnen de sector, waarbij indien van toepassing wordt uitgegaan van de CAO MBO of een gelijkwaardige regeling.

8.3	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. Daarnaast biedt hij docenten en ondersteunende medewerkers en vrijwilligers handvatten via cursus en opleiding voor de juiste cultuur sensitieve benadering van een steeds veranderende doelgroep.
8.4	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 tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.
	Eventuele vrijwilligers, klassenassistenten en tolken dienen minimaal te beschikken over een basistraining van Stichting Lezen en Schrijven, Het Begint met Taal, of gelijkwaardig. Zij mogen nooit volledig zelfstandig lessen verzorgen. Zij werken altijd samen met een vakbekwame docent.
8.6	Met ingang van de overeenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een VOG van alle voor deze Opdracht in te zetten medewerkers en ondersteuners, 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 van de betreffende medewerkers en eventuele vrijwilligers, klassenassistenten en tolken. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Een VOG kan door Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen drie werkdagen te verstrekken aan Opdrachtgever.
9	Leerklimaat
9.1	Opdrachtnemer biedt een gevarieerde en inspirerende leeromgeving met verschillende lesmethodes, zowel digitaal als op papier. Het lesmateriaal sluit aan bij het niveau, de leerbaarheid en de individuele behoeftes van deelnemers. Het materiaal is maatwerk (lieft zelfs adaptief) en cultuursensitief. Het bereidt voor op alledaagse situaties (Zoals beschreven door het Expertisepunt basisvaardigheden.) en streeft naar het hoogst haalbare niveau binnen de termijn.
9.2	De lessen worden gegeven in het Nederlands. Gesprekken tussen deelnemers in een andere taal worden zo veel als mogelijk beperkt tenzij de doelstelling van het aanbod hierom vraagt. De docent ziet hierop toe. Gesprekken tussen docenten en deelnemers kunnen in uitzonderingsgevallen plaats vinden in een andere talen, indien dit bijdraagt aan de snelheid en effectiviteit van de informatieoverdracht.
9.3	In de prijs van Opdrachtnemer zijn de leermiddelen (boek, werkboek, gekopieerd materiaal, portfolio) inbegrepen. Indien een deelnemer dit vervolgens kwijtraakt, is hij /zij zelf (financieel) verantwoordelijk voor de nieuwe aanschaf daarvan. Indien gewenst kiezen Opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk voor betaalde lesmaterialen als het aanbod daarna vraagt.
9.4	Opdrachtnemer hoeft voor deelnemers geen digitale leermiddelen te verzorgen. Deelnemers hebben

	bij digitale opdrachten de mogelijkheid om op locatie, in de bibliotheek of het wijkcentrum deze oefeningen te kunnen maken. Indien een deelnemer door redenen zijn lessen echter online moet voortzetten en zelf niet over een laptop, computer of tablet beschikt, verstrekt Opdrachtnemer tijdelijk een leenlaptop.
9.5	De lessen worden gegeven door een docent op locatie. Er is een effectieve balans tussen groepsgerichte uitleg, individuele begeleiding en samen of zelfstandig werken. Opdrachtnemer kan deze keuzes goed verantwoorden aan Opdrachtgever. Indien fysieke lessen tijdelijk niet mogelijk zijn, zorgt de opdrachtnemer voor een passend online alternatief, zodat de continuïteit van het onderwijs gewaarborgd blijft.
9.6	Het huiswerk is beperkt en past binnen de mogelijkheden van de deelnemer. De opdrachtnemer wijst deelnemers op digitale oefenmogelijkheden, zoals www.oefenen.nl .
9.7	Opdrachtnemer organiseert participatie-activiteiten die aansluiten bij iemands behoeftes in zelfredzaamheid. Hij verzorgt daarin gastcolleges, excursies en andere activiteiten, binnen en buiten het leslokaal met educatieve en onderwijsinstellingen, partners uit het sociaal domein en werkgevers uit de Drechtsteden en omstreken. Zo zorgt Opdrachtnemer er direct voor dat ook de weg naar de belangrijkste organisaties en instanties gevonden wordt en de kennis en het sociale netwerk binnen de eigen omgeving van de deelnemer wordt vergroot.
9.8	Participatie-activiteiten worden gevolgd in een portfolio dat de deelnemer hierover samen met de docent, vrijwilliger en/of andere begeleider vult.
10	Kwaliteitsborging
10.1	Inschrijver dient zijn dienstverlening op vakbekwame wijze ononderbroken uit te voeren.
10.2	Opdrachtnemer heeft ten tijde van de Inschrijving en gedurende de looptijd van de opdracht een Blik op Werk-keurmerk (inburgering) of valt onder de onderwijsinspectie. Een aspirant keurmerk volstaat niet.
10.3	Via Blik op Werk en de onderwijsinspectie wordt de kwaliteit continu gemonitord. Wanneer deze aspecten bij Opdrachtnemer negatief afwijken van landelijke gemiddelden, volgt een gesprek met Opdrachtgever en een hersteltermijn. Indien er geen verbetering optreedt is dit een reden om de Opdracht niet te verlengen.
10.4	In geval Opdrachtnemer onder vervolgtoezicht wordt geplaatst bij Blik op Werk of de onderwijsinspectie en/of zijn keurmerk verliest, wordt dit per ommegaande gemeld bij contractmanager van Opdrachtgever en kan de overeenkomst worden ontbonden. De deelnemers van Opdrachtnemer worden in dat geval z.s.m., overgedragen aan andere en/of de opeenvolgende Opdrachtnemer van deze aanbesteding.
10.5	Opdrachtnemer heeft daarnaast de verplichting om eventuele medewerking te verlenen aan een

	kwaliteitsaudit door of namens Opdrachtgever. Medewerking kan bestaan uit het toegang verlenen tot de locatie, lessen en participatie-activiteiten, 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.
10.6	Aanbieder borgt de eigen kwaliteit in goed beleid en monitort de eigen voortgang op verschillende manieren. Opdrachtnemer houdt hiervoor o.a intern een logboek bij en levert bij afronding een verbeterverslag aan Opdrachtgever.
10.7	In geval van niet nakoming door Opdrachtnemer van verplichting uit hoofde van de Raamovereenkomst, wordt verwezen naar artikel 12 van de Algemene Inkoopvoorwaarden.
11	Resultaat deelnemer
11.1	De sociale inclusie van deelnemers kan elke 6 maanden onderzocht worden door Opdrachtnemer (en steekproefgewijs via de Monitor Educatie van Vrije Universiteit Brussel) en gedeeld. Van Opdrachtnemer wordt verlangd eventueel mee te werken aan de effectmeting door: • het beschikking stellen van lestijd en ruimte voor het invullen van de monitor • het begeleiden van deelnemers in de klas bij het invullen van de monitor Opdrachtgever stemt de exacte frequentie en data van metingen tijdig af met Opdrachtnemer. Opdrachtgever en -nemer maken nadere werkafspraken over het organiseren, faciliteren en uitvoeren van de effectmetingen.
11.2	Het taalniveau (en eventuele niveau van reken- en digitale vaardigheden) wordt bij perceel 3 en 4 door Opdrachtnemer elke 6 maanden gemonitord en gedeeld in de kwartaalrapportage. Hiervoor worden erkende toetsen ingezet zoals die van Bureau ICE, de toetsen uit de Monitor Educatie van Vrije Universiteit Brussel of gelijkwaardig.
11.3	Opdrachtnemer streeft ernaar bij 80 procent van de deelnemers één niveau hoger te bereiken in zijn basisvaardigheden ten opzichte van de start en een zichtbare verbetering van de sociale inclusie.
11.4	Deelnemers ontvangen na beëindiging van een traject minimaal een bewijs van deelname.
12	Warme overdracht
12.1	De opdrachtnemer neemt actief deel aan een doorlopende leerlijn in de Drechtsteden en zorgt voor een warme overdracht naar eventueel vervolgaanbod. Hij wijst de deelnemer op de mogelijkheden om zijn vaardigheden een leven lang te ontwikkelen via non-formele ondersteuning, individuele subsidies, O&O-fondsen en collectief aanbod op de werkvloer via Leven Lang Ontwikkelen. Daarnaast wijst hij ouders van opgroeiende kinderen op de mogelijkheden om hen preventief te ondersteunen,

	zodat laaggeletterdheid in de toekomst kan worden voorkomen. Dit kan bijvoorbeeld door deelname aan de voorschool, Stichting Voorlezen, BoekStart, de VoorleesExpress, BoekenPret en andere programma's van de bibliotheek, onderwijsinstellingen, jeugdgezondheidszorg, jongeren- en buurtwerk.
13	Afronding traject
13.1	Opdrachtnemer mag een traject binnen de leerroute niet vroegtijdig beëindigen i.v.m. organisatorische redenen, bijvoorbeeld wanneer de docent wegvalt.
13.2	Opdrachtnemer stelt na afronding van een traject een eindrapportage op over de bereikte doelen en resultaten en bespreekt deze met de deelnemer en Opdrachtgever. Ook bij stagnatie, uitval of wisselen van traject wordt er een eindrapportage opgesteld, en wordt deze besproken met deelnemer en Opdrachtgever. Het format voor deze overdracht wordt in het werkafsprakenboek afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
13.3	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.
14	Communicatie, rapportage en monitoring
14.1	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.
14.2	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. Inhoud van de rapportage: Aantal trajecten, uitgesplitst naar de volgende categorieën:

	○ Deelnemers die willen starten ○ Deelnemers die gestart zijn ○ Deelnemers die afgerond zijn • Instroom met doorlooptijd (van aanmelding tot start) • Uitstroom met reden • Doorstroom naar: ○ Andere route ○ Vervolgopleiding ○ (Vrijwilligers)werk ○ Participatie, inclusief de reden van doorstroom • Invulling van participatie-activiteiten • Behaald eindresultaat in: ○ Vaardigheden ○ Zelfredzaamheid • Aanwezigheidspercentage • Behaald eindresultaat van de basisvaardigheden, getoetst met een gevalideerde toets • Tussentijdse (per 6 maanden) en eindresultaten van sociale inclusie • Klachtenoverzicht en afhandeling • Stand van zaken Blik op Werk en/of onderwijsinspectie • Opgebouwd netwerk, inclusief een overzicht van (nieuwe) partners en contacten
14.3	Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal tenminste eens 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.
14.4	Opdrachtgever zet een monitoringsinstrument in voor de Landelijke Monitor Volwasseneneducatie om trendmatige ontwikkelingen bij deelnemers te ontdekken en te duiden. Metingen kunnen ieder kwartaal plaatsvinden. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij openstaat voor medewerking aan de effectmeting door: • Het beschikbaar stellen van lestijd en ruimte voor het invullen van de monitor. • Het begeleiden van deelnemers in de klas bij het invullen van de monitor. Opdrachtgever stemt de exacte frequentie en data van metingen tijdig af met Opdrachtnemer en behoudt zich het recht voor om aanwezig te zijn tijdens de afname. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken nadere werkafspraken over het organiseren, faciliteren en uitvoeren van de effectmetingen.
14.5	Opdrachtnemer legt eventuele communicatie met de pers over de Opdracht eerst ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
15	Privacy

15.1	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).
15.2	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.
15.3	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
15.4	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.
15.5	Opdrachtnemer beslist of de inbreuk moet worden gemeld bij de toezichthoudende autoriteit en/of betrokkene en draagt de verantwoordelijkheid voor deze melding.
15.6	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
15.7	De opdrachtnemer verleent deelnemers te allen tijde kosteloos inzage in de door de opdrachtnemer opgeslagen persoonsgegevens van de betreffende deelnemer. Indien de gegevens onjuistheden bevatten, worden deze op verzoek van de deelnemer gecorrigeerd.
16	Klachtenprocedure
16.1	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.
16.2	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.
16.3	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.
16.4	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.
17	Financiële administratie
17.1	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.
18	Onderaannemerschap
18.1	Indien Opdrachtnemer de expertise of specifieke aanpak van een andere partij of (taal)aanbieder wil inzetten in het traject van een deelnemer, gebeurt dit altijd enkel na afstemming én goedkeuring van Opdrachtgever.