

Bijlage 9 – Programma van Eisen aangepast n.a.v. Nvl1

Eis	Algemene eisen
1.	Met het doen van een inschrijving verklaart de inschrijver expliciet dat hij voldoet aan alle in het beschrijvend document en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	De inschrijver conformeert zich bij eventuele gunning van de opdracht aan de overeenkomst die onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsdocumenten. De dienstverlening zal geschieden conform deze overeenkomst.
3.	Opdrachtnemer implementeert wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging.
4.	Opdrachtnemer is tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar, ook in schoolvakanties.
5.	In geval dat de trajectbegeleider/docent niet direct aanspreekbaar is, wordt binnen één werkdag teruggebeld door de trajectbegeleider/docent of diens vervanger.
6.	Opdrachtnemer heeft een, per smartphone toegankelijke website, waarop informatie over het traject en het lesaanbod eenvoudig te vinden is, het liefst in de meest voorkomende talen onder de doelgroep. Tevens is de meest belangrijke informatie over het traject beschikbaar op papier.
Personeel	
7.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel beschikt over actuele kennis en kunde, conform dat wat is aangegeven in het Blik op Werk Keurmerk Inburgeren. Hiernaast draagt opdrachtnemer er zorg voor dat de werknemers die worden ingezet voor de uitvoering van deze opdracht te allen tijde vakbekwaam zijn en blijven.
8.	Met ingang van de overeenkomst dient opdrachtnemer te beschikken over een VOG van alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers, die in contact komen met de doelgroep. De VOG dient bij aanvang van de opdracht niet ouder te zijn dan drie jaar.
9.	Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze opdracht, dan zorgt opdrachtnemer vóór de tewerkstelling voor een geldig VOG van de betreffende medewerkers. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van opdrachtnemer.
10.	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar 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.
11.	Opdrachtnemer stelt zich ten opzichte van zijn medewerkers op als goed werkgever.
12.	Opdrachtnemer borgt dat er voldoende docenten beschikbaar zijn om de opdracht te kunnen uitvoeren. Onder andere door het organiseren van een flexibele schil en het aanbieden van omscholingstrajecten NT2.
Locatie	
13.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vinden van een geschikte locatie binnen de gemeente 's-Hertogenbosch en is bereid om les te geven op werkvloer locaties.
14.	De locatie ligt centraal in de gemeente en is goed bereikbaar met fiets en openbaar vervoer.
15.	De leslocatie van opdrachtnemer voldoet aan alle geldende Arbowetgeving en Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de locatie(s) hier tijdens de gehele contractduur aan blijven voldoen.
16.	De locatie(s) voldoet te allen tijde aan de geldende wet- en regelgeving en het bouwbesluit.
17.	De locatie(s) dient toegankelijk te zijn voor mensen met een verminderde mobiliteit.
18.	Bij voornemen tot gunnen dient u binnen 30 werkdagen een voorstel voor een huisvestingsplan in te leveren. In dit huisvestingsplan wordt uitgegaan van passende en adequate huisvesting en bijbehorende faciliteiten.
Kwaliteit	
19.	In geval opdrachtnemer het Blik op Werk Keurmerk Inburgeren, of een nieuw keurmerk geïntroduceerd door het Rijk, en de diploma-erkenning verliest, wordt dit direct gemeld bij contractmanager van opdrachtgever en kan de overeenkomst worden ontbonden.

20.	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening in het geval van uitval (door bijvoorbeeld ziekte, verlof, vakantie, ontslag) van de medewerkers van opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
21.	Het aantal deelnemers kan sterk fluctueren. Opdrachtnemer is in staat deze fluctuaties op te vangen op een wijze die niet afdoet aan de kwaliteit van het aanbod en voorkomt dat de begeleiding van de deelnemers stagneert. Flexibele instroom wordt gegarandeerd.
22.	Opdrachtnemer biedt een rijk leerklimaat met verschillende lesmethodes. Het lesmateriaal is praktijkgericht. De lessen dienen verder aan te sluiten op het niveau en de achtergrond van de deelnemers.
23.	In de prijs van opdrachtnemer zijn de leermiddelen inbegrepen. Indien een deelnemer vervolgens materiaal kwijtraakt, is hij /zij zelf (financieel) verantwoordelijk voor de nieuwe aanschaf daarvan.
24.	Het lesaanbod dat wordt aangeboden voldoet aan de wettelijke normen en zorgt ervoor dat de deelnemer uiterlijk binnen drie jaar na vaststellen inburgeringsplicht de inburgering heeft behaald.
Contractmanagement	
25.	Eén keer per kwartaal voert de gemeente met u op strategisch niveau overleg over de voortgang en resultaten van de dienstverlening. Op uitvoeringsniveau vindt er minimaal 1x per 4 weken overleg plaats. U wijst daartoe in overleg met de gemeente vaste deelnemers voor deze overleggen aan. Indien er wijzigingen zijn van uw contactpersonen, dan geeft u dit direct door aan de gemeente. De strategische overleggen vinden plaats in: april, juli, oktober en januari.
26.	Opdrachtnemer benoemt een vaste contactpersoon voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Bij afwezigheid of vervanging dient de vervangende contactpersoon van hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.
27.	Opdrachtnemer levert voorafgaand aan het strategisch overleg een kwartaalrapportage aan. In deze rapportage staat in ieder geval de volgende informatie: - Aantal deelnemers per leerroute (aangemeld, gestart, afgerond) - De voortgang van de deelnemers op de leerroute - Inzicht in aantal inburgeraars waarbij er een risico zit in het niet behalen van de inburgering binnen de gestelde termijn minimaal opgesplitst naar haalbaarheid van de route en soort verzuim - Informatie m.b.t. verzuim van deelnemers (frequent, geoorloofd, ongeoorloofd, ingezette acties opdrachtnemer per verzuimcase) - Aantal deelnemers op de wachtlijst met duur en verwachte startdatum
28.	Opdrachtnemer dient de rapportage digitaal aan te leveren bij opdrachtgever, minimaal één week voorafgaand aan het kwartaaloverleg. Opdrachtnemer en opdrachtgever stemmen het format na gunning af.
29.	Opdrachtnemer levert per deelnemer een voortgangsrapportage en een eindrapportage aan. Na gunning gaan opdrachtnemer en opdrachtgever in gesprek om de informatie van beide rapportages te bepalen en vast te leggen.
30.	Bij beëindiging van de raamovereenkomst werkt opdrachtnemer te allen tijde mee met de gemeente om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. De dienstverlening van alle nadere overeenkomsten wordt afgemaakt, tenzij de gemeente anders beslist. Het tijdig, vóór het einde van de raamovereenkomst, beschikbaar stellen van de door Inkoop of nieuwe leverancier gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.
31.	Opdrachtnemer verleent op verzoek zo nodig toegang tot en inzage in alle gegevens die de gemeente en de accountant naar zijn oordeel nodig heeft.



Intake en leerplan	
32.	Opdrachtnemer nodigt de deelnemer binnen vijf werkdagen maximaal twee weken na aanmelding uit voor een intake en stelt op basis van het PIP en de eigen intake een leerplan op voor de leerroute met meetbare leerdoelen. In het leerplan wordt (in ieder geval) door opdrachtnemer het volgende opgenomen: - naam deelnemer; - eigen streven van de deelnemer en realistisch advies van opdrachtnemer over (eind)doelen (lange en korte termijn) en duur en uren van de leerroute; - meetbare leerdoelen - rooster met beschikbaarheid deelnemer en lesrooster; - oplossingen voor mogelijke obstakels die zijn aangedragen door de consultant van de gemeente
33.	Opdrachtnemer legt het leerplan ter goedkeuring voor aan opdrachtgever voor de aanvang van het traject.
34.	Indien het aanbod van opdrachtnemer niet past bij de behoefte van de deelnemer of opdrachtnemer kan de gevraagde dienstverlening niet uiterlijk binnen 2 maanden leveren, wordt de toewijzing van de deelnemer, binnen vijf werkdagen na de intake terug gemeld bij opdrachtgever. Dit kan alleen in uitzonderlijke gevallen en alleen in overleg met opdrachtgever.
35.	Opdrachtnemer zorgt dat deelnemer zo snel mogelijk kunnen starten, maar uiterlijk binnen 2-3 maanden na aanmelding, gestart zijn met het volgen van het leerplan.
Leerroutes	
36.	Het advies voor de leerroute uit het PIP is leidend en bij elke mogelijke wijziging vindt er afstemming plaats tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever.
37.	De opdrachtnemer zorgt voor 48 lesweken in het jaar.
38.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om taallessen te volgen in de avonden en in het weekend.
39.	Opdrachtnemer houdt rekening met het lesaanbod bij feest- en/of herdenkingsdagen die verband houden met religie, culturele achtergrond, nationaliteit of levensovertuiging.
40.	Opdrachtnemer legt afspraken over lestijden, aanwezigheid, melding bij ziekte en andere huisregels schriftelijk vast. Deze worden ondertekend door de deelnemer om diens verantwoordelijkheid hierin te markeren.
41.	Opdrachtnemer plaatst de deelnemer bij voorkeur in homogene groepen. Hiermee wordt bedoeld dat er rekening wordt gehouden met het taalniveau en leervermogen van de deelnemer.
42.	Opdrachtnemer is in staat om binnen de leerroute een alfabetiseringstraject aan te bieden. Het aanbod alfabetisering is op niveau Alfa A, B en C.
43.	Wijzigen van leerroute is mogelijk binnen 1,5 jaar vanaf de vaststelling van het PIP. Het besluit tot afschalen binnen de B1-route naar A2-niveau is mogelijk na 600 uur gevolgde taallessen en wordt besloten door de gemeente. Hierin wordt het advies van opdrachtnemer meegenomen.
44.	Analfabeten en gealfabetiseerde deelnemers worden niet in één en dezelfde groep geplaatst.
45.	In beide leerroutes is aandacht voor het opdoen van digitale vaardigheden.
46.	Het uitgangspunt is dat de lessen fysiek op locatie gegeven worden. Voor een beperkt gedeelte van de deelnemers kan binnen de wettelijke kaders na overleg met de gemeente aanvullend online lessen worden aangeboden.
47.	De lesroosters bieden ruimte voor de overige onderdelen van het inburgeringsstelsel waarvoor de gemeente (met/of zonder partners) verantwoordelijk voor is.
48.	Er is een helder en structureel rooster voor iedere deelnemer. Eventuele wijzigingen (bij overplaatsing groep e.d.) worden vooraf met de deelnemer en de consultant van de gemeente besproken.
49.	Opdrachtnemer houdt rekening met en past zo nodig het lesrooster en het leerplan aan, aan de activiteiten van deelnemer richting stage, werk en opleiding. Dit geldt ook indien de deelnemer deeltijd gaat werken of volledig uit de uitkering stroomt. Indien nodig worden minimaal 2 avondlessen gefaciliteerd.
50.	Uitgangspunt is dat lessen waar mogelijk gegeven worden door (een) vaste docent(en).

51.	Opdrachtnemer houdt per deelnemer een portofolio bij waarin praktijkgerichte bezigheden worden opgenomen, zoals een excursie of bijwonen van een les van een gastspreker.
52.	Opdrachtnemer stelt hiertoe leermiddelen zoals laptops ter beschikking. De opdrachtnemer verstrekt een laptop in bruikleen aan de deelnemer. Deelnemers mogen deze laptop dus ook mee naar huis nemen.
53.	Indien opdrachtnemer de expertise of specifieke aanpak van een andere partij wil inzetten in het traject van een deelnemer, gebeurt dit altijd enkel na afstemming én goedkeuring van de gemeente.
54.	Opdrachtnemer mag een traject binnen de leerroute niet vroegtijdig beëindigen i.v.m. organisatorische redenen, bijvoorbeeld in het geval dat de groepsgrootte te klein is (geworden). Te allen tijde dient overleg plaats te vinden met opdrachtgever.
B1-route	
55.	De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan om de B1-leerroute met een verschillende intensiteit, taalniveau en op verschillende momenten te volgen.
56.	Het aantal lessen per week wordt altijd afgestemd op de leefwereld van de deelnemer. We zien 2-3 dagdelen per week hierin als realistisch. Voor de overige dagen van de week worden er participatieactiviteiten aangeboden door de gemeente. (Voor de participatieactiviteiten aangeboden door de gemeente zijn er geen minimeisen aan het aantal uren verbonden, dit is maatwerk.)
57.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden van KNM. KNM is geïntegreerd in de taallessen.
Z-route	
58.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan om de Z-route met een verschillende intensiteit, taalniveau en op verschillende momenten te volgen
59.	Het aantal lessen per week wordt altijd afgestemd op de leefwereld van de deelnemer, we zien 3-4 dagdelen per week hierin als realistisch
60.	Opdrachtnemer zet in op praktisch gericht taalonderwijs met aandacht voor de verschillende leefgebieden.
61.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden van KNM. KNM is geïntegreerd in de taallessen.
Andere doelgroepen inburgeraars	
62.	Opdrachtnemer is bereid om Gezins- en overige migranten die inburgeringsplichtig zijn, maar hun eigen inburgering dienen te organiseren en bekostigen, een aanbod te doen op de leerroutes. Dit is enkel aan de orde indien de inburgeringsplichtige hiervoor kiest. Zij zijn zelf verantwoordelijk voor de bekostiging, dit kan eventueel via een lening bij DUO.
63.	Indien de deelnemer gedurende zijn of haar inburgering naar een andere gemeente verhuist en de inburgering vervolgt bij een andere opdrachtnemer, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor een warme overdracht.
Voortgang, examen en afronding	
64.	De B1-leerroute wordt afgesloten met een examen conform de daartoe door het wettelijk opgestelde richtlijnen. Indien het examen gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigt geldt het dan vastgestelde examen als uitgangspunt.
65.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voorbereiding op en toeleiding naar het examen. Dit betekent dat opdrachtnemer de inburgeraar inschrijft voor het examen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voorbereiding en toeleiding naar het examen. De inburgeraar is zelf verantwoordelijk voor de inschrijving op de examens.
66.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deelnemer tijdig wordt aangemeld voor het (her)examen.
67.	Opdrachtnemer dient zorgvuldig om te gaan met aanmelding van inburgeraars voor het examen. Aanmelding vindt pas plaats als opdrachtnemer inschat dat de deelnemer ook daadwerkelijk in staat is het examen te behalen.
68-66.	De opdrachtnemer spant zich in om de deelnemer de inburgeringsexamens in ieder geval binnen twee examenpogingen succesvol te laten behalen. De eerste twee examenpogingen worden door het Rijk bekostigd.
69-67.	Opdrachtnemer stelt na afronding van de leerroute een eindrapportage op over de bereikte doelen en resultaten en bespreekt deze met de deelnemer en opdrachtgever. Ook bij uitval, tijdelijke stop/ stagnatie van het traject wordt er een eindrapportage opgesteld.

Met opmaak: Inspringing: Links: 1,27 cm, Geen opsommingstekens of nummering

Met opmaak: Inspringing: Links: 1,27 cm, Geen opsommingstekens of nummering

Verzuim	
<u>70-68.</u>	In het kader van de monitoring van gedeeltelijk of volledig verzuim door de deelnemer dient opdrachtnemer in het bezit te zijn van een verzuimprotocol voor de deelnemer. Hier staat minimaal in: - Hoe en wanneer de opdrachtgever geïnformeerd wordt over verzuim; - Hoe u gaat sturen op verzuim; - Hoe wordt omgegaan met geoorloofd en ongeoorloofd verzuim - Wat de aanpak is minimaal 80% aanwezigheid te bevorderen van de deelnemer - Hoe u omgaat met (langdurige) ziekte van deelnemers en het (eventueel) pauzeren of tijdelijke onderbreken van trajecten. - Hoe u omgaat met frequent kortdurend verzuim? - Hoe om wordt gegaan met vakantie - Hoe kan de deelnemer vrij vragen
<u>71-69.</u>	Opdrachtnemer dient een digitale aanwezigheidsregistratie van de individuele deelnemer te verzorgen.
<u>72-70.</u>	Opdrachtnemer levert één keer per week een aanwezigheidsregistratie, en ondernomen acties per deelnemer aan bij de betreffende consultant van de gemeente. De exacte vorm en manier van aanleveren wordt na gunning bepaald.
<u>73-71.</u>	Opdrachtnemer biedt een passende oplossing voor deelnemer als deze een geldige reden heeft voor het niet kunnen bijwonen van lessen. Opdrachtnemer en opdrachtgever sturen op 100% aanwezigheid bij de lessen. Deelnemers hebben een aanwezigheidsplicht van ten minste 80%.
<u>74-72.</u>	In het geval van zwangerschap, langdurige ziekte of een fysieke/psychische beperking van een deelnemer kan het traject van de deelnemer tijdelijk onderbroken worden. In deze periode worden er geen uren aangeboden.
<u>75-73.</u>	Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat deelnemers zo veel als mogelijk aanwezig zijn bij de lessen/activiteiten tijdens de leerroute. Indien opdrachtnemer signaleert dat een deelnemer meermaals niet aanwezig is geweest, de voortgang stagneert of als de deelnemer dreigt uit te vallen, dan wordt dit actief en direct gedeeld met opdrachtgever. In het verzuimprotocol en werkafsprakenboek wordt verder uitgewerkt hoe er wordt omgegaan met verzuim.
Implementatie	
<u>76-74.</u>	De implementatieperiode start direct na de definitieve gunning en eindigt op 31 december 2025. De gemeente kan niet garanderen dat op 1 januari 2026 deelnemers aangemeld kunnen worden voor de verschillende onderdelen. De daadwerkelijke start is afhankelijk van de instroom van de deelnemers. Opdrachtnemer gaat flexibel om met het startmoment van het traject.
<u>77-75.</u>	Opdrachtnemer stelt na gunning met de gemeente een werkafsprakenboek op voor de uitvoering van de opdracht op basis van de gestelde eisen en gegunde offerte. In het werkafsprakenboek verzuim komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod: - contactpersonen organisaties; - aan wie moeten de rapportages aangeleverd worden; - format rapportages - manier van gegevensoverdracht; - nadere afspraken over facturatie; - vergoeding reiskosten deelnemers; - hoe om te gaan met afwezigheid in de lessen; - samenwerking met de ketenpartners; - afspraken over stagnerende deelnemers, - overige.



's-Hertogenbosch

	Privacy en klachten
79.76.	Conform het Blik op Werk Keurmerk Inburgerenis opdrachtnemer in het bezit van een klachten- en privacyreglement. In het geval van een klacht dient opdrachtnemer binnen twee werkdagen contact op te nemen met de deelnemer die de klacht heeft ingediend.
79.77.	In ieder contractgesprek vindt een terugkoppeling plaats van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afhandeling en eventuele leerpunten.
80.78.	De klachtenprocedure van opdrachtnemer dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.