

Bijlage H – Algemeen programma van Eisen

Behorende bij de aanbesteding: "Inburgering participatie Z-route"

Programma van eisen

Inschrijver dient bij inschrijving op de percelen aan alle gestelde eisen in onderstaand Programma van eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

1	Algemeen
1.1	Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.
1.2	Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig per ingangsdatum van die wijziging. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken nadere afspraken over de uitvoering en de kosten 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 leerroutes. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken nadere afspraken over de uitvoering.
1.4	Opdrachtnemer heeft aandacht voor (mondiale) ontwikkelingen m.b.t. een veranderende doelgroep, een veranderende zorgvraag. Opdrachtnemer signaleert en communiceert dergelijke ontwikkelingen richting Opdrachtgever, en anticipeert zoveel als mogelijk hierop door aanpassing van haar (onderwijs) aanbod richting deelnemers, binnen de grenzen van de Raamovereenkomst.
1.5	De Opdrachtnemer heeft 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 Opdrachtgever te communiceren, dan wel door te verwijzen naar de juiste maatschappelijke organisaties. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken vooraf nadere afspraken over hoe zij elkaar informeren over relevante ontwikkelingen en doorverwijzingen.
1.6	Opdrachtnemer vervult diensten en lessen op inclusieve wijze, houdt dus rekening met (culturele) achtergrond, taalniveau en eventuele fysieke beperkingen van deelnemers.
1.7	Opdrachtnemer deelt op verzoek van Opdrachtgever informatie t.b.v. de Sisa-verantwoording.
1.8	Opdrachtnemer staat controle op de uitvoering door Opdrachtgever toe en geeft daartoe op verzoek inzage in relevante documenten.
1.9	Opdrachtnemer kan derden inzetten voor expertise en/of onderaannemerschap, maar uitsluitend na afstemming en schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever daartoe, ten behoeve van de toets en goedkeuring van de onderaannemer, passende bewijsmiddelen ten aanzien van het voldoen aan geschiktheidseisen en minimumeisen door betreffende onderaannemer.
1.10	Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen in samenspraak een Werkafspraken Boek (WAB) op, na gunning van de opdracht. Dit is een dynamisch document. Opdrachtnemer en Opdrachtgever conformeren zich aan de gemaakte afspraken in het WAB.
1.11	Opdrachtgever stelt na gunning een Service Level Agreement (SLA) op, gebaseerd op het Programma van Eisen. Opdrachtnemer dient zich daaraan te conformeren.

1.12	In de prijs van de opdrachtnemer is inbegrepen de toegang tot alle benodigde leermiddelen, zowel fysiek als digitaal. Hiertoe behoort ook een (leen)laptop. Er wordt geen borg gehanteerd. Als deelnemer materiaal beschadigd of kwijtraakt, dan is hij/zij zelf (financieel) verantwoordelijk voor herstel.
2	Opstarten dienstverlening
2.1	Opdrachtnemer is in staat om op 1 januari 2026 aanmeldingen van nieuwe deelnemers te verwerken en intakes uit te voeren.
2.2	Opdrachtnemer is in staat om uiterlijk op 1 juli 2026 de lopende trajecten van deelnemers van de vorige aanbieder over te nemen.
2.3	Opdrachtnemer stelt binnen 6 weken na gunning, in samenspraak met voorgaande aanbieder, een plan van aanpak op waarin wordt beschreven hoe de overdracht van trajecten van voorgaande aanbieder wordt vormgegeven en legt dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Consulent inburgering levert een overzicht aan van reeds gemaakte participatie-uren door de deelnemer aan Opdrachtnemer.
3	Uitvoering
3.1	Opdrachtnemer start met het bieden van participatie-uren binnen 6 weken na aanmelding. Hier kan alleen vanaf worden geweken in overleg met en na toestemming van de consulent inburgering.
3.2	Opdrachtnemer nodigt deelnemer maximaal 5 werkdagen na de aanmelding uit voor de intake. De intake vindt binnen 10 werkdagen na het versturen van de uitnodiging plaats.
3.3	Opdrachtnemer stelt binnen 10 werkdagen na de intake een leerplan op. Opdrachtnemer zorgt voor ondertekening door deelnemer en deelt deze met de consulent inburgering via het online portaal. Het format voor het leerplan wordt na gunning door Opdrachtnemer ontwikkeld en ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.
3.4	Opdrachtnemer biedt minimaal 800 uur aan participatie-uren binnen 2,5 jaar na opstellen leerplan.
3.5	Opdrachtnemer biedt Deelnemer een stageplaats van minimaal 40 uur aan, zodat deze kan voldoen aan de praktijkuren voor de MAP. Deze uren kunnen worden aangemerkt als participatie-uren.
3.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de participatieactiviteiten aansluiten op de doelen van de deelnemer, zijn gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en plaatsvinden in een omgeving die het gebruik van de Nederlandse taal stimuleert.
3.7	Opdrachtnemer organiseert de participatie-uren zowel klassikaal als in een praktijkomgeving. Daarbij zoekt Opdrachtnemer aansluiting bij lokale (vrijwilligers-)organisaties, instellingen en netwerken.
3.8	Opdrachtgever verwacht een aanpak waarin niet alleen aandacht is voor generieke thema's, maar ook voor maatwerkthema's op basis van specifieke (hulp)vragen die leven binnen de groep.
3.9	Opdrachtnemer zorgt tijdens de participatieactiviteiten voor aandacht voor sociale omgangsvormen, actualiteiten en duurzaamheid.
3.10	Opdrachtnemer biedt tijdens de participatieactiviteiten aandacht voor (digitale) vaardigheden.
3.11	Opdrachtnemer dient per deelnemer een vaste contactpersoon aan te stellen als cursistenbegeleider die de voortgang bewaakt. Deze contactpersoon is tevens aanspreekpunt voor de consulent inburgering.

3.12	Opdrachtnemer legt afspraken over lestijden, aanwezigheid, melding bij ziekte en andere huisregels schriftelijk vast. Opdrachtnemer controleert in de eigen moedertaal van Deelnemer of de afspraken door Deelnemer begrepen worden. De afspraken worden ondertekend door de Deelnemer om diens verantwoordelijkheid hierin te markeren.
3.13	Opdrachtnemer zorgt voor een verzuimprotocol. Opdrachtnemer dient binnen één maand na aanvang van het contract een verzuimprotocol te ontwikkelen en te implementeren voor ziekte en verzuim bij Deelnemers. Het protocol moet jaarlijks worden geëvalueerd en geactualiseerd. Het verzuimprotocol wordt op verzoek aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
3.14	Opdrachtnemer houdt een adequate verzuimadministratie bij waar het individuele verzuimpercentage van deelnemers uit op te maken is. Voor deelnemers die langer dan 2 aaneengesloten lesweken verzuimen stopt het recht op vergoeding. Dat ontstaat weer zodra deelnemer de lessen hervat.
3.15	Opdrachtnemer beschikt over een online portaal. Opdrachtnemer verleent uiterlijk 1 januari 2026 toegang aan consultants inburgering tot het online portaal. Opdrachtnemer dient te voldoen aan relevante wet- en regelgeving m.b.t. informatiebeveiliging.
3.16	Opdrachtnemer zorgt voor een functie binnen het online portaal die aanmelden van nieuwe deelnemers mogelijk maakt. De consultant inburgering meldt de nieuwe deelnemer aan via het online portaal.
3.17	Opdrachtnemer houdt per Deelnemer de voortgang, het aantal gemaakte uren en het lesrooster bij in het online portaal.
3.18	Opdrachtnemer stelt voortgangsdOCUMENTEN uiterlijk 5 werkdagen na afloop van een kwartaal beschikbaar in het online portaal. Het format voor het voortgangsdOCUMENT wordt na gunning door Opdrachtnemer ontwikkeld en ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.
3.19	Opdrachtnemer voert minimaal eens per kwartaal voortgangsgesprekken met de deelnemer.
3.20	Opdrachtnemer houdt per Deelnemer aanwezig/afwezigheid (inclusief reden) bij in het online portaal.
3.21	De Opdrachtnemer stuurt op minimaal 80% aanwezigheid van de deelnemer (zie ook 3.13).
3.22	Als Opdrachtnemer signaleert dat deelnemer dreigt uit te vallen of de voortgang stagneert, dan wordt dit direct per e-mail gedeeld met de Opdrachtgever.
3.23	Opdrachtnemer zorgt voor een leeromgeving die rekening houdt met de verschillende doelen, culturen, het leertempo en het taalniveau van de deelnemer.
3.24	Opdrachtnemer bereidt Deelnemer voor op een doorlopende leerlijn na inburgering zonder dat hier extra vergoeding tegenover staat. Dit kan gericht zijn op het verder doorzetten van participatieactiviteiten na afronding van de 800 participatie-uren of het starten van participatieactiviteiten van andere aard. Er wordt vooraf goedkeuring van de consultant inburgering gevraagd.
3.25	Opdrachtnemer is gedurende de week minimaal drie dagdelen telefonisch bereikbaar voor de Deelnemer.
3.26	Partijen beantwoorden of vragen, verzoeken en mededelingen naar elkaar binnen: a. maximaal 3 werkdagen bij reguliere vragen/verzoeken en b. maximaal 1 werkdag bij spoedvragen/-verzoeken.
4	Participatie
4.1	Opdrachtnemer stimuleert Deelnemer, faciliteert hem/haar zodanig dat die het voor hem/haar hoogst haalbare zelfredzaamheidsniveau bereikt en draagt dit ook uit richting Deelnemer.

4.2	Opdrachtnemer biedt alle dagen van de week, 's avonds en in het weekend participatie-uren aan en stemt aanbod op individueel niveau af met de taalaanbieder.
4.3	Opdrachtnemer beperkt het aanbod participatie-uren niet tot periodes buiten de schoolvakanties.
4.4	De opdrachtnemer verzorgt wekelijks ten minste drie dagdelen participatie-uren per inburgeraar, waarbij elk dagdeel minimaal drie uur duurt.
4.5	Opdrachtnemer integreert het thema participeren in de Nederlandse samenleving in de lessen en besteedt hierbij ook aandacht aan een vervolgstudie of (on)betaald werk.
4.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat tijdens alle participatie-uren Nederlands als voertaal wordt gehanteerd. Gesprekken tussen deelnemers in een andere taal worden zo veel als mogelijk beperkt door de docent.
5	Overdracht binnen de leerroute en afronding na beëindiging leerroute of inburgeringstermijn
5.1	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).
5.2	Bij wijziging van leerroute naar de Z-route zorgt de consultant inburgering voor een overzicht van reeds gemaakte participatie-uren door deelnemer. Opdrachtnemer biedt de overige participatie-uren aan totdat de totaal 800 participatie-uren zijn bereikt.
5.3	Opdrachtnemer stelt na wijziging van de leerroute of na afronding van de participatie-uren een eindrapportage op over de bereikte doelen en resultaten en bespreekt deze met Deelnemer en/of consultant inburgering. Ook bij uitval en wijziging van leerroute wordt er een eindrapportage opgesteld, en wordt deze besproken met Deelnemer en Opdrachtgever in een warme overdracht. Het format voor de eindrapportage wordt na gunning door Opdrachtnemer ontwikkeld en ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.
5.4	Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken nadere afspraken over de aanbodplicht aan de inburgeraar, wanneer de regelgeving hierover bekend is vanuit het Rijk.
6	Begeleiders
6.1	Opdrachtnemer werkt met ervaren participatiebegeleiders met kennis van participatie, (digitale) basisvaardigheden en empowerment. Ook bij zeer laaggeschoolde deelnemers.
6.2	Participatiebegeleiders hebben een cultuursensitieve houding en affiniteit met de doelgroep statushouder.
6.3	Participatiebegeleiders hebben een signalerende rol richting de consultant inburgering, ook op onderwerpen die de voortgang van de inburgering kunnen belemmeren.
6.4	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 Deelnemer tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.
6.5	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. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze Opdracht, dan zorgt Opdrachtnemer voorafgaand aan de inzet deze medewerkers voor een geldig VOG van de betreffende medewerkers en eventuele vrijwilligers. 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.

7	Locatie
7.1	Opdrachtnemer zorgt voor een centraal bereikbare locatie. Deze locatie bevindt zich in Dordrecht. De locatie is goed en veilig bereikbaar met de fiets en het Openbaar Vervoer.
7.2	Opdrachtnemer is naast locatie Dordrecht vrij om meerdere locaties binnen de Drechtsteden in te zetten. De locaties zijn goed en veilig bereikbaar met de fiets en het Openbaar Vervoer.
7.3	Opdrachtnemer zorgt voor een prettige leeromgeving. De locaties voldoen aan alle geldende Arbowetgeving en Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de locatie(s) hier tijdens de gehele contractduur aan blijven voldoen.
7.4	Opdrachtnemer zorgt voor een locatie die toegankelijk is voor minder validen.
7.5	Opdrachtnemer stelt spreekruimte beschikbaar voor de consulent inburgering.
8	Duurzaamheid
8.1	Op locaties waar participatie-uren worden gegeven 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.
8.2	Opdrachtnemer heeft in het participatie-programma aandacht voor het thema duurzaamheid. Opdrachtnemer verzorgt minimaal één praktijkles over recycling van afval, energiebesparing en het stimuleren van fietsgebruik. Hiervoor mag een gastdocent worden ingezet ter ondersteuning van de participatiebegeleider.
9	Kwaliteit
9.1	Opdrachtnemer beschikt, gedurende de looptijd, minimaal over het aspirant keurmerk Arbeid van Blik Op Werk, of verklaren bereid te zijn om het Keurmerk Arbeid van Blik Op Werk aan te vragen.
9.2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien tijdens een audit voor het Blik op Werk keurmerk tekortkomingen worden geconstateerd die verkrijging of behoud van het keurmerk bedreigen.
9.3	Opdrachtnemer voert jaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken uit onder de deelnemers binnen de Drechtsteden en informeert Opdrachtgever over de resultaten.
9.4	Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen met elkaar af welk format er gebruikt wordt voor aanmelding, voortgangs- en eindgesprekken. De formats voor het document wordt na gunning door Opdrachtnemer ontwikkeld en ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. Na akkoord worden die opgenomen in werkafsprakenboek.
9.5	Opdrachtnemer heeft een website, waarop informatie over het traject en het participatie-aanbod eenvoudig te vinden is, in het Nederlands (maximaal op B1 taalniveau), en in de meest voorkomende talen binnen de doelgroep.
9.6	Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever per kwartaal (uiterlijk 4 weken na afloop van een kwartaal) via beveiligde e-mail een digitale rapportage aan over het voorafgaande kwartaal, met daarin managementinformatie, uitgesplitst per gemeente. De eerste rapportage dient 1 mei 2026 aangeleverd te worden.
9.7	Opdrachtnemer legt eventuele communicatie met de pers over uitvoering van de Opdracht eerst ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.

9.8	Indien Opdrachtnemer geen leverancier blijft: aan het einde van de looptijd van de raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer de deelnemers voor 1 juli van het opvolgende jaar over aan de nieuwe Opdrachtnemer.
9.9	Opdrachtnemer heeft de verplichting om medewerking te verlenen aan een kwaliteitsaudit door of namens Opdrachtgever. Medewerking kan bestaan uit het toegang verlenen tot de locatie, het verstrekken van informatie of het interviewen van medewerkers en/of deelnemers.
9.10	Opdrachtnemer is in het bezit van een klachten- en privacyreglement. 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.

1. Ondertekening

Door ondertekening van deze bijlage verklaart Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de eisen in bovenstaand programma van eisen.

Organisatiennaam Inschrijver / Combinant 1	
Naam Ondertekeningsbevoegde	
Functie Ondertekeningsbevoegde	
Datum	
Hantekening ondertekeningsbevoegde	

Organisatiennaam Combinant 2*	
Naam Ondertekeningsbevoegde	
Functie Ondertekeningsbevoegde	
Datum	
Hantekening ondertekeningsbevoegde	

*Indien van toepassing