

Bijlage 7 - Programma van Eisen (PvE)

Algemeen	
1.	Opdrachtnemer voert de opdracht uit volgens alle vigerende wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer heeft aandacht voor (mondiale) ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de doelgroep en veranderende behoeftes. Opdrachtnemer anticipeert zoveel als mogelijk hierop door het lesprogramma hierop aan te passen, binnen de grenzen van de Raamovereenkomst.
3.	Opdrachtnemer richt de lessen en activiteiten veilig en inclusief in, met oog voor godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, burgerlijke staat, leeftijd en/of seksuele voorkeur van deelnemers.
4.	Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenprocedure met betrekking tot zijn dienstverlening. In deze klachtenprocedure is minimaal opgenomen hoe en waar een klacht kan worden ingediend, de registratie van klachten en welke stappen ondernomen worden ter afhandeling van de klacht.
5.	Opdrachtnemer levert, op verzoek van Opdrachtgever, een financiële verantwoording aan waaruit de rechtmatige besteding van de middelen blijkt over het voorgaande kalenderjaar, die aansluit op de gegevens die gevraagd worden voor de verantwoording die Opdrachtgever moet leveren aan het Rijk.
6.	Opdrachtnemer zorgt voor een warme overdracht naar een nieuwe aanbieder na eventuele beëindiging van de Overeenkomst.
7.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen gezamenlijk na gunning een werkafsprakenboek op voor de uitvoering van de Opdracht. In het werkafsprakenboek komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod: • uitvoering implementatiefase; • vaste contactpersonen organisaties; • op welke manier rapportages aangeleverd moeten worden; • manier van gegevensoverdracht; • nadere afspraken over facturatie; • hoe om te gaan met afwezigheid in de lessen; • samenwerking met relevante ketenpartners; • afspraken over stagnerende deelnemers.
Dienstverlening	
8.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij relevante ketenpartners zoals het Taalpunt, Welzijnswerk, de kerkelijke organisaties InGoodHandsFoundation (IGHF) en Hulp 4 Oekraïne (H4O), en non- en informele taalaanbieders kent en mee samenwerkt.
9.	Deelname aan en een actieve rol in het projectteam met de ketenpartners wordt geëist van de Opdrachtnemer. Het projectteam komt 1x keer per 6 á 8 weken bij elkaar tijdens een projectteambijeenkomst. De kosten van deelname van Opdrachtnemer aan de projectteambijeenkomsten is inbegrepen bij het opgegeven uurtarief. De bijeenkomst duurt maximaal 1,5 uur per bijeenkomst. Opdrachtnemer mag deze uren niet apart factureren.
10.	Opdrachtnemer heeft kennis van de (relevante) maatschappelijke organisaties in het lokale speelveld van Opdrachtgever en heeft een signalerende functie op gebied van psychosociale ontwikkeling van de deelnemer 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.

11.	Er vindt een intakegesprek plaats met de potentiële deelnemer, de medewerker van IGHF en de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer toetst het niveau van de potentiële deelnemer op basis van een taaltoets. Op basis van de resultaten van de taaltoets en het intakegesprek wordt bepaald welk taalonderwijs de potentiële deelnemer kan gaan volgen. Dat kan zijn informeel taalonderwijs bij ketenpartners of formeel taalonderwijs bij de Opdrachtnemer.
12.	IGHF is altijd de poort voor de aanmelding van nieuwe deelnemers. Opdrachtnemer mag niet deelnemers actief werven. Indien de Opdrachtnemer signaleert dat er deelnemers zijn of indien mogelijke deelnemers zichzelf bij de Opdrachtnemer aanmelden wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij deze deelnemers eerst naar IGHF verwijst.
13.	Opdrachtnemer heeft een vaste docent voor de groep van de deelnemers die de voortgang bewaakt. Deze docent is het aanspreekpunt voor de deelnemers. Opdrachtnemer maakt tijdig aan deelnemers bekend wie de vaste vervanger is van de docent.
14.	Opdrachtnemer heeft een vaste contactpersoon voor de Opdrachtgever. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Opdrachtnemer maakt tijdig aan de Opdrachtgever bekend wie de vaste vervanger is van de contactpersoon.
15.	Opdrachtnemer is gedurende de werkweek telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de Opdrachtgever en relevante ketenpartners.
16.	Opdrachtnemer heeft een website waarop informatie te vinden is over het aangeboden taaltraject en het lesaanbod.
Leslocatie en lesmateriaal	
17.	Opdrachtnemer beschikt over een locatie in de plaatsen Kampen en/of IJsselmuiden of huurt daar een locatie gedurende de contractperiode. Een locatie is goed bereikbaar met de fiets en het openbaar vervoer en is toegankelijk voor mindervaliden.
18.	Opdrachtnemer zorgt voor een prettige leeromgeving. De leslokalen zijn ruim genoeg voor de groepsgrootte, schoon, goed geventileerd en verwarmd. Er zijn voldoende stroomaansluitingen voor de laptops en een goed afgesloten kast voor waardevolle spullen die achterblijven op de locatie zoals de laptops.
19.	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.
20.	Opdrachtnemer borgt dat de leslocatie(s) voorzien zijn van 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 en dat er personeel is met een EHBO-BHV diploma.
21.	De leermiddelen, studiematerialen, laptop, toets-materiaal en alle andere benodigde materialen met betrekking tot het taalonderwijs worden gratis verstrekt aan de deelnemers en zijn inbegrepen bij de opgegeven het all-in tarief. De laptop blijft in eigendom en in beheer van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient dit te borgen middels een bruikleenovereenkomst. Bij eventuele schade of verlies is Opdrachtgever niet aansprakelijk.
Taalonderwijs en lesrooster	
22.	Er zijn twee vaste instroommomenten in het jaar in september en in januari. In overleg met en/of op verzoek van Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken worden. Het is niet toegestaan dat Opdrachtnemer zelf een nieuwe groep start zonder instemming van Opdrachtgever. Voor elke lesgroep krijgt de Opdrachtnemer een Nadere Opdracht.
23.	Opdrachtgever hanteert als uitgangspunt dat een groep minimaal 8 en maximaal 14 deelnemers heeft. In overleg met en/of op verzoek van Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken worden.

24.	Er wordt door Opdrachtnemer zoveel mogelijk rekening gehouden met de homogeniteit van de groep in het taalniveau, leervraag en leervermogen van deelnemers.
25.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtnemer een deelnemer niet kan weigeren zonder toestemming van de Opdrachtgever.
26.	Indien een deelnemer niet in een groep geplaatst kan worden omdat de maximale groeps grootte is bereikt, dan ontstaat een wachtlijst. Het wachtlijstbeheer wordt uitgevoerd door IGHF.
27.	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever binnen 5 werkdagen over het ontstaan van structurele onderbezetting van het aantal deelnemers. Met onderbezetting wordt bedoeld minder dan 8 deelnemers.
28.	Opdrachtnemer dient zowel dag- als avondlessen te kunnen verzorgen. Opdrachtnemer is flexibel in de bepaling van de lesdagen en tijden.
29.	In het rooster wordt zo veel als mogelijk rekening gehouden met zaken zoals werk en/of kinderen van de deelnemers.
30.	Iedere deelnemer 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 te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden schriftelijk gemeld, maar ook mondeling met de deelnemers besproken.
31.	Voor deelnemers met een visuele beperking of een gehoorbeperking vindt vooraf overleg plaats tussen IGHF, Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de wijze waarop deze deelnemers eventueel kunnen deelnemen aan het taalonderwijs. Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk of de potentieel deelnemer deel kan nemen aan het taalonderwijs.
32.	Opdrachtnemer blijft, naast het aanbieden van de lessen in een 'schoolse' structuur, meedenken naar andere mogelijkheden van leren, zoals leren op de werkvloer en/of duale trajecten, vrijwilligerswerk, het inschakelen van een taalvrijwilliger, taalmaatje, taal oefengroepen of taalcafés.
33.	Opdrachtnemer zet in op het maximaal behalen van diploma's en certificaten. Indien de docent inschat dat een deelnemer klaar is om op examen te gaan, dan stimuleert de Opdrachtnemer de deelnemer om hier aan deel te nemen.
Kwaliteitseisen docenten	
34.	Opdrachtnemer dient het in te zetten personeel te belonen conform de CAO Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie.
35.	Opdrachtnemer werkt uitsluitend met ervaren NT2 gecertificeerde docenten. Deze mogen ondersteund worden door Hulppersonen (zoals een assistent of vrijwilliger), maar de NT2 docent dient aanwezig te zijn. De docent blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs.
36.	In te zetten medewerkers en Hulppersonen dienen te beschikken over een geldende Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. Opdrachtnemer kan desgevraagd alle vereiste VOG's overleggen.
37.	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening in het geval van uitval (door o.a. ziekte, verlof, vakantie of ontslag) van de docenten en andere medewerkers van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
Registratie, managementrapportage en evaluatie	
38.	Opdrachtnemer beschikt over een registratiesysteem waarin de voortgang en presentie van de individuele deelnemers wordt vastgelegd.
39.	Indien niet bekend is waarom een deelnemer afwezig is, onderneemt Opdrachtnemer binnen 48 uur actie om te achterhalen wat hiervan de reden is en motiveert Opdrachtnemer de

	deelnemer het deelnemen aan de taallessen weer op te pakken. Indien nodig schakelt Opdrachtnemer hierbij Opdrachtgever in.
40.	Indien Opdrachtnemer signaleert dat een deelnemer vaker dan 4x keer zonder afmelding afwezig is, de voortgang stagneert en/of als de deelnemer dreigt uit te vallen dan deelt Opdrachtnemer dit actief met Opdrachtgever. De Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk of het taalonderwijs van de deelnemer stopt.
41.	Opdrachtnemer verstrekt per deelnemer een tussentijdse schriftelijke rapportages aan Opdrachtgever. De rapportages worden 1x per kwartaal, of met een andere frequentie als dat wordt overeengekomen, verstrekt. In de voorgangsrapportages is minimaal opgenomen: • inzet en aanwezigheid van de deelnemer (gevolgde lessen door deelnemer); • ontwikkeling van het taalniveau; • voortgang ten opzichte van de gestelde doelen.
42.	Opdrachtnemer verstrekt per deelnemer een eindrapportage aan Opdrachtgever. In deze rapportage wordt in ieder geval opgenomen: • behaalde resultaten. • indien van toepassing, advies voor de vervolgstap(pen) van de deelnemer op gebied van taalonderwijs.
43.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken gezamenlijk een communicatiematrix met daarin opgenomen strategische/tactische en operationele communicatie met bijbehorende onderwerpen en contactpersonen.
44.	Ten minste 3x per jaar, of vaker indien van één van beide zijden gewenst, wordt er een evaluatiegesprek gehouden met de contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactpersoon van Opdrachtgever. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde: • tevredenheid van de Opdrachtgever; • evaluatie contractuele afspraken; • klachtenregistratie en behandeling; • kwaliteit van de geleverde informatie o.a. managementrapportages; • ketensamenwerking.
45.	Opdrachtnemer verstrekt 2x per jaar digitaal een managementrapportage aan Opdrachtgever. In de managementrapportages is minimaal opgenomen: • aantal lopende groepen en status ervan; • aantal deelnemers; • aantal bestede lessen door Opdrachtnemer; • aantal behaalde certificaten en diploma's; • gegevens over uitstroom en afwezigheid; • ontwikkelingen en opvallende zaken.
Privacy en gegevensbescherming	
46.	Opdrachtnemer zal alle wet- en regelgeving naleven in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
47.	Opdrachtnemer gebruikt de door Opdrachtgever verstrekte en in het kader van de (uitvoering van de) Overeenkomst ontvangen – al dan niet bijzondere – persoonsgegevens slechts voor het verrichten van de prestatie zoals omschreven en vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst.
48.	De betrokken persoonsgegevens mogen niet (verder) worden verwerkt, verstrekt, uitgewisseld en gedeeld met derden, tenzij door Opdrachtgever op schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer daartoe uitdrukkelijke voorafgaande toestemming is gegeven.

49.	Opdrachtnemer informeert deelnemers over de wijze waarop en met welke organisaties persoonsgegevens worden gedeeld en/of verwerkt.
50.	Bij gebruik van Onderaannemers gelden dezelfde beveiligingseisen als voor Opdrachtnemer zelf. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging bij de Onderaannemer van deze onderhavige opgenomen afspraken door middel van het doorleggen in de keten van deze afspraken alsook het schriftelijk vastleggen ervan.
51.	Opdrachtnemer werkt desgevraagd mee aan een onderzoek door of namens de Opdrachtgever naar de mate waarin de Opdrachtnemer voldoet aan de beveiligingseisen uit vigerende wet-, regelgeving en normen. Opdrachtnemer kan als vervanging van dit onderzoek een TPM (Third Party Mededeling) overleggen om aan te tonen dat zijn organisatie en dienstverlening aan de van toepassing zijnde eisen voldoen.
52.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen elkaar zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen 24 uur na de eerste ontdekking – elkaar informeren wanneer zich bij de verwerking van de gegevens bijzonderheden, waaronder datalekken, voordoen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn verplicht om bij dergelijke bijzonderheden snel en passend te handelen.
53.	Opdrachtnemer sluit aan bij een passend niveau van informatie beveiliging conform normenstelsel NEN7510 of NEN/ISO 27001, PCI/DSS of algemeen erkende overheidsnorm zoals de BIG, BIR of Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).