

BIJLAGE A PROGRAMMA VAN EISEN

Taalonderwijs in de leerroutes inburgering

Meer werk maken van inburgering

25 juli 2025

Aanbestedingsnummer 2025WI453

Versie 1.0

Definitief



Inhoud

1.1	Algemene eisen	3
1.2	Begeleiding van de Inburgeraar	5
1.3	Uitvoering en proces	5
1.4	Perceel 1: Taalonderwijs in de B1 en Z route 'standaard'	7
1.5	Perceel 2: Taalonderwijs voor snelle leerdere in de B1 route	8
1.6	Perceel 3: Taalonderwijs in de B1- en Z- route voor Jongeren	9
1.7	Registratie en informatie-uitwisseling	9
1.8	Samenwerking met (keten) partners	11
1.9	Docenten	11
1.10	Kwaliteit van de dienstverlening	11
1.11	Locatie en huisvesting	12
1.12	Communicatie, overleg en monitoring	13
1.13	Klachten, signalen en gegevensbescherming	15
1.14	Commerciële eisen	16
1.15	Social Return	16

In deze Bijlage zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde Diensten worden gesteld. Door het indienen van uw Inschrijving verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de te verrichten Diensten. Alle geformuleerde eisen gelden voor alle Percelen; daar waar eisen specifiek voor bepaalde Percelen gelden is dat vermeld.

1.1 Algemene eisen

- Eis 1. U gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot het aanmelden van een bepaald aantal Inburgeraars. Aan de in de Inschrijvingsleidraad genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
- Eis 2. U gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever de Inburgeraar bij een andere dan Opdrachtnemer (buiten de Raamovereenkomsten) kan aanmelden voor taalonderwijs. Dat is aan de orde wanneer individueel maatwerk nodig is dat de Opdrachtnemer niet kan bieden, of bij duale trajecten die met werkgevers worden ontwikkeld.
- Eis 3. U gaat ermee akkoord dat Inburgeraars tijdens hun inburgeringstraject kunnen wisselen van Opdrachtnemer, zowel binnen het Perceel als tussen de Percelen als bij een opdrachtnemer buiten de Raamovereenkomsten (zie eis 2).
- Eis 4. U heeft kennis van en conformeert zich aan het U16- en Utrechtse beleid en de specifieke regionale toelichting in het kader van de Wet Inburgering.
U kunt hier meer informatie over vinden in de bij deze aanbesteding gepubliceerde documenten, via de linkjes in de Inschrijvingsleidraad naar internet dan wel informatie op internet.
- Eis 5. U vertaalt de ambitie en leidende principes (zie hoofdstuk 1 van de Inschrijvingsleidraad) door in uw bedrijfsvoering en in uw aanpak.
- Eis 6. U voldoet te allen tijde aan de wettelijke eisen die zijn gesteld in de Wet inburgering 2021 en daarop gebaseerde regelgeving.
- Eis 7. U kent de nieuwste inzichten in taalonderwijs NT2, volgt de ontwikkelingen en past deze toe in het taalonderwijs.
- Eis 8. U conformeert zich aan de werkwijze "Stress Sensitief Werken" van de gemeente Utrecht en zorgt er ook voor dat deze werkwijze is geborgd onder uw personeel dat wordt ingezet voor de gemeente Utrecht (zie Bijlage M Stress Sensitief werken en Bijlage N Methodiekkaart SSW – Professionals).
- Eis 9. U beschikt over een beleid/protocol ter bescherming van de veiligheid van uw docenten, om escalatie te voorkomen en ter bevordering van een veilige omgeving voor docenten en Inburgeraars. Dit protocol is in lijn met het agressiebeleid van gemeente Utrecht (zie bijlage Q Protocol Veilige Publieke Dienstverlening). In de praktijk betekent dit minimaal dat:
- Er een actuele Risico-Inventarisatie en Evaluatie is voor de onderwijslocaties waar gewerkt wordt;
 - Het gedrag van uw medewerkers die in contact zijn met Inburgeraars binnen deze Opdracht nooit aanleiding is voor een incident;

- Uw medewerkers die in contact komen met Inburgeraars binnen deze Opdracht een basistraining 'omgaan met norm overschrijdend gedrag' hebben gevolgd en deze minimaal eens per twee jaar wordt herhaald/ verdiept;
 - Uw medewerkers en leidinggevendenden die worden ingezet binnen deze Opdracht bekend zijn met dit protocol/beleid en deze toepassen in het werk;
 - Uw leidinggevendenden zorgdragen voor opvang en nazorg bij incidenten, registratie van het incident en een dadergerichte reactie.
- Eis 10. U werkt mee aan een gezamenlijk handelingskader voor norm overschrijdend gedrag voor alle Opdrachtnemers, door hetzelfde protocol te hanteren (zie bijlage R Protocol bij norm-overschrijdend gedrag). Tijdens de implementatie wordt de inhoud van dit protocol verder afgestemd.
- Eis 11. Tijdens de implementatie worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever afspraken gemaakt over het uitwisselen van gegevens van veroorzakers van incidenten of van personen met een hoog risico op norm overschrijdend gedrag, zodat er preventieve en corrigerende maatregelen getroffen kunnen worden. De afspraken hierover zijn in lijn met de mogelijkheden die de AVG hiervoor biedt.
- Eis 12. U beschikt over een Inclusie- en Diversiteitsbeleid voor zowel uw medewerkers als de Inburgeraars. Dit beleid zullen we bij voorlopige gunning in het kader van de verificatiefase bij u opvragen en die u binnen 10 werkdagen moet aanleveren.
- Eis 13. U richt de lessen en activiteiten veilig en inclusief in. Dit betekent dat u goed om kunt gaan met, en oog heeft voor, alle vormen van diversiteit (zoals culturele, religieuze en seksuele diversiteit) en de spanningen die dat binnen de groep kan opleveren.
- Eis 14. U streeft met iedere Inburgeraar naar het echt beheersen van de Nederlandse taal in de praktijk en een zo hoog mogelijk (taal-)niveau voor iedere Inburgeraar, passend bij zijn leerbaarheid, beschikbaarheid en motivatie. U draagt daarmee bij aan het voldoen aan de inburgeringsplicht.
- Eis 15. U draagt zorg voor goede en begrijpelijke informatie voor de Inburgeraar over uw organisatie, uw begeleiding, uw lesmethode en het taalonderwijs.
- Eis 16. U werkt volgens een beproefde methodiek waarbij praktijkgericht leren centraal staat. Als online lessen onderdeel uitmaken van uw programma draagt u zorg voor de kwaliteit van deze lessen.
- Eis 17. U draagt er zorg voor dat de lessen interactief zijn en voornamelijk bestaan uit uitleg van de docent, het oefenen van Opdrachten met de docent en de uitleg van eventuele huiswerkopdrachten. U zorgt ervoor dat eventuele zelfstudie tijdens de les goed wordt toegelicht en wordt begeleid.
- Eis 18. U biedt elke Inburgeraar maatwerk bij het taalonderwijs, zodat het past bij zijn doelen, leervermogen en beschikbaarheid.
- Eis 19. Perceel 1 en 2: U biedt zowel overdag, in de avond en in het weekend taalonderwijs. Perceel 3: u biedt overdag taalonderwijs.

- Eis 20. U stelt de lesgroepen zo veel mogelijk samen op basis van gelijk taalniveau en leersnelheid (homogene groepen). Als dit niet lukt, waarborgt de kwaliteit van de lessen door aanvullende maatregelen te nemen.
- Eis 21. U conformeert zich aan een door de Opdrachtgever vast te stellen vakantieplanning en lesvrije feestdagen, deze dagen biedt u geen verplichte lessen aan. Vakantie: in ieder geval 3 weken in de zomervakantie en 1 week tijdens de kerstperiode. Deze vakantieweken en lesvrije dagen worden ieder jaar vooraf vastgesteld door de Opdrachtgever.

1.2 Begeleiding van de Inburgeraar

- Eis 22. U biedt individuele begeleiding om het traject succesvol te doorlopen. U signaleert kansen en belemmeringen op alle leefgebieden en bespreekt die met de Inburgeraar en de begeleiding bij de gemeente.
- Eis 23. U zorgt ervoor dat iedere Inburgeraar een vaste begeleider heeft en zorgt ervoor dat deze begeleider beschikt over minimaal de volgende competenties: cultuursensitiviteit, getraind/toegerust om problemen op diverse leefgebieden (mentale gezondheid, schulden, huiselijk geweld) te signaleren.

1.3 Uitvoering en proces

- Eis 24. U gaat ermee akkoord dat we de uitvoerings-, samenwerkings- en ontwikkelafspraken in de implementatiefase samen uitwerken, U gaat ermee akkoord dat de werkafspraken (bijlage O), verzuimprotocol (bijlage P) en Protocol bij norm overschrijdend gedrag (bijlage R) daarbij het uitgangspunt zijn.

Aanmelding, intake, leerplan en start

- Eis 25. De gemeente meldt de Inburgeraar aan bij de Opdrachtnemer nadat het PIP is vastgesteld, tenzij in uitzonderingsgevallen anders tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt overeengekomen.
- Eis 26. U organiseert een intake met als doel kennis te maken, informatie ophalen van de Inburgeraar en informatie te geven over uw traject. De intake vindt plaats binnen 3 weken na de aanmelding.
- Eis 27. Na de intake stelt u een leerplan op. In het leerplan staan in ieder geval de leerdoelen, een overzicht van het leertraject met mijlpalen en tijdlijn, wat u van de Inburgeraar verwacht en wat de Inburgeraar van de Opdrachtnemer kan verwachten. U bespreekt het leerplan met de Inburgeraar en verwerkt diens feedback.
- Eis 28. U zorgt voor vaste startmomenten voor nieuwe Inburgeraars. U plant die startmomenten op zo'n manier dat de Inburgeraar binnen 8 weken na de intake kan starten, ongeacht het aantal aanmeldingen. U zorgt ervoor dat deze vaste startmomenten altijd bekend zijn voor de gemeenten.

- Eis 29. U stemt het rooster af op de beschikbaarheid van de Inburgeraar. Omstandigheden die de beschikbaarheid belemmeren vermeldt de gemeente bij de aanmelding.

Monitoren voortgang

- Eis 30. U zorgt ervoor dat de Inburgeraar op de hoogte is van diens voortgang en inzicht heeft in zijn leertraject, mijlpalen en de tijdlijn. Minimaal 1 keer per kwartaal voert u een voortgangsgesprek met de Inburgeraar. In dit gesprek bespreekt u aan de hand van het leerplan de voortgang van de Inburgeraar. U bespreekt in ieder geval de volgende onderwerpen: De leerdoelen, vorderingen met betrekking tot taalniveau en de daaraan verbonden leerdoelen (taalontwikkelingen op de verschillende onderdelen), testresultaten, af- en aanwezigheid, aantal aangeboden en gevolgde lesuren (inclusief uren alfabetisering), prognose van het aantal benodigde lesuren tot A2 en B1, werkhouding, motivatie en gemaakte afspraken. Afhankelijk van de voortgang en de (veranderde) omstandigheden past u het leerplan aan. U zorgt ervoor dat de Inburgeraar en de gemeente altijd het meest actuele leerplan kunnen inzien.
- Eis 31. Minimaal 1 keer per kwartaal informeert u de gemeentelijk begeleider met een voortgangsrapportage over de voortgang en gemaakte afspraken per Inburgeraar. De voortgangsrapportage wordt opgesteld aan de hand van het leerplan. De onderwerpen uit voorgaande eis komen hierin terug.
- Eis 32. Wanneer de voortgang volgens u aanleiding geeft voor het aanpassen van het beoogde taalniveau, aanpassingen in het onderwijsaanbod of wijzigen van de leerroute, gaat u in overleg met de gemeentelijk begeleider en de Inburgeraar om te beoordelen of dit wordt aangepast. Zo ja, dan wordt ook het PIP door de begeleiding aangepast. Ditzelfde verzoek kan ook vanuit de begeleiding komen, die dit dan met u en de Inburgeraar zal bespreken. De gemeente beslist over aanpassingen van het PIP.
- Eis 33. U zorgt voor minimaal vier vaste momenten per jaar waarop de Inburgeraar kan overstappen naar een andere groep, een andere intensiteit, een andere Opdrachtnemer of een onderbreking inzet.
- Eis 34. U zorgt ervoor dat Inburgeraars geen onnodige onderbreking van hun traject hebben, bijvoorbeeld bij de doorstroom van de ene niveaugroep naar de volgende.

Verzuim en onderbreking

- Eis 35. U registreert alle afwezigheid (geoorloofd en ongeoorloofd) met de verzuimreden en de door u ondernomen acties. Indien nodig neemt u contact op met de gemeentelijk begeleider om vervolgacties te bespreken. Zie verzuimprotocol in bijlage P.
- Eis 36. Wanneer de Inburgeraar zonder afmelding niet aanwezig is in de les neemt u contact op met de Inburgeraar om de reden van afwezigheid te horen en afspraken te maken voor het vervolg.
- Eis 37. Wanneer de verwachting is dat de Inburgeraar langdurig afwezig is (meer dan vier weken), kan de gemeente het traject van een Inburgeraar onderbreken. Tijdens deze onderbreking biedt u aan deze Inburgeraar geen lesuren aan.

Afronden taaltraject

- Eis 38. U adviseert de Inburgeraar over het moment van aanmelden voor het examen. Inburgeraar meldt zichzelf aan voor het examen in Mijn Inburgering van DUO. Indien nodig ondersteunt u de Inburgeraar bij de aanvraag.
- Eis 39. Na afloop van het taalonderwijs (examen behaald, verhuizing, wijzigen leerroute, wijzigen Opdrachtnemer) stelt u een eindrapportage op. De eindrapportage bevat alle relevante informatie over het gevolgde traject, waaronder: start – en einddatum, uren gevolgde les, geoorloofd en ongeoorloofd verzuim, behaald taalniveau, behaalde examens, aantal aangeboden en aantal gevolgde lessen.
- Eis 40. U organiseert minimaal 1 keer per jaar een feestelijke afsluiting voor de Inburgeraars die het taalonderwijs succesvol hebben afgerond.

Reiskosten

- Eis 41. Specifiek voor gemeente Utrecht: Conform het Utrechtse reiskostenbeleid verstrekt u de reiskosten die de Inburgeraar maakt volgens de ANWB-routeplanner (reis met auto, snelste route van deur tot deur). Vergoeding van reiskosten vindt slechts plaats indien het om taalonderwijs of andere activiteiten gaat dat vanaf het huisadres van de kandidaat tot aan de leslocatie meer dan vier kilometer enkele reis is. U factureert de reiskosten bij de gemeente Utrecht.
- Eis 42. Specifiek voor sub regio Zuid Oost Utrecht en sub regio West: reiskosten worden door de gemeenten vergoed, de Opdrachtnemer heeft hier geen rol in.
- Eis 43. Specifiek voor sub regio Lekstroom: U verstrekt een tegemoetkoming in de reiskosten die de Inburgeraar maakt op basis van OV-tarief. U factureert de reiskosten bij de betreffende gemeente.
- Eis 44. De reiskostenvergoeding voor Inburgeraars die in een AZC verblijven wordt door het COA vergoed ([COA - Reiskosten Vroege Start Inburgering | www.coa.nl](#)). Zolang deze regeling bestaat, werkt u mee aan de uitvoering ervan. Deze regeling komt dan in de plaats van de reiskostenregelingen uit voorgaande eisen.

Materialen

- Eis 45. U biedt de Inburgeraar kosteloos de benodigde lesmaterialen, zoals boeken, laptop op de leslocatie, leenlaptop, tablet etc. Als een computer nodig is voor de gebruikte methodieken zorgt u ervoor dat de Inburgeraar hierover kan beschikken. De voorwaarden voor bruikleen zijn begrijpelijk voor de Inburgeraar en bevatten geen financiële consequenties.

1.4 Perceel 1: Taalonderwijs in de B1 en Z route 'standaard'

- Eis 46. Het doel van het taalonderwijs in de B1-route is het behalen van het inburgeringsexamen of staatsexamen en het examen KNM. U spant zich in het hoogst haalbare examenniveau dat past bij de beschikbaarheid, leerbaarheid en motivatie van de Inburgeraar te bereiken.
- Eis 47. Alfabetiseringsonderwijs maakt, indien nodig voor de Inburgeraar, onderdeel uit van de Z- of B1-route.

- Eis 48. U werkt met duidelijke, herkenbare thema's. De lesaanpak sluit aan op de dagelijkse praktijk van Inburgeraars (bijv. school, zorg, werk, openbaar vervoer).
- Eis 49. U verwerkt de volgende thema's in het taalonderwijs: (mentale) gezondheid (bij voorkeur maakt u gebruik van het lespakket Taal Doet meer of Pharos) en vaktaal. Daarnaast kan de gemeente ook actuele thema's aanleveren.
- Eis 50. U verwerkt digitale vaardigheden in het taalonderwijs. Indien nodig biedt u aparte ondersteuning voor Inburgeraars met geen/ weinig digitale vaardigheden.
- Eis 51. De Inburgeraar volgt in principe les op de locatie van de sub regio waartoe de gemeente hoort. Wanneer op deze locatie geen passend aanbod is, kan de Inburgeraar in overleg met de Opdrachtnemer en de gemeente op een andere locatie de les volgen.
- Eis 52. B1 route: Wij onderscheiden 4 fases in het inburgeringstraject (zie paragraaf 1.3 van de inschrijvingsleidraad), waarbij de focus op taalonderwijs gedurende het traject kan verschuiven naar een focus op werk. Dit bepaalt de gemeentelijk begeleider in overleg met de Inburgeraar en de Opdrachtnemer. U richt het leerplan en uw lesaanbod ook in op deze fases.
- Eis 53. Het aantal dagdelen les per week is afhankelijk van de wensen, motivatie, beschikbaarheid en belastbaarheid van de Inburgeraar.
- Eis 54. U biedt overdag de mogelijkheid om 2, 3 of 4 dagdelen van 3 uur les te volgen.

1.5 Perceel 2: Taalonderwijs voor snelle leiders in de B1 route

- Eis 55. U biedt snelle, intensieve trajecten aan voor Inburgeraars waarvan op basis van opleidingsniveau, leerbaarheid, studievaardigheid, motivatie, zelfstandigheid, beschikbaarheid aangenomen wordt dat zij dit traject succesvol kunnen afronden.
- Eis 56. U biedt een traject aan voor Inburgeraars die na het behalen van niveau B1 kunnen en willen doorleren voor B2 en het staatsexamen II. U adviseert en informeert de Inburgeraar tijdens zijn traject over de mogelijkheid en haalbaarheid van dit programma. Voor dit traject kunnen ook Inburgeraars uit Perceel 1 worden aangemeld nadat zij niveau B1 hebben behaald.
- Eis 57. U doet een intake en beoordeelt niet alleen het taalniveau en leerbaarheid, maar kijkt ook naar andere randvoorwaarden (zie eis 55). Op basis van deze intake beoordeelt u of een Inburgeraar toegelaten kan worden.
- Eis 58. Het aantal dagdelen les per week is afhankelijk van de wensen, motivatie, beschikbaarheid en belastbaarheid van de Inburgeraar.
- Eis 59. U biedt intensieve en semi-intensieve trajecten, waarbij zowel variatie is in de snelheid waarin lesstof wordt behandeld als het aantal dagdelen waarop de lessen worden aangeboden.
- Eis 60. U zorgt ervoor dat Inburgeraars die moeite hebben het tempo bij te houden worden begeleid en geholpen met het zoeken naar oorzaken en verbeteringen. Indien nodig biedt u hen extra ondersteuning.
- Eis 61. Uw docenten hebben aantoonbare ervaring met lesgeven aan de doelgroep snelle leiders/ hoogopgeleide taalleiders.

- Eis 62. In dit Perceel is het aanbieden van (volledig) online lessen toegestaan wanneer dit past bij de mogelijkheden en wensen van een Inburgeraar. U waarborgt de kwaliteit van deze lessen, zorgt voor extra training van de docenten en zet extra maatregelen in om betrokkenheid en motivatie van de Inburgeraars tijdens de les te bewaken. Dit neemt u op in het kwaliteitsplan (zie eis 87).
- Eis 63. Het is toegestaan om in de lesgroepen de verschillende doelgroepen (inburgeringsplichtigen en andere taalleerders) te combineren.

1.6 Perceel 3: Taalonderwijs in de B1- en Z- route voor Jongeren

- Eis 64. Het doel van het taalonderwijs voor Jongeren is om te ondersteunen en begeleiden bij het behalen van inburgeringsexamen in de B1- of Z-route. U spant zich in om dit doel te bereiken.
- Eis 65. Uw taalonderwijs is erop gericht de Jongere voor te bereiden op hun toekomst door het leren van de taal en het bieden van ondersteuning naar onderwijs en/of op de arbeidsmarkt.
- Eis 66. U maakt gebruik van activerende werkvormen en lesmateriaal dat aansluit bij de leefwereld, interesses en leervoorkeuren van jongvolwassenen.
- Eis 67. U biedt structuur in het rooster en de mogelijkheid om 4 dagdelen les te volgen voor alle Jongeren met uitzondering van diegenen die dat niet kunnen.
- Eis 68. In uw programma is, bij voorkeur aan het begin, aandacht voor het ontwikkelen van de volgende competenties: sociale omgangsvormen, afspraken maken en nakomen, gedragsregels binnen een school, studievaardigheden, basis zelfredzaamheid en digitale vaardigheden.
- Eis 69. Uw docenten hebben aantoonbare ervaring met het lesgeven aan Inburgeraars in de leeftijd van 18 tot en met 26 jaar.
- Eis 70. Gemeenten hebben de wens om de dienstverlening voor Jongeren te verbeteren. U werkt samen met andere partijen om te komen tot een integraal inburgeringstraject waarbij aandacht is voor mentale gezondheid en sociaal netwerk.
- Eis 71. U werkt samen met de onderwijsinstellingen (internationale schakelklas, mbo-onderwijsinstellingen) aan een warme overdracht en soepele intake om te zorgen dat het traject zo goed mogelijk aansluit bij behoeften van de Jongeren.

1.7 Registratie en informatie-uitwisseling

- Eis 72. U beschikt over een klantvolgsysteem en registreert daarin alle relevante informatie over de voortgang van het traject, waaronder: aantal uren gevolgte taallessen, aanwezigheid, voortgang, geoorloofd en ongeoorloofd verzuim, verzuimredenen, ondernomen acties, examenpogingen, resultaat en actueel overzicht van gemeentelijk begeleider en begeleider van de Opdrachtnemer. Dit systeem voorziet in of ondersteunt bij gerichte signalering bij afwijking of bijvoorbeeld veel verzuim richting gemeentelijke begeleider.

- Eis 73. U werkt met een webbased portal naar uw klantvolgsysteem dat toegankelijk is voor zowel de Inburgeraar als de gemeentelijke begeleider. Via deze portal meldt de gemeente de Inburgeraar aan en kan de gemeente en de Inburgeraar informatie over het traject en de voortgang raadplegen. Deze portal laat in ieder geval de volgende onderwerpen zien: rooster, toets resultaten, aangeboden lessen/ verzuim, leerdoelen, mijlpalen en tijdlijn; geschatte einddatum. Uit het portal kan de gemeente de volgende rapportages downloaden: leerplan, voortgangsrapportage, eindrapportage en urenverklaring.
- Eis 74. Opdrachtgever hanteert een BIV-classificatie van 1-2-2 voor het klantvolgsysteem. Dat betekent dat:
 B = Beschikbaarheid op niveau 1: Max. dataverlies 28 uur; Max hersteltijd in geval van incidenten is 5 werkdagen, in 85% van de gevallen.
 I = Integriteit op niveau 2: Politieke schade aan een bestuurder: bestuurder moet zich verantwoorden n.a.v. verantwoordingsvragen; Het beheer dient te voldoen aan alle standaard BIO/ISO27001-2 maatregelen. Incidentele uitzonderingen moeten formeel worden geaccepteerd.
 V = Vertrouwelijkheid op niveau 3: Kan leiden tot klachten van burgers of significant verlies van motivatie van medewerkers; of bindende aanwijzing van de AP in verband met schending van de privacy; Het beheer dient te voldoen aan alle standaard BIO/ ISO27001-2 maatregelen (of daaraan gelijkwaardig). Incidentele uitzonderingen moeten formeel worden geaccepteerd.
 U conformeert zich aan deze eisen.
- Eis 75. Eenmaal per kwartaal levert u een managementrapportage aan bij de contractmanager van Opdrachtgever. In de rapportage levert u informatie aan over in ieder geval de instroom, leerroute, voortgang van trajecten, doorlooptijd van de fases, verzuim etc. en rapporteert u over de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's, zie eis 106). De exacte vorm en inhoud van de managementrapportage stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer na gunning vast en kan tijdens de looptijd in overleg bijgesteld worden.
- Eis 76. U verklaart alle bijzonderheden betreffende of verband houdende met de Raamovereenkomst en gegevens over individuele Inburgeraars te beschouwen en behandelen als strikt vertrouwelijke informatie. U verplicht zich tegenover onbevoegde derden tot strikte geheimhouding ten aanzien van alles wat ten gevolge uw werkzaamheden bekend wordt en waarvan ik weet of kan vermoeden dat deze informatie van vertrouwelijke aard is. Dit geldt voor alle medewerkers van uw organisatie die in aanraking komen met deze vertrouwelijke informatie.
- Eis 77. U bent bereid en in staat om alle informatie over de Inburgeraar, die door het Rijk wordt gevraagd aan te leveren. Wanneer het Rijk in de toekomst meer of andere eisen aan de informatievoorziening stelt, werkt u mee om deze per ingangsdatum van de wijzigingen in wet en/ of regelgeving aan te leveren.
- Eis 78. Indien de informatiebehoefte van de Opdrachtgever wijzigt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, kan de Opdrachtgever vragen om periodieke bulk voortgangsinformatie over Inburgeraars (in een gestructureerd formaat, zoals bijvoorbeeld XML of CSV). In de toekomst willen we mogelijk systeemkoppeling en/ of data-uitwisseling ontwikkelen.

1.8 Samenwerking met (keten) partners

- Eis 79. U werkt samen met de lokale (keten)partners die (informeel, non-formeel en formeel) taal- en participatie-aanbod aanbieden, zoals aanbieders van taalmaatjes, taalcafé 's, werk of vrijwilligerswerk, opleiders en werkgevers.
- Eis 80. U werkt samen met alle gecontracteerde aanbieders om bij te dragen aan een goed werkend inburgeringsstelsel in de U16. Door afstemming van specialisaties en expertise, samen te werken bij werving van docenten en het afstemmen van de roosters/ niveaus ontstaat een zo compleet mogelijk aanbod voor alle Inburgeraars in de regio: op verschillende dagdelen en voor alle taalniveaus.

1.9 Docenten

- Eis 81. 100% van de docenten die u inzet voor de Raamovereenkomst zijn gecertificeerde NT2 docenten of hiervoor in opleiding (maximaal 20% is in opleiding).
- Eis 82. Perceel 1 en Perceel 3: Uw docenten alfabetisering hebben daarnaast aantoonbare nascholing alfabetisering.
- Eis 83. U beloont de docenten met een marktconform salaris, minimaal het minimumloon. U zorgt ervoor dat docenten voldoende (betaalde) voorbereidings- en nakijktijd hebben en de mogelijkheid hebben voor deskundigheidsbevordering en inhoudelijke ontwikkeling tijdens werktijd.
- Eis 84. Binnen 6 weken na het sluiten van de Raamovereenkomst zorgt u voor een verklaring omtrent het gedrag (VOG) van alle medewerkers die rechtstreeks contact hebben met de Inburgeraars. Ook van nieuwe medewerkers die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden ingezet voor Opdrachtgever zorgt u voor een VOG. Opdrachtgever kan dit steekproefsgewijs controleren, u werkt mee aan deze controle.
- Eis 85. U waarborgt de continuïteit van uw dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek of uitval. U informeert de Inburgeraar tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.
- Eis 86. De docent houdt binnen een groep rekening met verschillen tussen Inburgeraars en kan zijn of haar onderwijsaanpak daarop aanpassen. Het doel is om iedere Inburgeraar op het eigen niveau en tempo te laten leren, binnen de context van een gezamenlijke lesgroep die zo veel mogelijk homogeen is.

1.10 Kwaliteit van de dienstverlening

- Eis 87. U beschikt over een kwaliteitsplan waarin u beschrijft hoe u de kwaliteit van uw dienstverlening, van het taalonderwijs (zowel fysiek als online) en van uw medewerkers ((alfa) docenten, begeleiders en overige medewerkers) monitort en bewaakt en hoe u uw dienstverlening aanpast op basis van de bevindingen. In het kwaliteitsplan staat ook beschreven op welke manier u zorgt voor deskundigheidsbevordering van uw medewerkers. U gaat ermee akkoord

dat dit gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan worden opgevraagd door de Opdrachtgever.

- Eis 88. U verleent medewerking aan mogelijke kwaliteits- en klanttevredenheidsonderzoeken die Opdrachtgever uitvoert.
- Eis 89. U organiseert en faciliteert een Cursistenraad waarmee u regelmatig in overleg bent. Doel is ophalen en bespreken van de (ervaren) kwaliteit van de dienstverlening (lessen, begeleiding en algemeen), toetsen van (nieuwe) werkwijze of methodieken van de Opdrachtnemer. U rapporteert over deze overleggen aan Opdrachtgever. U organiseert minimaal 3 keer per jaar een groepsgesprek met deze Cursistenraad.
- Eis 90. U doet minstens 2 keer per jaar een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder de Inburgeraars. U stemt de vragen en momenten af met alle Opdrachtnemers, zodat deze zoveel mogelijk gelijk en vergelijkbaar zijn. U bespreekt de uitkomsten in de Cursistenraad. U deelt de resultaten van klanttevredenheidsonderzoek met de gemeenten en met alle Opdrachtnemers.
- Eis 91. U blijft continu in ontwikkeling. U maakt daartoe jaarlijks in december een jaarplan met de ontwikkelpunten/ speerpunten voor het komend jaar. Dit baseert u op de opgehaalde input/ feedback (o.a. Cursistenraad, klachten, signalen, uitvoeringsoverleggen, klanttevredenheidsonderzoek). U deelt dit plan met de Opdrachtgever.
- Eis 92. U informeert de gemeente over de uitkomsten van kwaliteitsonderzoeken en audits van uw keurmerken, in ieder geval van Blik op Werk, en de mogelijke vervolgstappen.
- Eis 93. Indien tijdens de contractperiode komt vast te staan dat uw organisatie niet (langer) voldoet aan de eisen van certificering of in onvoldoende mate hieraan voldoet of om andere redenen zijn verplichtingen niet nakomt, dan kan Opdrachtgever overgaan tot beëindiging van het contract.
- Eis 94. Bij de voorlopige gunning zullen we in het kader van de verificatiefase de volgende documenten bij u opvragen die u binnen 10 werkdagen moet aanleveren:
 - Uw kwaliteitsplan;
 - Blik op Werk auditrapport en de rapportage "Toezicht in de klas".

1.11 Locatie en huisvesting

- Eis 95. U kunt voor de start van de lessen beschikken over een geschikte en representatieve locatie waar u het taalonderwijs gaat geven. De locatie voldoet aan de Arbonormen. De locatie is goed bereikbaar met het openbaar vervoer en met de fiets, is voldoende uitgerust met onderwijsfaciliteiten en is toegankelijk voor minder validen.
- Eis 96. U zorgt voor een goede en veilige leeromgeving. Op uw leslocatie(s) voelt de Inburgeraar zich welkom en thuis. De faciliteiten zijn goed. Er is gratis koffie en thee en een ruimte om te pauzeren. U biedt Inburgeraars de mogelijkheid om huiswerk te maken op locatie.
- Eis 97. Perceel 1: U biedt voor de B1-route en de Z-route centrale leslocaties aan, die op loop-/ fietsafstand zijn of maximaal 45 min reizen met het openbaar vervoer. Elke Opdrachtnemer binnen Perceel 1 krijgt één van de locaties in sub regio Utrecht + de betreffende locaties in één

van de andere sub regio's toebedeeld. Als onderdeel van Uw inschrijving kunt u uw voorkeur voor locaties aangeven. Zie paragraaf 1.1.6 van de Inschrijvingsleidraad voor de werkwijze. U verklaart hierbij bereid en in staat te zijn om op elk van de genoemde locaties passende huisvesting te kunnen organiseren.

- Eis 98. Perceel 1, voor de sub regio Utrecht: U deelt de Utrechtse ambitie rondom het Welkomhuis (zie bijlage L Nota van uitgangspunten Thuis in Utrecht). U levert een actieve bijdrage om deze ambitie te realiseren. U werkt daartoe samen met het Welkomhuis en de partners van het Welkomhuis.
- Eis 99. Perceel 1: In het huidige Welkomhuis is 1 leslokaal beschikbaar voor taalonderwijs dat door één van de aanbieders gehuurd moet worden voor het taalonderwijs (zie bijlage S Specificaties en kosten Welkomhuis). Deze locatie is in aanvulling op de locaties zoals in eis 97 beschreven in sub regio Utrecht. De ingangsdatum van ingebruikname van het leslokaal in het Welkomhuis wordt vastgesteld in overleg met de huidige Opdrachtnemer. In de verificatiefase bespreken we met de voorlopig gegunde Inschrijvers welke Opdrachtnemer interesse heeft dit lokaal in gebruik te nemen. Gemeente Utrecht bepaalt welke Opdrachtnemer dit lokaal gaat gebruiken, dit op basis van de (on)mogelijkheden die Opdrachtnemers aangeven gedurende de verificatiefase en de afweging van Opdrachtgever wat het meest in het belang van het taalonderwijs is. U verklaart hiermee akkoord te gaan.
- Eis 100. Perceel 2: U biedt de trajecten voor snelle leerders aan op één centrale locatie in de gemeente Utrecht. De locatie is voor 90% van de Inburgeraars in dit Perceel in maximaal 45 min te bereiken met het Openbaar Vervoer.
- Eis 101. Perceel 3: U biedt de trajecten voor Jongeren aan op één centrale locatie in de gemeente Utrecht. De locatie is voor 90% van de Inburgeraars in dit Perceel in maximaal 45 min te bereiken met het Openbaar Vervoer.

1.12 Communicatie, overleg en monitoring

- Eis 102. Uw organisatie is binnen werktijden (maandag t/m vrijdag van 9.00 - 17:00 uur) telefonisch bereikbaar voor overleg op uitvoerend niveau. Ingeval de betreffende medewerker van uw organisatie niet direct aanspreekbaar is, wordt binnen 3 werkdagen teruggebeld of wordt aangegeven wanneer de vragen worden beantwoord.
- Eis 103. De gemeente Utrecht voert op contractniveau periodiek overleg over de voortgang en evaluatie van de dienstverlening. Hierbij zijn ook contactpersonen uit de drie andere sub regio's aanwezig. De verantwoordelijkheid voor het plannen van de overleggen ligt bij de gemeente Utrecht. In de implementatiefase wordt de frequentie van deze overleggen vastgesteld.
- Eis 104. Het uitvoeringsoverleg zal op sub regionaal niveau worden gevoerd. De sub regio's zijn verantwoordelijk voor de organisatie van dit overleg. De vorm is maatwerk. In de implementatiefase wordt de frequentie van de overleggen vastgesteld.
- Eis 105. We evalueren de uitvoering van de overeenkomst regelmatig en denken constructief na over eventuele gewenste aanpassingen van de dienstverlening en de samenwerking.

Eis 106. Opdrachtgever vindt het belangrijk te monitoren in hoeverre de gestelde doelen worden bereikt. We hebben daarvoor de volgende Key Performance Indicators (KPI's) geformuleerd. De KPI's worden gerapporteerd per kwartaal in de managementinformatie en hebben betrekking op de voorafgaande zes maanden:

- Meer dan 95,0% van de binnen de gemeten voorafgaande zes maanden ontvangen aanmeldingen leidt binnen drie weken na aanmelding tot een intakegesprek;
- Meer dan 95,0% van de binnen de gemeten voorafgaande zes maanden uitgevoerde intakegesprekken leidt binnen 8 weken na de intake tot start van het taalonderwijs voor betrokken Inburgeraars;
- Minder dan 5,0% van de binnen de gemeten voorafgaande zes maanden ingeplande lessen is niet doorgegaan door omstandigheden die te wijten zijn aan, c.q. voor risico komen van, de taalschool;
- Met meer dan 90,0% van de Inburgeraars heeft Opdrachtnemer elk kwartaal het leerplan besproken in een voortgangsgesprek;
- Inburgeraars beoordelen de kwaliteit van de taallessen gemiddeld met 7,5 of hoger. (vast te stellen bij het KTO, zie eis 90).
- Inburgeraars beoordelen de voortgang van hun traject gemiddeld met een 7,5 of hoger. (vast te stellen bij het KTO, zie eis 90).

In aanvulling daarop gelden de volgende KPI's per Perceel gemeten over een periode van drie jaar te starten per 1 maart 2026:

- Perceel 1: Minimaal 80% van de Inburgeraars heeft B1 afgerond binnen 3 jaar. Van deze 80% heeft minimaal 40% B1 behaald en 60% A2.
- Perceel 1: Minimaal 80% van de Inburgeraars heeft de Z-route afgerond binnen drie jaar.
 - Perceel 2: Minimaal 80% van de Inburgeraars heeft B1 afgerond binnen 3 jaar. Van deze 80% heeft minimaal 40% B1 behaald en 60% B2.
 - Perceel 3: Minimaal 80% van de Inburgeraars heeft B1 afgerond binnen 3 jaar. Van deze 80% heeft minimaal 40% B1 behaald en 60% A2.
 - Perceel 3: Minimaal 80% van de Inburgeraars heeft de Z-route afgerond binnen drie jaar.

Consequenties niet halen van de KPI normen

- Indien een norm blijkt de kwartaalrapportage niet wordt gehaald wordt tijdens het contractoverleg gesproken over de oorzaken en te nemen herstelmaatregelen;
- Binnen 3 weken na de opleveringsdatum van de kwartaalrapportage, dient Opdrachtnemer een Herstelplan aan te leveren (in geval een KPI-norm niet is gehaald). Dit Herstelplan moet voldoen aan de in dit document gestelde eisen en vereist goedkeuring van Opdrachtgever.
- Indien de betreffende niet gehaalde KPI-norm in het volgende kwartaal blijkt de kwartaalrapportage wederom niet is gehaald (de gebeurtenis), heeft Opdrachtgever, na gehouden afstemming daarover met Opdrachtnemer:

Voor Perceel 1:

Het recht een boete van tweeduizend euro (€2.000,-) per gebeurtenis op te leggen. Het totaal van de verschuldigde boetes is per contractjaar (1 maart – 1

maart) gemaximeerd op dertigduizend euro (€30.000,-).

Voor Perceel 2:

Het recht een boete van duizend euro (€1.000,-) per gebeurtenis op te leggen. Het totaal van de verschuldigde boetes is per contractjaar (1 maart – 1 maart) gemaximeerd op vijftienduizend euro (€15.000,-).

Voor Perceel 3:

Het recht een boete van duizend euro (€1.000,-) per gebeurtenis op te leggen. Het totaal van de verschuldigde boetes is per contractjaar (1 maart – 1 maart) gemaximeerd op vijftienduizend euro (€15.000,-).

Ingeval het maximum aan op te leggen boetes is bereikt, heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst en/of onderliggende nadere overeenkomsten eenzijdig en met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, en zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding of kostenvergoeding. Opdrachtgever is tevens gerechtigd betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hiervan schriftelijk in kennis stellen.

- Eis 107. U gaat ermee akkoord dat u eventuele communicatie over een Opdracht met de pers of communicatie over een Opdracht met een politiek gevoelige inhoud eerst ter goedkeuring voorlegt aan de gemeente Utrecht.
- Eis 108. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst wordt in overleg een exitplan (per gemeente) opgesteld voor het voltooien van het taalonderwijs van de Inburgeraars. U werkt mee met de gemeenten om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe situatie.
- Eis 109. Als er wijzigingen zijn in de rechtsvorm, naam of adresgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, geeft u dit direct door aan de gemeente Utrecht.

1.13 Klachten, signalen en gegevensbescherming

- Eis 110. U bent in het bezit van een klachtenreglement en zorgt ervoor dat deze ook voor Inburgeraars duidelijk en bekend is. Daarnaast draagt u er zorg voor dat het voor Inburgeraars veilig en eenvoudig is om een klacht in te dienen. U registreert alle klachten en de afhandeling en maakt deze op verzoek inzichtelijk voor de gemeente.
- Eis 111. U zorgt ervoor dat signalen van Inburgeraars worden gehoord en opgevolgd.
- Eis 112. U bent in het bezit van een privacyreglement, waarin (minimaal) is vastgelegd welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel en hoe lang deze gegevens bewaard worden.
- Eis 113. U bent zelfstandig verwerkingsverantwoordelijk. Bij de uitvoering van deze Raamovereenkomst is sprake van gegevensuitwisseling tussen zelfstandig verwerkersverantwoordelijken. Tijdens

de Implementatiefase sluiten partijen de Gegevensuitwisselingsovereenkomst (GUO) inclusief de bijlagen ervan af, op basis van de in bijlage F opgenomen model GUO.

- Eis 114. U verwerkt de gegevens die u met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening verkrijgt uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het verrichten van die werkzaamheden of die voortvloeien uit Opdrachten verleend op basis van de Raamovereenkomst.
- Eis 115. U sluit een Verwerkersovereenkomst af met de eventuele leverancier van het klantvolgsysteem. In deze Verwerkersovereenkomst moet het door Opdrachtgever opgelegde niveau van gegevensbescherming (ISO27001 of daarmee vergelijkbaar) doorwerken naar de Verwerker(s) van de opdrachtnemer.

1.14 Commerciële eisen

- Eis 116. U gaat akkoord met de in de Inschrijvingsleidraad beschreven bekostigingssystematiek en de beschreven werkwijze over betaling.
- Eis 117. De gemeente waar de Inburgeraar woont financiert het taalonderwijs van deze Inburgeraar. De facturatie- en betalingseisen zijn per gemeente of samenwerkingsverband van gemeenten vormgegeven. U voldoet in alle gemeenten aan hun eigen facturatie-eisen.
- Eis 118. Eenmaal per kalenderjaar kunnen de prijzen door Opdrachtgever worden geïndexeerd. De jaarlijkse indexering wordt bepaald aan de hand van de hoogte van de door het Rijk beschikbaar gestelde middelen in de SPUK inburgering. Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer over het indexeringspercentage zodra dit door het Rijk bekend is gemaakt.

1.15 Social Return

- Eis 119. U conformeert zich aan alle verplichtingen zoals beschreven in de Inschrijvingsleidraad en het in bijlage B opgenomen document 'Handleiding Social Return'. Voor deze Raamovereenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5% van de Opdrachtwaarde.
- Eis 120. De in te zetten waarde aan Social Return wordt jaarlijks bijgesteld op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere Opdrachten die op basis van de Raamovereenkomst aan u verstrekt worden.