

Inschrijvingsleidraad

Taalonderwijs in de Leerroutes inburgering

Meer werk maken van inburgering
Samen ontwikkelen in Partnerschap

25 juli 2025
Aanbestedingsnummer 2025WI453
Versie NvI2
Definitief



Inhoud

1	De Opdracht	4
1.1	Beschrijving van de Opdracht	4
1.1.1	Regiosamenwerking en Aanbestedende Dienst	4
1.1.2	Aanleiding aanbesteding	4
1.1.3	Inburgering	5
1.1.4	Scope van de Opdracht: Algemeen	7
1.1.5	perceelindeling	8
1.1.6	Raamovereenkomsten en Wachtkamerovereenkomsten	11
1.1.7	Verwachte en maximum omvang van de Raamovereenkomst:	13
1.1.8	Herzieningsclausules	13
1.2	Algemene informatie over de Opdracht	14
1.2.1	Taalonderwijs in de B1-route	17
1.2.2	Taalonderwijs in de Z-route (perceel 1 en perceel 3)	17
1.3	perceel 1: B1- en Z- route 'standaard'	19
1.4	perceel 2: B1 route voor snelle taalleerders	20
1.5	perceel 3: B1 en Z route voor Jongeren	20
1.6	Toelichting begeleiding vanuit gemeente en rol Opdrachtnemer	20
1.7	Bekostigingssystematiek en financiering	22
1.8	Maatschappelijk verantwoord inkopen en Duurzaamheid	25
1.9	Social Return	25
1.10	Overzicht Bijlagen	26
2	De inschrijfprocedure	27
2.1	Wettelijk kader	27
2.1.1	Procedure	27
2.1.2	Gunning	27
2.2	Planning	27
2.3	Informatiefase	28
2.3.1	Vragen over de Opdracht	28
2.3.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	28
2.3.3	Informatiebijeenkomst	28
2.3.4	Vragenronde/Nota van inlichtingen	28
2.4	Uw Inschrijving indienen	29
3	Beoordeling en gunning	30
3.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	30
3.2	Beoordeling kwaliteit	30
3.3	Afronden oordeel	31
3.4	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	31

3.5	Twintig dagen wachttijd	32
3.6	Procedure van verificatie	32
3.7	Definitieve gunning en contractsluiting	33
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	34
4.1	Uitsluitingsgronden	34
4.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	34
4.1.2	Geen Russische betrokkenheid	34
4.2	Geschiktheidseisen	34
4.2.1	Financieel Economische Draagkracht: Accountantsverklaring	35
4.2.2	Financieel Economische Draagkracht: Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	36
4.2.3	Beroepsbevoegdheid	36
4.2.4	Technische- en beroepsbekwaamheid: Kwaliteitsborging	37
4.2.5	Technische- en beroepsbekwaamheid: Informatiebeveiliging	37
4.2.6	Technische- en beroepsbekwaamheid: Vakbekwaamheid	38
5	Gunningscriteria	40
5.1	Inleiding	40
5.2	Gunningcriteria perceel 1 B1- en Z-route 'standaard'	40
5.3	Gunningcriteria perceel 2 B1 route voor snelle taalleerders	46
5.4	Gunningcriteria perceel 3 B1- en Z- route voor Jongeren	51
5.5	Kwalitatieve beoordeling	55
6	Definities	57
7	Overige informatie	61
7.1	Voorwaarden	61
7.2	Klachtenregeling	63

1 De Opdracht

1.1 Beschrijving van de Opdracht

1.1.1 Regiosamenwerking en Aanbestedende Dienst

De gemeente Utrecht (hierna waar van toepassing ook aangeduid als Opdrachtgever) wil ten behoeve van 15 gemeenten uit de regio Utrecht (de Deelnemende gemeenten), Raamovereenkomsten sluiten met meerdere taalaanbieders (hierna aangeduid als taalaanbieder(s) of Opdrachtnemer(s)) voor het verzorgen van taalonderwijs voor Inburgeraars. De aan deze aanbesteding Deelnemende gemeenten zijn verdeeld over vier sub regio's:

Tabel A: Deelnemende gemeenten			
Sub regio gemeente Utrecht	Sub regio Lekstroom	Sub regio Zuid Oost Utrecht (RSD Kromme Rijn Heuvelrug)	Sub regio Utrecht West
Gemeente Utrecht	Gemeente Houten	Gemeente Utrechtse Heuvelrug	Gemeente De Ronde Venen
	Gemeente Nieuwegein	Gemeente Wijk bij Duurstede	Gemeente Montfoort
	Gemeente Lopik	Gemeente Bunnik	Gemeente Oudewater
	Gemeente IJsselstein	Gemeente De Bilt	Gemeente Stichtse Vecht
		Gemeente Zeist	Gemeente Woerden

Zestien gemeenten uit de regio Utrecht -de U16- werken nauw samen op het terrein van asiel en integratie. Ze hebben deze samenwerking vastgelegd in een bestuursakkoord. De U16 heeft ook een regionale visie Asiel en integratie vastgesteld (zie Bijlage I) alsmede een nota van uitgangspunten Thuis in Utrecht (Bijlage L). Eén van de uitgangspunten daarvan is dat we regionaal doen wat meerwaarde heeft. Om die reden hebben bovenstaande 15 gemeenten besloten het taalonderwijs regionaal in te kopen. Ze hebben de gemeente Utrecht gemandateerd om een aanbestedingsprocedure te doorlopen en de Raamovereenkomsten mede namens hen te sluiten. De gemeente Utrecht (Opdrachtgever) is daarmee de Aanbestedende dienst voor deze aanbesteding.

1.1.2 Aanleiding aanbesteding

De aan deze aanbesteding Deelnemende gemeenten hebben voor het taalonderwijs in de B1/Z-route reeds lopende Raamovereenkomsten sinds 1 januari 2022. Deze Raamovereenkomsten eindigen per 1 januari 2026 en worden niet verlengd. Voor het taalonderwijs willen de gemeenten onder de te sluiten nieuwe Raamovereenkomsten nieuwe opdrachten gaan verstrekken waarvan de geraamde waarde de Europese drempelwaarde voor sociale en andere specifieke diensten overschrijdt.

1.1.3 Inburgering

Op 1 januari 2022 is de Wet inburgering 2021 in werking getreden. Hiermee kwam de regie over de inburgering van nieuwkomers weer bij de gemeenten te liggen. Het doel van de wet is dat nieuwkomers in de regio zo snel mogelijk volwaardig meedoen en zelfredzaam zijn in de maatschappij. Met de wet wordt beoogd een inburgeringsstelsel in te richten dat robuust en adaptief is. Het stelsel moet voldoende ruimte bieden om te leren en mee te bewegen met opgaven die zich aandienen, zonder dat daarvoor steeds grote (nieuwe) stelselwijzigingen nodig zijn. Met andere woorden: het moet werken. Dit doel en deze werkwijze onderschrijven we van harte. Het past bij de regionale visie en met onze ambitie op inburgering:

Integratie van alle nieuwkomers vindt plaats vanaf dag één waarbij de regie op eigen leven en zelfredzaamheid in onze maatschappij de belangrijkste uitgangspunten zijn. De inburgering draagt zorg dat alle Inburgeringsplichtigen, waaronder ook gezinsmigranten, duurzaam integreren in de Nederlandse samenleving. Dat maakt inburgering het fundament voor integratie. Regionale samenwerking bevordert de integratie en duurzame participatie van nieuwkomers, met als uiteindelijk doel dat zij volwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving met alle rechten en plichten zoals die voor elke andere Nederlander gelden. Wij werken regionaal samen waar dat meerwaarde biedt en organiseren lokaal wat kan.

Om mee te kunnen doen in onze samenleving is het van belang dat nieuwkomers zo snel mogelijk de Nederlandse taal leren. Taal is de sleutel tot integratie, het liefst zo veel mogelijk in de praktijk in combinatie met werk, stage, of opleiding. We streven naar volwaardig meedoen in de samenleving en het opbouwen van sociale netwerken. Maatwerk is hierbij het sleutelwoord voor succesvolle integratie. Werk en de contacten binnen het werk helpen nieuwkomers ook om de taal sneller eigen te maken. Indien werk (nog) niet mogelijk is wordt participeren in de vorm van stage, werkervaringsplaats, vrijwilligerswerk of opleiding nagestreefd. (Regionale vise Asiel en Integratie U16, zie [bijlage I](#)).

Blijvend ontwikkelen inburgeringsstelsel

De U16 realiseert de ambitie niet alleen. Deze ambitie wordt gerealiseerd samen met de nieuwkomers zelf, inwoners, werkgevers, maatschappelijke organisaties en vrijwilligers. De afgelopen jaren is er veel geleerd. De U16 zoekt blijvend de samenwerking op met Partners op het gebied van inburgering, werk én op andere leefgebieden. Het waarmaken van de ambitie vraagt om inspanningen en creativiteit, want het stelsel moet zich blijven ontwikkelen.

Het is de ambitie om het stelsel tussentijds te blijven verbeteren en kansen te benutten om Inburgeraars nog beter te ondersteunen. Het proces wordt zorgvuldig gemonitord en geëvalueerd, zodat het optimaal bijdraagt aan het waarmaken van onze ambities.

Taalonderwijs is een belangrijk onderdeel van de inburgering. Dat willen we, net als de rest van het stelsel, in co-creatie en al lerend ontwikkelen. We willen vernieuwend en kwalitatief hoogwaardig taalonderwijs waarmee Inburgeraars de taal echt leren in de praktijk en dus niet alleen op papier. We zijn ervan overtuigd dat je de taal leert in de les én daarbuiten. We streven naar een zo hoog mogelijk taalniveau, zoveel mogelijk B1 of hoger. We zoeken taalaanbieders die deze vernieuwing nastreven, die

weten hoe je Inburgeraars echt de taal leert en die zichzelf daarin steeds weer willen verbeteren. Taalaanbieders die weten dat er meer nodig is dan alleen een les in een klas. Dat je de taal leert door te spreken en door te doen, dus dat er altijd een combinatie van taal en werk, activiteiten of scholing nodig is voor een goed resultaat. We zijn er ook van overtuigd dat taalaanbieders hierin niet alleen kunnen opereren, maar dat er samenwerking nodig is met lokale partners, onder meer met begeleiders, werkgevers, buurtactiviteiten en de aanbieders van taalcafé 's en taalmaatjes.

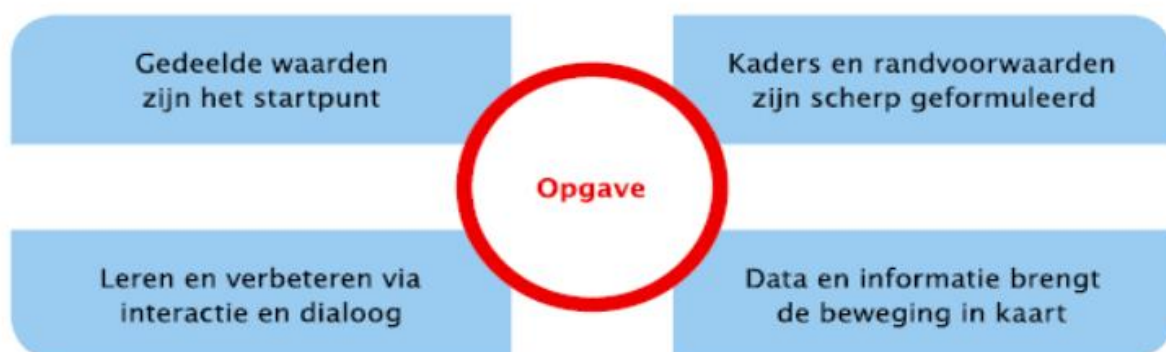
De Deelnemende gemeenten vragen in deze Opdracht van hun ketenpartners binnen de inburgering om gezamenlijk gefocust te zijn op kwaliteitsverbetering. Dit vraagt om vertrouwen, openheid en het uitwisselen van resultaten.

Sturingsmodel

In de uitvoering van de contracten en bij het lerend ontwikkelen zijn de ambitie en de leidende principes uit de nota van uitgangspunten Inburgering (januari 2021) van de gemeente Utrecht richtinggevend:

- We doen het samen
- Voor iedereen
- Leefwereld centraal
- Integratie en participatie vanaf dag 1
- Uitgaand van de mogelijkheden en talenten van de Inburgeraar
- Eenvoud en toegankelijkheid
- Lokaal wat kan, regionaal wat meerwaarde heeft
- Uitgaan van vertrouwen
- Lerend ontwikkelen
- Taal leren in de praktijk
- Samenwerken met lokale partners

We gaan uit van professionaliteit en deskundigheid van alle partners en sturen erop dat iedereen vanuit deze deskundigheid doet wat nodig is om het doel te bereiken. De leidende principes zijn daarvoor het toetsingskader. De spelregels waarbinnen we opereren leggen we vast in het contract. We monitoren met data en informatie of we de beweging maken naar een beter werkend inburgeringsstelsel. We zijn met elkaar en met alle partners, vanuit ieders rol en deskundigheid in gesprek om deze informatie te interpreteren en waar nodig de voortgang bij de sturen.



De Leerroutes; verbinding taal en participatie

Om ervoor te zorgen dat Inburgeringsplichtigen volwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving, is het belangrijk dat het leren van de Nederlandse taal gecombineerd wordt met activiteiten gericht op deelname aan de maatschappij. Het inburgeringsstelsel heeft daarom een sterk duaal karakter: taalonderwijs wordt binnen de Leerroutes gecombineerd met inspanningen om te participeren naar vermogen, vanaf de start van het inburgeringstraject.

De Wet Inburgering kent drie Leerroutes: de B1-route, de zelfredzaamheidsroute en de onderwijsroute.

B1- en zelfredzaamheids- (Z)-route

Het doel van de B1- en de Z-route is dat de Inburgeraar zo snel mogelijk een zo hoog mogelijk taalniveau haalt, zelfredzaam is en meedoet, bij voorkeur via werk. In de B1-route is het beoogde taalniveau B1 (voor perceel 2 is B2 ook mogelijk). Voor Inburgeraars die de Z-route volgen is het leren van de taal lastig, voor hen is het beoogde taalniveau minimaal A1. Alfabetiseringsonderwijs maakt, indien nodig voor de Inburgeraar, onderdeel uit van de Z- of B1-route.

Een route bestaat zowel uit taalonderwijs als activiteiten die de participatie stimuleren. Ze worden zo vroeg mogelijk gecombineerd aangeboden aan de Inburgeraar. We kopen het taalonderwijs en het onderdeel Kennis Nederlandse Maatschappij (KNM) in de B1- en de Z-route gezamenlijk in door middel van deze aanbesteding en vullen het participatiedeel vooral lokaal in (buiten deze aanbesteding). De reden van de splitsing is dat we elke organisatie (Opdrachtnemer, participatiespecialist) willen inzetten op zijn expertise. Ook willen we dat een Inburgeraar in de eigen gemeente/sub regio ondersteund wordt en betaald werk kan verrichten of deel kan nemen aan relevante participatie-activiteiten. Dat vraagt om nauwe samenwerking en we vragen alle organisaties om daaraan bij te dragen. Een succesvolle inburgeringsaanpak is alleen mogelijk wanneer organisaties bereid zijn samen, vanuit ieders specialiteit en expertise, doen wat nodig is.

1.1.4 Scope van de Opdracht: Algemeen

De scope van de Raamovereenkomst betreft het leveren van taalonderwijs inclusief Kennis Nederlandse Maatschappij (KNM) binnen de Z- of B1-route aan asielstatushouders die inburgeringsplichtig zijn (Inbugeraars) en in de Deelnemende gemeenten wonen.

De eisen die worden gesteld aan het taalonderwijs zijn opgenomen in het Programma van Eisen (zie Bijlage A).

Niet in scope

- De onderwijsroute volgens de Wet Inburgering valt buiten het kader van deze aanbesteding;
- De overige verplichte onderdelen van de Wet Inburgering (MAP, PVT etc) vallen buiten het kader van deze aanbesteding.

1.1.5 perceelindeling

In deze aanbesteding is sprake van drie percelen.

perceel 1 omvat de **B1- en Z- route** Hier zullen de meeste Inburgeraars gebruik van maken. In dit perceel willen we maximaal drie Opdrachtnemers contracteren. Elk van deze drie hebben een vestiging in Utrecht en elke Opdrachtnemer heeft minimaal 1 vestiging in 1 van de sub regio's. Er kan dan per taalaanbieder worden gewerkt aan een specifieke expertise, kunnen taalaanbieders en gemeenten elkaar inspireren binnen de samenwerking én ontstaat er een keuzevrijheid voor de Inburgeraars.

perceel 2 omvat de **B1 route voor snelle leerdere**. Voor hen wordt een intensief en snel aanbod gezocht waardoor zij in korte tijd de taal kunnen leren.

perceel 3 richt zich op het taalonderwijs in de **B1 en Z route voor jongeren**. We willen dat het taalonderwijs goed aansluit bij de behoeften van jongeren. Het lesaanbod en de activiteiten zijn daarop aangepast. De klassen bestaan uit jongeren in de leeftijd van **18 tot en met 26 jaar**. De docenten hebben ervaring met werken met jongvolwassenen. Jongvolwassenen krijgen begeleiding bij het ontwikkelen van hun toekomstperspectief. Zij worden uitgedaagd om daarover na te denken en geholpen bij het verkennen van hun mogelijkheden.

Hieronder is een tabel B opgenomen waarin de percelen worden benoemd, hoeveel Raamovereenkomsten per perceel worden gesloten, de geschatte aantallen regionale jaarinstroom en het aantal locaties dat elke Opdrachtnemer dient te organiseren.

Tabel B: perceelindeling				
Nr	Inhoud	Aantal contracten	Geschatte regionale jaarinstroom in personen	Aantal locaties per Opdrachtnemer
1	B1 en Z route 'standaard' (voor Inburgeraars die niet in perceel 2 of 3 vallen)	Max 3 contracten	550-650	1 in sub regio gemeente Utrecht minimaal 1 in een andere sub regio (zie tabel hieronder)
2	B1 route voor snelle taalleerders (alle leeftijden)	1 contract	50-100	1 in sub regio gemeente Utrecht
3	B1 en Z route voor Jongeren (voor Inburgeraars t/m 26 jaar)	1 contract	90-130	1 in sub regio gemeente Utrecht

Hieronder is een tabel C opgenomen waarin voor de Opdrachtnemers in perceel 1 de specifieke locaties worden benoemd die door hen moeten worden georganiseerd.

Tabel C: Overzicht locaties perceel 1				
Sub regio	Locatie	Locatie	Locatie	Locatie
Utrecht 1 locatie Evt. welkomhuis	Overvecht (te organiseren door Opdrachtnemer)	Kanaleneiland (te organiseren door Opdrachtnemer)	Omgeving CS/ Stadskantoor (te organiseren door Opdrachtnemer)	Welkomhuis (Kanaleneiland) (zie bijlage A Programma van Eisen eis 95 en 96, te huren door 1 Opdracht- nemer)
West 3 locaties	Bij voorkeur Woerden (te organiseren door Opdrachtnemer)	Bij voorkeur Breukelen (te organiseren door Opdrachtnemer)	Mijdrecht (gefaciliteerd en betaald door gemeente De Ronde Venen)	
ZOU 1 locatie	Omgeving station Driebergen-Zeist (te organiseren door Opdrachtnemer)			
Lekstroom 1 locatie	Bij voorkeur Nieuwegein (te organiseren door Opdrachtnemer)			

In het invulformulier perceel- en locatiekeuze (Bijlage J) dient u aan te geven op welk perceel u inschrijft. Ingeval u (ook) inschrijft op perceel 1 dient u in het invulformulier aan te geven wat uw voorkeur is ten aanzien van de locaties. Uitgangspunt is dat elke Opdrachtnemer één locatie in sub regio Utrecht en de locatie(s) van één van de overige sub regio's krijgt toebedeeld (wanneer u kiest voor sub regio West gaat het dus om alle locaties binnen die sub regio).

In het formulier vult u in:

- welke locatie in de sub regio gemeente Utrecht uw voorkeur heeft (in afnemende volgorde) en of u interesse heeft in het extra leslokaal op locatie Welkomhuis;
- welke overige sub regio met bijbehorende locatie(s) uw voorkeur heeft (in afnemende volgorde).

Inschrijven per perceel

U kunt inschrijven op maximaal 2 van de 3 percelen.

Voor perceel 2 gunt Opdrachtgever de Opdracht aan 1 Inschrijver (de Inschrijver met de economisch eest voordelige Inschrijving).

Voor perceel 3 gunt Opdrachtgever de Opdracht aan 1 Inschrijver (de Inschrijver met de economisch eest voordelige Inschrijving).

Voor perceel 1 gunt Opdrachtgever de Opdracht aan maximaal drie Inschrijvers (met de drie hoogst scorende in de rangorde van economisch meest voordelige Inschrijvingen).

Voor perceel 1 dient elke Opdrachtnemer in twee sub regio's locaties aan te bieden voor het taalonderwijs: één in de sub regio gemeente Utrecht en tenminste één in een andere sub regio. In geval meerdere Opdrachtnemers dezelfde voorkeur voor de andere sub regio locatie hebben aangegeven volgt toewijzing van de voorkeur aan de hand van de (hogere) score op de gunningcriteria.

Bijvoorbeeld:

Inschrijver A heeft de voorkeur voor sub regio Lekstroom (naast de verplichte locatie in sub regio gemeente Utrecht) en als 2^e de sub regio ZO Utrecht en als 3^e Utrecht West. Inschrijver A scoort op de gunningcriteria 100 punten.

Inschrijver B heeft de voorkeur voor sub regio Lekstroom (naast de verplichte locatie in sub regio gemeente Utrecht) en als 2^e de sub regio Utrecht West en als 3^e ZO Utrecht. Inschrijver B scoort op de gunningcriteria 90 punten.

Inschrijver C heeft de voorkeur voor sub regio Lekstroom (naast de verplichte locatie in sub regio gemeente Utrecht) en als 2^e de sub regio Utrecht West en als 3^e ZO Utrecht. Inschrijver C scoort op de gunningcriteria 60 punten.

Inschrijver A krijgt dan de sub regio Lekstroom toebedeeld, Inschrijver B de sub regio Utrecht West en Inschrijver C de sub regio ZO Utrecht.

Een vergelijkbare systematiek geldt voor locatiekeuze sub regio Utrecht

In de regio West, Zuid Oost Utrecht en Lekstroom worden de Inburgeraars aangemeld bij de Opdrachtnemer in hun sub regio. In situaties dat deze Opdrachtnemer geen goed passend aanbod heeft voor een Inburgeraar kan ook voor een andere Opdrachtnemer in de regio worden gekozen. In de gemeente Utrecht kiest de Inburgeraar voor één van de Opdrachtnemers.

In geval er slechts twee Inschrijvers hebben ingeschreven op perceel 1 en aan de gestelde (geschiktheids)eisen en voorwaarden hebben voldaan, gunt de Opdrachtgever de Raamovereenkomsten voor perceel 1 aan de betreffende twee Inschrijvers. Daarbij geldt voor wat betreft de te organiseren locaties het volgende:

Tijdens de Implementatiefase wordt in onderling overleg getracht tot een locatieverdeling te komen die voor een ieder aanvaardbaar is.

Vierde sub regio

Uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer die op de eerste plaats in de rangorde van economisch meest voordelige Inschrijvingen is geëindigd, de eerste keuze heeft in wel of niet accepteren van de vierde sub regio. In geval deze Opdrachtnemer de vierde sub regio niet wenst te organiseren kan de andere Opdrachtnemer deze vierde sub regio gaan organiseren. Blijkt dat niet mogelijk te zijn dan is Opdrachtgever gerechtigd de verdeling naar eigen inzicht te maken.

Locatie sub regio Utrecht

Uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer die op de eerste plaats in de rangorde van economisch meest voordelige Inschrijvingen is geëindigd, de eerste keuze heeft in wel of niet accepteren van de derde locatie in de sub regio Utrecht. In geval deze Opdrachtnemer de derde locatie niet wenst te organiseren kan de andere Opdrachtnemer deze derde locatie gaan organiseren. Blijkt dat niet mogelijk te zijn dan is

Opdrachtgever gerechtigd de verdeling naar eigen inzicht te maken dan wel te kiezen voor geen derde locatie in de sub regio Utrecht.

1.1.6 Raamovereenkomsten en Wachtkamerovereenkomsten

Raamovereenkomsten

De Deelnemende gemeenten kiezen voor een totaal mogelijke looptijd van 6 jaar en 1 maand. De initiële looptijd van de door gemeente Utrecht als Opdrachtgever namens alle Deelnemende gemeenten te sluiten Raamovereenkomsten is 4 jaar en 1 maand. Beoogde ingangsdatum is 1 december 2025. De einddatum van de Raamovereenkomsten is 31 december 2029.

Hierna heeft Opdrachtgever eenzijdig het recht twee keer een verlenging van elk één jaar toe te passen. Daarbij geldt het volgende. Na de initiële periode van vier jaar kan het zijn dat de eventuele verlenging:

- a) niet voor alle, bij de start van de Raamovereenkomst, Deelnemende gemeenten zal gelden;
- b) niet voor alle percelen zal gelden;
- c) niet voor alle Opdrachtnemers in perceel 1 zal gelden.

Opdrachtgever heeft het recht:

a) perceel 1:

In geval tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een Raamovereenkomst met een Opdrachtnemer van perceel 1 tussentijds wordt ontbonden op grond van de in de Raamovereenkomst en Algemene Voorwaarden opgenomen ontbindingsgronden, dan wel in geval de Raamovereenkomst na de initiële looptijd van vier jaar met een Opdrachtnemer niet wordt verlengd, (een van) de andere gecontracteerde Opdrachtnemer(s) van perceel 1 voor te stellen de betreffende Raamovereenkomst over te nemen, op basis van gelijke condities als met die betreffende overnemende Opdrachtnemer reeds is overeengekomen in de Raamovereenkomst met hem. Daarbij geldt als uitgangspunt dat de selectie van overnemende Opdrachtnemer wordt gebaseerd op de hogere rangorde van economisch meest voordelige Inschrijvingen.

b) perceel 2 en perceel 3:

In geval tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer van perceel 2 dan wel perceel 3 tussentijds wordt ontbonden op grond van de, in de Raamovereenkomst en Algemene Voorwaarden opgenomen ontbindingsgronden, dan wel in geval de Raamovereenkomst na de initiële looptijd van vier jaar met de Opdrachtnemer niet wordt verlengd, een andere Opdrachtnemer uit deze aanbesteding voor te stellen de betreffende Raamovereenkomst over te nemen, op basis van (zoveel als mogelijk is) gelijke condities als met die betreffende overnemende Opdrachtnemer reeds is overeengekomen in de Raamovereenkomst met hem.

Looptijd Raamovereenkomsten

We kiezen voor een langere looptijd van de Raamovereenkomsten dan vier jaar om de volgende motiverende redenen:

- De Opdracht richt zich op Inburgeringsplichtige statushouders die vanaf 1 januari 2026 gaan starten met hun Leerroute. Door geleidelijke instroom zal er een zekere periode (2 tot 3 jaar) verlopen voordat het maximale/ optimale volume wordt opgebouwd; Door de langere looptijd kan de Opdrachtnemer een redelijke termijn op dit optimale volume werken.

- We kiezen voor een langere looptijd omdat we daardoor een samenhangend inzicht krijgen in de feitelijke uitvoering van het hele inburgeringstraject en de behaalde resultaten. Een Leerroute kan een doorlooptijd hebben van 3 jaar plus eventuele verlengingen. Hierdoor ontstaat dit inzicht pas vanaf het derde/ vierde jaar van de Raamovereenkomst;
- De Deelnemende gemeenten wensen een goede samenwerking op te bouwen met de Opdrachtnemers die is gericht op een gezamenlijke (door)ontwikkeling van de nieuwe aanpak inburgering, ook in de nieuwe (ten opzichte van vorige aanbesteding) percelen 2 en 3;
- De Opdracht vraagt van Opdrachtnemers in perceel 3 om nieuwe trajecten te ontwikkelen in samenwerking met gemeenten en partners. We vinden het passend voor deze investeringen een passende lange(re) terugverdientijd te organiseren;
- De Wet inburgering wordt nog op landelijk niveau geëvalueerd. Eventuele gevolgen ervan moeten voldoende doorlooptijd hebben om rendabel te kunnen worden doorgevoerd. Aan de andere kant moet er als gevolg van mogelijke wetwijzigingen wel ruimte zijn om niet de volledige looptijd van maximaal zes jaar te moeten uitnuttten.
- De Deelnemende gemeenten wensen de mogelijkheid te behouden om na de initiële periode van 4 jaar per perceel te besluiten om al dan niet te verlengen. De beslissing tot verlenging hangt onder meer af van de tussentijds gewijzigde wetgeving, kwaliteit van de uitvoering door de Opdrachtnemer en omvang van de instroom asielstatushouders.

Wachtkamerovereenkomsten

Teneinde de continuïteit van de Raamovereenkomst zo goed mogelijk te waarborgen, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om, in het geval dat een Raamovereenkomst voortijdig eindigt, bijvoorbeeld door ontbinding, voornoemde Opdracht zonder nieuwe aanbestedingsprocedure te gunnen aan de opvolgende Inschrijver binnen het betreffende perceel van deze aanbesteding. Met de opvolgende Inschrijver wordt de Inschrijver bedoeld die in de betreffende perceel als eerstvolgende na de gecontracteerde Opdrachtnemer(s) is geëindigd in deze aanbestedingsprocedure. Dit wordt de wachtkamerconstructie genoemd.

De Opdrachtgever kan gebruik maken van de wachtkamerconstructie vanaf het moment van ondertekening van de Raamovereenkomst tot en met vijf maanden na dat moment. Deze termijn is gerelateerd aan de geplande Implementatie periode (en evt. onvoorziene uitloop periode). Daarvoor is vereist dat Inschrijvers hun offerte gestand doen voor deze periode. Na deze vijf maanden eindigt de gestanddoening voor de opvolgende Inschrijver.

De Opdrachtgever is niet verplicht om gebruik te maken van de wachtkamer bij beëindiging van de Raamovereenkomst met de latende Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtgever in voorkomende geval gebruik maakt van de wachtkamer is de latende Opdrachtnemer gehouden mee te werken aan deze transitie en zorg te dragen voor een professionele en adequate overdracht van de werkzaamheden aan de opvolgende Opdrachtnemer. Bovenstaande afspraken worden vastgelegd in een Wachtkamerovereenkomst die wordt gesloten met de betreffende Inschrijver. Zie hiervoor de concept wachtkamerovereenkomst in Bijlage T.

1.1.7 Verwachte en maximum omvang van de Raamovereenkomst:

De geraamde en maximale waarde van de Raamovereenkomst is, rekening houdend met alle verlengingsopties (in totaal maximaal 6 jaar en 1 maand) en herzieningsclausules, opgenomen in tabel D hieronder:

Tabel D: Geraamde en maximale financiële omvang			
Nr	perceel	geraamde opdrachtwaarde	maximaal
1	B1- en Z- route 'standaard'	€ 39.780.000 (gerekend is met max. 650 Inburgeraars per jaar)	€ 49.725.000
2	B1- route traject voor snelle taalleerders	€ 6.120.000 (gerekend is met max. 100 Inburgeraars per jaar)	€ 7.650.000
3	B1- en Z- route voor Jongeren	€ 7.956.000 (gerekend is met max. 130 Inburgeraars per jaar)	€ 9.945.000

De algemene aard van de Opdracht zal door deze herzieningsclausules niet veranderen. Voor een uitgebreide omschrijving van de achtergronden, scope en omvang van de aan te besteden Opdracht verwijzen wij naar de informatie in hoofdstuk 1 en het Programma van Eisen (bijlage A).

Wel geldt, los van het al dan niet bereiken van de maximale looptijd van de Raamovereenkomst, dat zodra de genoemde maximale financiële omvang per perceel bereikt wordt, de Raamovereenkomst(en) per betreffend perceel van rechtswege eindigt.

Let op! De geraamde opdrachtwaardes zijn indicatief. U kunt aan deze gegevens geen rechten ontleen.

1.1.8 Herzieningsclausules

Opdrachtgever behoudt zich eenzijdig het recht voor de Opdracht te wijzigen, ongeacht de geldelijke waarde ervan, zonder een nieuwe aanbestedingsprocedure te hoeven doorlopen in de navolgende gevallen:

- **Wetswijzigingen**
De Wet Inburgering heeft een adaptief karakter. Wijzigingen in deze wet die van directe invloed zijn op scope en inhoud van deze aanbesteding kunnen aanleiding zijn voor het op grond daarvan aanpassen van de Raamovereenkomst met Opdrachtnemers.
- **Financiële kaders**
Bij toewijzing van extra budget voor de Leerroutes door het Rijk wil Opdrachtgever daarvan gebruik kunnen maken voor zover en naar de mate waarvan het extra budget direct gerelateerd is aan scope en inhoud van deze aanbesteding.
- **Verlenging duur Raamovereenkomsten vanwege ongeplande vertraging**
Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de looptijd van de Raamovereenkomst te verlengen in geval een nieuwe aanbesteding niet tijdig kan worden afgerond waardoor een nieuwe raamovereenkomst niet aansluitend op de van kracht zijnde Raamovereenkomsten kan worden gesloten. Dat kan het geval zijn als:

- Een verliezende Inschrijver in de nieuwe aanbesteding een kortgedingprocedure aanhangig maakt;
- De inhoud van een juridische uitspraak over de nieuwe aanbesteding leidt tot herbeoordeling of heraanbesteding;
- Opdrachtgever aantoonbaar tijdig is gestart met een nieuwe aanbesteding maar door onvoorziene omstandigheden meer tijd nodig heeft om de aanbesteding af te ronden.

De verlenging van de Raamovereenkomst(en) zal in dergelijke gevallen leiden tot die noodzakelijke verlenging die nodig is om een nieuwe raamovereenkomst af te sluiten met een maximum van 12 maanden vanaf 31 december 2031.

1.2 Algemene informatie over de Opdracht

Hoewel de B1- en de Z-route verschillend zijn en een andere aanpak vergen, brengen we ze in perceel 1 en perceel 3 wel samen. We verwachten dat de Opdrachtnemer hiermee beter in staat is maatwerk te leveren met taalonderwijs op diverse niveaus en we verwachten dat de overstap tussen de routes soepel kan verlopen. Het doel van het taalonderwijs is dat de Inburgeraar zo snel mogelijk een zo hoog mogelijk taalniveau bereikt en dat hij het inburgeringsdiploma (B1-route) of het inburgeringscertificaat (Z-route) haalt.

Onderdelen van het Taalonderwijs in de B1- en Z-route zijn:

1. Het leren van Nederlands als tweede taal;
2. Alfabetisering;
3. Kennis Nederlandse Maatschappij (KNM);
4. Cursistbegeleiding.

Naast het taalonderwijs bestaat het inburgeringstraject uit een aantal andere onderdelen uit de Wet Inburgering en zetten de gemeenten in op een combinatie van taalonderwijs en participatie-activiteiten. Daarnaast is het blijven oefenen van de Nederlands taal ook buiten het directe taalonderwijs en de participatiecomponent cruciaal om de taalvaardigheid van de statushouder te verbeteren. Daarvoor benutten we het lokale non-formele taalaanbod en vragen we Opdrachtnemers dit ook te doen. De participatiecomponent en het non-formele aanbod zijn geen onderdeel van de Opdracht. Het is uiteraard van groot belang dat de Opdrachtnemer, de lokale partijen en de gemeenten goed samenwerken. Dit aspect komt terug in de gunningscriteria (zie hoofdstuk 5).

Alfabetisering (alleen perceel 1 en perceel 3)

Onder de Inburgeraars zijn ook analfabeten of anders-gealfabetiseerden. Zij starten in de B1-route of de Z-route, afhankelijk van de leerbaarheid, motivatie en het algemene beeld tijdens de activiteiten in de Brede Intake. Het taalonderwijs start bij deze Inburgeraars met alfabetisering. Ook voor deze groep streven we naar een zo hoog mogelijk taalniveau op de verschillende vaardigheden. We verwachten dat in het alfabetiseringstraject naast het leren lezen en schrijven, ook aandacht nodig is voor leervaardigheden, digitale vaardigheden, empowerment en zelfredzaamheid in de maatschappij.

Taalonderwijs

We streven naar het hoogst haalbare taalniveau dat past bij de beschikbaarheid, leerbaarheid en motivatie van de statushouder. In de B1-route is het doel het behalen van B1. Gedurende het traject wordt de haalbaarheid van B1 in de B1-route ook duidelijk. In de voortgangsgesprekken en –rapportages geeft de taalaanbieder hierover onderbouwd advies. Na 600 uur beslist de gemeente of het doel wordt aangepast naar A2.

In de Z-route is het uitgangspunt het hoogst haalbare taalniveau dat in de 800 uren die voor de Z-route verplicht zijn behaald kunnen worden. Streven is minimaal A1.

In de taallessen is er aandacht voor de leerwijze van de Inburgeraar en de wijze waarop zij gewend zijn les te krijgen. De lessen zijn interactief en bestaan voornamelijk uit uitleg van de docent, het oefenen van opdrachten met de docent en de uitleg van eventuele huiswerkopdrachten. Er is beperkt ruimte voor zelfstudie tijdens de les en deze zelfstudie wordt in ieder geval goed geïntroduceerd, toegelicht en begeleid door de docent.

KNM (Kennis Nederlandse Maatschappij)

Eén van de doelen van de inburgering is dat statushouders kennis krijgen van de samenleving. Binnen het inburgeringstraject wordt de module KNM geïntegreerd als een verplicht onderdeel van de Leerroutes. De eindtermen zijn gebonden aan landelijke richtlijnen, deze staan in [bijlage 5 bij het Besluit Inburgering](#), te vinden via www.wettenoverheid.nl.

Onderwijsmethoden

Praktijkgericht leren geeft Inburgeraars de gelegenheid Nederlands te gebruiken en te oefenen in contact met andere Nederlandssprekenden. Daardoor leren ze de taal sneller en beter, hebben ze meer grip op hun (taal)leerproces en zijn ze meer gemotiveerd. Het bevorderen van taalcontact is daarom een belangrijk doel van inburgeringsonderwijs. Het oefenen van de taal in de praktijk, buiten het leslokaal, is een essentiële aanvulling op lessen in de klas. De Inburgeraar moet op een zo hoog mogelijk niveau inburgeren en uiteindelijk volwaardig kunnen meedoen in de samenleving.

Het taalonderwijs kan bestaan uit een combinatie van verschillende elementen, onder andere fysieke lessen, praktijkopdrachten, online of digitaal oefenmateriaal, zelfstudie met (online/ digitale) oefenmaterialen en online lessen (perceel 1 en 2). Het is de professionaliteit van de Opdrachtnemer om daarin de keuze te maken die past bij de leerstijl van de Inburgeraar. Het is van groot belang dat de Opdrachtnemer daarbij zorgt voor docenten die toegerust zijn te werken met deze gebruikte lesmateriaal en methodes, zowel online als offline. We vinden het van belang dat de Opdrachtnemer de kwaliteit van het onderwijs monitort en bewaakt. Daarom vragen we inzicht in het kwaliteitsplan van de aanbieder.

Leerplan en Voortgang

We vinden het van belang dat de Inburgeraar duidelijk zicht heeft op zijn inburgeringstraject: 'hoe lang duurt het voordat ik het volgende niveau heb bereikt. Wat moet ik daarvoor doen?' Na de intake stelt de taalaanbieder een individueel leerplan op waarin dit duidelijk en overzichtelijk staat beschreven. De voortgang wordt regelmatig gemeten door voortgangstoetsen en -gesprekken.

Als de voortgang voor- of achterloopt bij de verwachting, bespreekt de taalaanbieder dit met de Inburgeraar en worden maatregelen ingezet. Bij voorlopen zorgt de taalaanbieder ervoor dat de Inburgeraar op het eigen niveau wordt begeleid in de lesgroep en dat deze bij het volgende

overstapmoment (zie verderop, onder paragraaf Blokken en overstapmomenten) in een passende lesgroep wordt geplaatst. Bij achterlopen bespreekt de taalaanbieder wat de Inburgeraar kan doen om dit in te halen, eventueel extra huiswerk of ondersteuning. Indien nodig zorgt de taalaanbieder ervoor dat de Inburgeraar bij het volgende overstapmoment in een beter passende lesgroep wordt geplaatst.

Wijzigen route

In de B1-route en de Z-route is het mogelijk om binnen 1,5 jaar na de start te schakelen naar een andere Leerroute, als de oorspronkelijk vastgelegde route niet passend blijkt voor de Inburgeraar. Hierin verwachten wij een proactieve houding van de Opdrachtnemer die de Inburgeraar wekelijks in de klas heeft en een belangrijke signalerende functie heeft. Het wijzigen van een Leerroute gaat in overleg tussen de begeleider van de gemeente, de Opdrachtnemer en de Inburgeraar en moet worden vastgelegd in het Plan Inburgering en Participatie (PIP). Het besluit tot overstappen naar een andere route ligt bij de gemeente. Overschakelen naar de Z-route doen we alleen als onderbouwd kan worden dat A2-niveau niet haalbaar is, bijvoorbeeld door een lage leerbaarheid of persoonlijke omstandigheden van de Inburgeraar.

Wanneer de statushouder van de B1 of Z- route overschakelt naar de onderwijsroute, is een warme overdracht naar de Opdrachtnemer in die route van belang.

Aantal dagdelen les

Om alle Inburgeraars een passend aanbod te doen is een variatie van het aantal dagdelen les noodzakelijk. In perceel 1 en 2 is het uitgangspunt dat de Inburgeraar minimaal 3 dagdelen les gaat volgen. Het aantal dagdelen wordt afgestemd op de wensen, motivatie, beschikbaarheid en belastbaarheid van de Inburgeraar, waarbij we verwachten dat de taalaanbieder overdag een aanbod heeft van 2, 3 of 4 dagdelen les, en dat zij ook lessen in de avond en in het weekend bieden. Het aanbod voor 2 dagdelen is nodig voor situaties waarin de Inburgeraar door individuele omstandigheden (bijvoorbeeld kinderopvang), tijdelijk nog geen 3 dagdelen les kan volgen. In perceel 3 volgt iedereen overdag 4 dagdelen les.

Een dagdeel overdag is in principe 3 uur les, in de avond 2 uur. Er is wel vrijheid voor de Inschrijvers om hiervan gemotiveerd af te wijken.

Blokken en overstapmomenten

U richt het taalonderwijs in kwartalen in van ongeveer drie maanden. In deze periode staat het rooster vast voor zowel de taalaanbieder als de Inburgeraar.

Na afloop van een blok is een overstapmoment. Dit zijn vaste momenten waarop wijzigingen kunnen ingaan. Wanneer bijvoorbeeld werk is gevonden, is dat het moment waarop de taalaanbieder het rooster aanpast aan de werktijden of dat de Inburgeraar overstapt naar de avondgroep. Of als de Inburgeraar kan doorstromen naar een andere groep die beter past bij zijn niveau, is dat het moment. We hebben minimaal vier van deze overstapmomenten (rond 1 februari, 1 mei, 1 augustus, 1 november).

De taalaanbieder stemt een roosterwijziging altijd tijdig af met de Inburgeraar, ook bij de overstapmomenten.

Deze werkwijze met vaste overstapmomenten wordt met de Opdrachtnemers nader uitgewerkt tijdens de implementatie van het contract.

1.2.1 Taalonderwijs in de B1-route

De B1-route is een combinatie van inburgering en participatie, het liefst door middel van passend betaald werk of een opleiding. Het wettelijk doel van de B1-route is dat statushouders binnen drie jaar het examen halen op B1-niveau. Als het niet mogelijk blijkt om alle examenonderdelen op B1-niveau te behalen, is afschalen naar A2-niveau mogelijk op één, meerdere of alle examenonderdelen. Dit gaat altijd in overleg met de begeleider vanuit de gemeente. Daarnaast moet de statushouder de onderdelen KNM, MAP en PVT hebben afgerond om aan de inburgeringsplicht te voldoen.

Visie op de B1-route

De B1-route is een intensief maatwerkprogramma, dat rekening houdt met de behoeften van de statushouder. Tijdens de taallessen wordt onder meer passende taal geleerd die de statushouder nodig heeft voor zijn/haar (toekomstige) werk en om zelfredzaam te worden op de verschillende leefgebieden. Dat betekent dat er niet enkel klassikale taallessen zijn, maar dat de lessen creatief en innovatief zijn en met oog voor participatie en andere levensgebieden.

Doelgroep

De B1-route is bedoeld voor alle statushouders (vanaf 18 jaar tot 65 jaar) die niveau A2, B1 en/of B2 kunnen halen. Hiervan wordt een inschatting gemaakt op basis van de Brede Intake. De doelgroep voor de B1-route is breed en de leeftijd, leerbaarheid en het opleidingsniveau van deelnemers kan uiteenlopen. De deelnemers in de B1-route hebben vaak als doel werk of opleiding. Het is mogelijk vanuit deze route door te stromen naar een mbo-opleiding entree of niveau 2. Het is ook mogelijk dat een dergelijke opleiding juist onderdeel is van de inburgeringsroute. Deze kan dan als duale component worden ingezet in een leer-werktraject of geïntegreerd traject. Dit is afhankelijk van de uitkomsten in de Brede Intake, onder andere op de gebieden leerbaarheid en motivatie.

Veranderen taalniveau binnen de B1-route

Wanneer B1 niet haalbaar blijkt en de statushouder zich aanzienlijk heeft ingespannen, kan na akkoord van de aangestelde begeleider door de gemeente worden afgesproken dat (één of meerdere) taalonderdelen op A2-niveau worden afgelegd. Daarvoor moet de statushouder minimaal 600 uren taalonderwijs gevolgd hebben. De statushouder kan, nadat dit in het PIP is vastgelegd, examenonderdelen op A2-niveau afleggen om aan zijn inburgeringsplicht te voldoen. Op het diploma komt te staan op welk niveau de examens zijn behaald.

1.2.2 Taalonderwijs in de Z-route (perceel 1 en perceel 3)

Het doel van de Z-route is het vergroten van de zelfredzaamheid van statushouders, die veel moeite zullen hebben met het leren van de Nederlandse taal, en het maximale te realiseren op het gebied van participatie. De Z- route is bedoeld voor statushouders waarvan de verwachting is (naar aanleiding van de Brede Intake) dat ze vanwege een onderwijsachterstand en/of door beperkt leervermogen niet kunnen deelnemen aan de Onderwijs- of B1-route. Omdat de B1-route de mogelijkheid biedt om examen te doen op A2-niveau, zijn de deelnemers in de Z-route de Inburgeraars voor wie A2 niet op alle onderdelen haalbaar is. In de praktijk zal dit vaak betekenen dat voor deze doelgroep met name lezen en schrijven op A2-niveau niet haalbaar is.

De Z-route wordt niet afgesloten met een examen, maar is voltooid na een eindgesprek met de gemeente en het behalen van een minimale urennorm van 800 uur taalonderwijs en 800 uur activiteiten gericht op zelfredzaamheid, activering of participatie (inclusief MAP en PVT). De toetsing in deze praktische route wordt gebaseerd op de einddoelen die met de statushouder zijn bepaald in het PIP.

Visie op de Z-route

Iedereen heeft kwaliteiten en talent, daarnaast kunnen er uiteraard ook belemmeringen zijn door stress of trauma die voortkomen uit het vluchten en het tempo van het inburgeren beïnvloeden. We vinden het belangrijk dat hier oog voor is en zo nodig dient het lesaanbod daarop aangepast te worden. Waar mogelijk en passend stimuleren we zoveel mogelijk de ontwikkeling van mensen, ook in moeilijker tijden, om hun draagkracht te vergroten.

De Z-route is een maatwerktraject waarbij samen met de statushouder wordt gewerkt aan het vergroten van zijn zelfredzaamheid in de Nederlandse samenleving en tegelijkertijd (waar haalbaar) perspectief wordt geboden op het vinden van (betaald) werk. Binnen de Z-route is aandacht voor verschillende leefdomeinen. Zelfredzaamheid wil daarbij niet zeggen dat iemand alles zelf kan, maar wel dat hij/zij zelf een oplossing kan vinden of weet waar hij/zij hulp kan vragen.

We streven naar beheersing van de Nederlandse taal op ten minste A1-niveau. Als de statushouder op onderdelen taalniveau A2 kan behalen, dan wordt ook het bijbehorende examen afgenomen.

De Z-route heeft een praktische invulling, met als doel het taal- en participatieprogramma aan te laten sluiten bij de belevingswereld, persoonlijke capaciteiten, leerdoelen en interesses van de statushouder. Ook in de Z-route is het praktijkgericht leren een belangrijk onderdeel van het programma.

Doelgroep

De Z-route is bedoeld voor statushouders die zeer veel moeite zullen hebben met het leren van de Nederlandse taal en voor wie taalniveau A2 (op alle onderdelen) niet haalbaar is in drie jaar tijd. Dit kan te maken hebben met een onderwijsachterstand en/of een beperkt leervermogen. Op individuele basis kan echter wel een examen op A2-niveau afgenomen worden. Dit is de categorie die onder het huidige inburgeringsstelsel uiteindelijk in aanmerking komt voor ontheffing wegens voldoende inspanning.

De doelgroep van de Z-route heeft op diverse leefgebieden te kampen met belemmeringen. Dit vergt ook aandacht voor het individu, maatwerk en een goede samenwerking met zowel de gemeente en de partij die de maatschappelijke begeleiding voor de gemeente uitvoert.

- Het kan zijn dat mensen kampen met (ernstige) trauma's of stress of psychische klachten. Dit kan veroorzaakt zijn door een mogelijk heftige vluchtreis, verlies van dierbaren, onzekerheid over gezinshereniging of dierbaren, die nog in land van herkomst verblijven. Binnen de Z-route vinden we het belangrijk dat hier oog voor is en zo nodig dient het lesaanbod daarop aangepast te worden.
- Bij potentiële deelnemers verwachten we, op basis van ervaring, dat ook na huisvesting met enige regelmaat problemen ontstaan. Bij gezinshereniging kunnen er relatieproblemen ontstaan, (v)echtscheidingen of conflicten tussen ouders en oudere kinderen die vooruit zijn gereisd. Er kan een tijdelijke dip ontstaan in de mate van zelfredzaamheid. Sociaal isolement onder vrouwen, ouderen en analfabeten zien we ook ontstaan na huisvesting, evenals psychische problemen door statusval (bijvoorbeeld als iemand een beroep met hoge sociale status had in

land van herkomst en hier in de bijstand terecht komt). Het is van belang dat de Opdrachtnemer hier oog voor heeft en signalen tijdig oppakt/in overleg doorverwijst naar de juiste partij, zoals de begeleiding.

1.3 perceel 1: B1- en Z- route 'standaard'

Taal leren en meedoen

Taal leren doe je niet alleen in de klas, maar ook en vooral in de praktijk. Daarom stimuleren we de Inburgeraars om mee te doen vanaf dag 1, en het liefst met betaald werk. De gemeente zal de Inburgeraars begeleiden om een passende participatie- of werkplek te vinden. In het begin van het traject zal de focus liggen op het leren van de Nederlandse taal. Wanneer de Inburgeraar op A1 niveau zit, maken we een plan op welke manier en op welk moment de focus verschuift naar Werk.

Het is van belang dat de taalaanbieder hierin flexibel is en maatwerk kan bieden. Inburgeraars die werk hebben moeten dit kunnen combineren met taalonderwijs. Het mag niet voorkomen dat iemand zijn werk opzegt omdat die combinatie niet gemaakt kan worden. Natuurlijk hebben de werkgever en de Inburgeraar zelf ook een verantwoordelijkheid om de combinatie mogelijk te maken. Van de taalaanbieder verwachten we een flexibele en meedenkende basishouding en bereidheid om naar de eigen organisatie te kijken om dit wél mogelijk te maken.

We verwachten van de Inburgeraar en de taalaanbieder commitment op het lesrooster. Dat is moeilijk waar te maken voor de hele inburgeringsperiode van soms drie jaar. We hebben ook de ambitie dat de Inburgeraar naast taalonderwijs meedoet, het liefst met betaald werk. Dat kan invloed hebben op de beschikbaarheid voor de taallessen. We onderscheiden daarom verschillende fases, waarbij in elke fase de focus kan liggen op Taal of op Werk.

Fase Alfabetisering: In deze fase staat alfabetisering centraal. De focus ligt op het taalonderwijs, de Inburgeraar heeft of zoekt werk of vrijwilligerswerk op dagdelen dat er geen les is gepland.

Fase 1 A0 naar A1: In deze fase richt de Inburgeraar zich op het toewerken naar A1. De focus ligt in deze fase op het taalonderwijs, de taalaanbieder biedt de mogelijkheid een intensiever programma (meerdere dagdelen taallessen) te volgen. De Inburgeraar heeft of zoekt werk of vrijwilligerswerk op dagdelen dat er geen les is gepland. Of neemt deel aan participatie of re-integratie activiteiten

Fase 2 A1 naar A2: In deze fase werkt de Inburgeraar toe naar A2. In deze fase zijn er twee opties: Taal en Werk: de focus ligt op het leren van de taal, de Inburgeraar heeft of zoekt werk of vrijwilligerswerk op dagdelen dat er geen les is gepland. Of neemt deel aan participatie of re-integratie activiteiten. De taalaanbieder biedt de mogelijkheid een intensiever programma te volgen (meerdere dagdelen taallessen) te volgen.

Werk en Taal: de focus ligt op het vinden van werk of deelnemen aan het re-integratie aanbod. Het rooster van het taalonderwijs past zich hieraan aan (minder dagdelen les, avondlessen). Flexibiliteit is belangrijker dan homogene of vaste groepen.

Fase 3 B1/B2: In deze fase werkt de Inburgeraar in perceel 1 toe naar B1 en in perceel 2 naar B1 of B2. Ook hier kan de focus liggen op Werk of op Taal.

1.4 perceel 2: B1 route voor snelle taalleerders

Snelle taalleerders hebben behoefte aan snelle intensieve taaltrajecten waardoor ze snel het beoogde taalniveau behalen. Voor snelle leerders is het belangrijk dat zij cursussen volgen met deelnemers met dezelfde opleidingsachtergrond en met docenten die ervaring hebben met deze doelgroep. Zij beschikken over studievoordigheden waardoor het tempo in de lessen hoger kan liggen. In dit perceel is het mogelijk om door te leren naar B2.

Door dit in een apart perceel onder te brengen, kunnen we een taalaanbieder contracteren die zich op deze doelgroep heeft gespecialiseerd.

1.5 perceel 3: B1 en Z route voor Jongeren

Dit perceel is bedoeld voor jongvolwassen statushouders vanaf 18 jaar (tot en met 26 jaar) die niet naar de Onderwijsroute kunnen of willen. De B1- of Z-route sluit aan bij hun behoefte om op een zo hoog mogelijk niveau de taal te leren, of de taal te leren naast een stage of baan (B1-route); of de taal in een praktijkgerichte setting te leren en te combineren met het opdoen van werkervaring (Z-route). Jongvolwassenen weten vaak nog niet wat hun ambities en mogelijkheden zijn op het gebied van werk, daarom vinden we het belangrijk dat de aanbieder de Inburgeraars helpt bij het ontdekken van de mogelijkheden en meedenkt over eventueel benodigde diploma's, certificaten of werkervaring.

1.6 Toelichting begeleiding vanuit gemeente en rol Opdrachtnemer

Begeleiding

De begeleiding van de Inburgeraar wordt gedaan door de gemeente of de Regionale Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug (RSD), afhankelijk van de sub regio:

- Gemeente Utrecht: team inburgering van Werk en Inkomen;
- Regio Zuid Oost Utrecht: RSD;
- Regio Lekstroom: begeleiding door de afzonderlijke gemeenten;
- Regio West: begeleiding door de afzonderlijke gemeenten.

Het uitgangspunt is dat de Inburgeraar zoveel mogelijk regie en verantwoordelijkheid neemt voor zijn inburgering. De begeleider ondersteunt daarbij en doet wat nodig is om de Inburgeraar te helpen zijn doelen te halen. De begeleider is het eerste aanspreekpunt voor de regie op de verschillende onderdelen van het inburgeringstraject en ziet erop toe dat taalonderwijs en activiteiten gericht op werk, participatie, en zelfredzaamheid worden gecombineerd. Als de Inburgeraar zich niet aan de afspraken houdt, kan de begeleider handhaving inzetten als instrument.

Ook de Opdrachtnemer heeft een belangrijke rol in de begeleiding. De docent ziet en spreekt de Inburgeraar regelmatig en heeft daarmee ook een belangrijke signaalfunctie. Opdrachtnemer en begeleider kunnen samen zorgen voor een geslaagd inburgeringstraject. We zullen de samenwerking tijdens de looptijd van het contract invullen. De basis van deze samenwerking werken we hieronder uit.

Uitgangspunten

- Opdrachtnemer en begeleider doen ieder vanuit hun eigen professionaliteit, kaders en mogelijkheden wat nodig is om het traject te laten slagen;
- Opdrachtnemer en begeleider zijn bereikbaar en benaderbaar voor elkaar en voor de Inburgeraar;
- Opdrachtnemer en begeleider hebben contact bij elke gebeurtenis die invloed kan hebben op de voortgang van het taalonderwijs en de taaldoelen óf voor de voortgang op andere onderdelen van het PIP;
- We praten niet over de Inburgeraar maar met de Inburgeraar.

Vaste aanspreekpunten

Bij de gemeenten is één vast contactpersoon voor de Inburgeraar én voor de Opdrachtnemer. We verwachten dat de Opdrachtnemer de begeleiding zo inricht, dat daar ook één aanspreekpunt is voor de begeleider van de gemeente en voor de Inburgeraar.

Contact

Als het nodig is hebben begeleiders van de gemeente/ RSD en van de Opdrachtnemer contact met elkaar. Bij voorkeur is dit per telefoon of een (drie)gesprek. De vorm is afhankelijk van wat nodig en passend is. De begeleiders bespreken geen dingen met elkaar die één van hen niet met de Inburgeraar heeft besproken of gaat bespreken. Contact is in ieder geval nodig bij:

- de beginfase van het traject;
- ongeoorloofd of langdurig verzuim;
- aanwijzingen dat aanpassen van het doel of de route raadzaam is;
- wijzigingen in beschikbaarheid of belastbaarheid van de Inburgeraar.

Voor laagdrempelig contact onderling zal de begeleider soms ook aanwezig zijn op de locatie van de Opdrachtnemer.

Voortgang

De Opdrachtnemer monitort de voortgang van het inburgeringstraject. Hij bespreekt deze regelmatig met de Inburgeraar en legt de voortgang vast in het eigen systeem. In deze voortgangsgesprekken en -registratie gaat het niet alleen om de meetbare (taal)doelen, maar ook om de ontwikkeling van de Inburgeraar bij het toepassen van de taal.

We verwachten dat de Opdrachtnemer in zijn systeem gegevens registreert die via de portal beschikbaar zijn voor de Inburgeraar en de begeleider. Minimaal een keer per kwartaal is er een voortgangsgesprek en een voortgangsrapportage, die minimaal ingaat op:

- voortgang;
- verzuim, reden, actie;
- aantal gevolgde uren les;
- examenpogingen en resultaat.

Aanpassen traject aan andere activiteiten

Inburgeren is meer dan alleen de taal leren en we stimuleren de Inburgeraars daarom ook om andere activiteiten te doen, bijvoorbeeld werk, (taal)stages en vrijwilligerswerk. Als deze activiteiten op momenten zijn dat de Inburgeraar ook bij taallessen wordt verwacht, is dit een aanleiding voor afstemming tussen de Opdrachtnemer en de begeleiding.

Een les missen/ verzuim

We gaan ervan uit dat de Inburgeraar aanwezig is bij de lessen en zich afmeldt bij verhindering. De Inburgeraar meldt zich af bij de Opdrachtnemer, die de reden registreert. Wanneer de Inburgeraar afwezig is zonder afmelding, neemt de Opdrachtnemer contact op met de Inburgeraar om te informeren naar de reden en doet wat nodig en mogelijk is om de Inburgeraar weer naar de les te krijgen. De Opdrachtnemer zoekt contact met de begeleider als afwezigheid daar aanleiding toe geeft. De begeleider doet vervolgens wat nodig is om de Inburgeraar terug op de rit te krijgen.

Om het verzuim zo laag mogelijk te houden, hanteren we een verzuimprotocol (zie bijlage P). Uitgangspunt daarbij is dat de taalaanbieder de eerste actie heeft bij verzuim en zorgt voor zorgvuldige registratie van het verzuim. Bij ongeoorloofd verzuim of verwachte langdurige afwezigheid door ziekte meldt de taalaanbieder dit aan de gemeente, zodat zij passende actie kunnen ondernemen. Dit kan zijn

- onderbreking;
- driegesprek taalaanbieder/ gemeente/ Inburgeraar;
- handhaving/ boete.

Vakantie en lesvrije dagen

De taalaanbieders hanteren vaste vakantieweken en lesvrije dagen. Deze vakantieweken en lesvrije dagen worden jaarlijks vooraf, **in de maand november**, door de gemeenten vastgesteld. In deze vakanties worden geen verplichte lessen gegeven. De taalaanbieder mag wel vakantielessen aanbieden aan Inburgeraars die dit willen. Voor de Inburgeraars die zich daarvoor aanmelden gelden deze lessen wel als aangeboden lessen.

1.7 Bekostigingssystematiek en financiering

Uitgangspunt bekostiging

De gemeente betaalt vooraf voor individuele lespakketten van een vastgesteld aantal aan te bieden uren taalonderwijs.

De pakketprijs hangt af van het aantal uren en van het perceel. De Opdrachtnemer adviseert over de omvang van het lespakket. De gemeente maakt een keuze voor een pakket. Er is geen sprake van een vaste trajectprijs en ook geen sprake van resultaatafspraken of resultaatfinanciering per lespakket. Het idee achter de gekozen bekostigingssystematiek is dat er ruimte is voor flexibiliteit om over te stappen naar een andere Opdrachtnemer.

In het leerplan wordt per Inburgeraar door Opdrachtnemer vooraf een inschatting gemaakt van het aantal benodigde lesuren om het doel te bereiken (mijlpalen en tijdlijn). Daarbinnen koopt de gemeente telkens een 'lespakket' in van een aantal door Opdrachtnemer aan te bieden lesuren. Nadat alle uren uit het pakket zijn aangeboden, wordt opnieuw de afweging gemaakt voor het aantal uren van het vervolg. Op die manier knippen we het traject tot het dooexamen op in verschillende fases en is er ruimte voor flexibiliteit.

Samenstelling pakketten

De pakketprijs komt tot stand door $p \times q$. De uurprijs bedraagt voor perceel 1 en 2 € 15,- per uur en voor perceel 3 € 17,- per uur. De uurprijs is in perceel 3 hoger omdat Opdrachtnemer in dit perceel naast de lesuren extra activiteiten moet verrichten en extra begeleiding moet bieden binnen de pakketprijs. Het aantal uur per pakket is bespreekbaar en wordt tijdens de implementatie in onderling overleg vastgesteld. Deze afstemming gaat om het aantal uur per pakket dat onderling wordt afgesproken, de uurprijs is niet onderhandelbaar. In tabel E is hieronder het, tijdens de implementatiefase nader vast te stellen, uitgangspunt voor de pakketten opgenomen:

Tabel E: Pakketprijzen			
perceel 1 en 2		perceel 3	
Pakket	Pakketprijs	Pakket	Pakketprijs
400 uur	€ 6.000,-		
300 uur	€ 4.500,-	300 uur	€ 5.100,-
200 uur	€ 3.000,-	200 uur	€ 4.400,-
100 uur	€ 1.500	100 uur	€ 1.700,-
50 uur	€ 750,-	50 uur	€ 850,-

Verzuim deels inbegrepen in pakketprijs (alle percelen)

Binnen de pakketprijs is rekening gehouden met 10% verzuim dat voor rekening van de taalaanbieder komt. Bijvoorbeeld: bij een pakket van 400 uur, wordt bij 10% verzuim door de taalaanbieder 40 uur aan extra lessen verzorgd binnen de pakketprijs. Daarmee is het totaal aantal te verzorgen lesuren maximaal 440 uur binnen de pakketprijs van € 6.000,- (perceel 1 en 2) of € 6.800,- (perceel 3). Ligt het verzuim hoger dan 10% dan zijn alle extra te verzorgen lesuren voor rekening van Opdrachtgever.

Kosten inbegrepen

Binnen de pakketprijs zijn alle kosten verbonden aan het voldoen aan alle eisen en voorwaarden zoals vastgelegd in de Aanbestedingsdocumenten waaronder het Programma van Eisen, en ook de kosten verbonden aan de bij de gunningcriteria ingediende plannen inbegrepen. Dit omvat dus ook: intake, toetsen, begeleiding, voortgangsgesprekken, rapportages, locatie, onderwijsmateriaal, (leen)laptops, driegesprekken indien nodig, contract- en uitvoeringsoverleggen etc,

Annuleren van een pakket of eerder stoppen

Als de lessen nog niet zijn gestart, dan kan de gemeente het pakket nog kosteloos annuleren. Zijn de lessen wel gestart en wordt de Inburgeraar uitgeschreven, dan betaalt Opdrachtnemer een deel van het pakket terug. We hanteren hiervoor de staffel zoals vastgelegd in tabel F hieronder.

Tabel F: Annuleren en terugbetalen	
Aangeboden	Terugbetalen
1-25% uren van het pakket aangeboden	75% van de pakketprijs terugbetalen
25-75% uren van het pakket aangeboden	50% terugbetalen van de pakketprijs terugbetalen
>75% uren van het pakket aangeboden	geen terugbetaling van de pakketprijs terugbetalen

Note: Als aantoonbaar is dat de Opdrachtnemer toerekenbaar tekort is geschoten (bijvoorbeeld als de afwezigheid van de Inburgeraar niet is gemeld bij de gemeente), wijken we hiervan af. Opdrachtnemer dan meer moeten terugbetalen naar de verhouding van de tekortkoming zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Proces

- De Opdrachtnemer geeft na de intake in het leerplan de mijlpalen en een tijdlijn en een advies voor een eerste lespakket;
- De gemeente geeft de keuze voor het eerste lespakket binnen 2 weken door aan de taalaanbieder;
- 3 weken voor de verwachte afloop van het lespakket, geeft taalaanbieder advies voor een vervolgpakket. Dit advies baseert de taalaanbieder op het aantal ingeschatte uren dat nodig is voor behalen van volgende mijlpaal, van het doeexamen en op de verwacht aantal maanden waarin de lessen worden aangeboden. In principe is de onderbouwing voor het advies terug te vinden in de voortgangsrapportages (voortgang, aanwezigheid, een prognose van het benodigde aantal uren voor A2 en het benodigd aantal uren voor B1);
- De gemeente geeft binnen 2 weken akkoord voor het geadviseerde pakket of maakt een andere keuze en geeft die door aan de Opdrachtnemer.

Factuur

Opdrachtnemer kan 1 keer per kwartaal een verzamelfactuur sturen voor de gestarte lespakketten en de voortijdig afgesloten lespakketten in dat kwartaal. Op een bijlage bij de factuur staat per Inburgeraar:

- * klantnummer en/ of naam van de Inburgeraar;
- * de startdatum van het lespakket (datum eerste les);
- * het lespakket dat wordt gefactureerd of gecrediteerd (aantal uur) en de pakketprijs.

Bij een creditfactuur vermeldt u ook de einddatum en het aantal aangeboden uren.

De gemeente controleert de opgegeven Inburgeraars en lespakketten voordat de factuur wordt betaald.

We verwachten hierdoor dat een Inburgeraar in de B1 route op 3 a 4 verzamelfacturen voorkomt in een periode van 2 tot 3 jaar. Voor Inburgeraars in de Z route is dat 4 keer in een periode van 3 jaar.

Budgettair kader

Gemeenten ontvangen via een Specifieke Uitkering financiering voor de Leerroutes, waarvan de inzet door gemeenten is verdeeld over de verschillende routes. Voor het taalonderwijs in de B1- en Z route is hierdoor gemiddeld een bedrag van € 10.200,- per Inburgeraar beschikbaar. Dit is het budgettaire kader van de gemeenten over het geheel van de percelen.

1.8 Maatschappelijk verantwoord inkopen en Duurzaamheid

U kunt algemene informatie vinden over de gemeente Utrecht via www.utrecht.nl. Onder andere vindt u hier het [inkoopbeleid](#) van de gemeente. De sociale- en duurzaamheidsambities van Utrecht zijn vertaald naar vijf thema's waar met inkoop aan kan worden bijgedragen: klimaat, circulaire economie, gezonde leefomgeving, sociale & gezonde stad en ketenverantwoordelijkheid. Wilt u meer weten over de ambities van de gemeente op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen dan vindt u onder andere informatie op: [Coalitieakkoord](#), [Maatschappelijk Verantwoord inkopen](#), [Toegankelijkheid | gemeente Utrecht](#) en [Diversiteit en inclusiviteit - Werken bij de Gemeente Utrecht](#).

De gemeente stuurt in haar rol als Opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.9 Social Return

De gemeente wil dat iedereen zijn talenten, vaardigheden en mogelijkheden optimaal kan benutten en perspectief heeft op werk en inkomen. De gemeente Utrecht streeft ernaar om samen met u zoveel mogelijk sociale impact voor de stad Utrecht te behalen.

U kunt op veel verschillende manieren social return realiseren:

- het bieden van arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen (t/m MBO-niveau 4) voor inwoners uit de doelgroep social return. Ook uw investering in het begeleiden en opleiden van mensen uit de doelgroepen social return, die u niet in dienst neemt, telt mee als social return invulling;
- het inkopen van producten en diensten bij sociale ondernemingen of het uitbesteden van werk aan sociale werkvoorzieningen;
- het inzetten van kennis, expertise en middelen voor de doelgroep social return en/of maatschappelijke initiatieven.

We zien dat er een groep inwoners achterblijven op de arbeidsmarkt omdat zij meer ondersteuning nodig hebben bij de beweging richting werk. Onderdeel hiervan is (meer) kennis opdoen van de Nederlandse taal. Gezien de aard van deze Opdracht doen wij een beroep op u als Opdrachtnemer om bij de realisatie van social return u te verbinden met Utrechtse maatschappelijke sectorgerichte initiatieven. Er zijn voldoende (vrijwilligers)initiatieven die zich richten op het versterken van taal en integratie van nieuwe Utrechters in stad en regio. Na gunning bespreekt de adviseur social return in een adviesgesprek de mogelijkheden en ideeën voor social return.

Kijk voor meer informatie over de randvoorwaarden, de bouwblokkenmethode en onze menukaart op www.utrecht.nl/socialreturn. Ook vindt u hier verschillende organisaties, impact makelaars en initiatieven met wie u de samenwerking kunt aangaan om dit doel te bereiken. Het document 'Handleiding Social Return' is als Bijlage B toegevoegd.

1.10 Overzicht Bijlagen

De volgende Bijlagen maken deel uit van deze Inschrijvingsleidraad:

Bijlage A	Programma van Eisen
Bijlage B	Handleiding Social Return
Bijlage C	Uitvoeringsverklaring derde
Bijlage D	Verklaring geen Russische betrokkenheid
Bijlage E	Opgave referentie opdrachten
Bijlage F	Gegevensuitwisselingsovereenkomst
Bijlage G	Raamovereenkomst
Bijlage H	Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht
Bijlage I	Regionale visie Asiel en integratie
Bijlage J	invulformulier perceel- en locatiekeuze
Bijlage K	Gemeente Utrecht Gedragscode
Bijlage L	Nota van uitgangspunten Thuis in Utrecht
Bijlage M	Stress Sensitief werken
Bijlage N	Methodiekkaart SSW – Professionals
Bijlage O	Werkafspraken
Bijlage P	Verzuimprotocol
Bijlage Q	Protocol Veilige Publieke Dienstverlening
Bijlage R	Protocol bij norm overschrijdend gedrag
Bijlage S	Specificatie en kosten Welkomhuis
Bijlage T	Wachtkamerovereenkomst
Bijlage U	GIBIT2023

2 De inschrijfprocedure

2.1 Wettelijk kader

2.1.1 Procedure

Deze aanbesteding betreft een Europese aanbesteding volgens de Aanbestedingswet 2012. Hierbij volgt de Opdrachtgever de in deze leidraad geschetste procedure, gebaseerd op de uitgangspunten die de Aanbestedingswet 2012 regelt voor sociale en andere specifieke diensten. Voor deze zogenoemde sociale en andere specifieke diensten geldt een vereenvoudigde procedure, gezien de beperkte grensoverschrijdende dimensie van deze diensten. De geraamde waarde van de Opdracht is boven de Europese drempel van € 750.000,-. Daarom wordt deze dienst via TenderNed gepubliceerd.

2.1.2 Gunning

De Opdrachtgever wil de Opdracht voor perceel 1 gunnen aan maximaal drie Inschrijvers en voor perceel 2 aan één Inschrijver en voor perceel 3 aan één Inschrijver (zie ook par. 1.1.6). De Opdrachtgever gunt de Opdracht aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs/kwaliteit verhouding, waarbij de prijs is vastgesteld door Opdrachtgever.

2.2 Planning

Voor deze aanbesteding geldt onderstaande planning. De Opdrachtgever kan deze termijnen nog aanpassen gedurende de aanbestedingsprocedure. Als de termijnen in onderstaande planning niet overeenkomen met de termijnen in TenderNed dan zijn de termijnen in TenderNed leidend.

Datum	Beschrijving/activiteit
28 juli 2025	Verzenden publicatie naar TenderNed
26 augustus 2025, 15.00 – 16.30 uur	Informatiebijeenkomst
2 september 2025 12.00 uur	Uiterste moment van indienen van vragen in ronde 1
16 september 2025	Verzenden document vragen en antwoorden ronde 1
23 september 2025 12.00 uur	Uiterste moment van indienen van vragen in ronde 2
3 oktober 2025	Verzenden Nota van Inlichtingen ronde 2
15 oktober 2025, 12.00 uur	Uiterste moment indienen Inschrijving
7 november 2025	Verzenden voorlopige Gunningbeslissingen
18 november 2025	Uiterste datum indienen bewijsmiddelen verificatiefase
28 november 2025	Einde bezwaartermijn
1 december 2025	Start Raamovereenkomst en start implementatieperiode
1 maart 2026	Afronding implementatieperiode en start uitvoering Opdracht

2.3 Informatiefase

2.3.1 Vragen over de Opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbesteding en over de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. De Opdrachtgever kan de vragen ook direct beantwoorden en streeft ernaar om dat zo snel mogelijk te doen. Als u dus vragen heeft stel ze dan graag direct!

Vragen stellen kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum in TenderNed. U kunt alle openbaar gestelde vragen en de antwoorden op deze vragen direct inzien in TenderNed.

2.3.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Kunt u niet (volledig) voldoen aan de gestelde eisen? Stel hierover dan een vraag tijdens de informatiefase. Als u inschrijft dan verklaart u namelijk dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle eisen aan de procedure en aan de Opdracht.

2.3.3 Informatiebijeenkomst

De Opdrachtgever organiseert op de in par. 2.2 genoemde datum een informatiebijeenkomst. U kunt zich hiervoor aanmelden door uiterlijk op vrijdag 22 augustus 2025 een bericht te sturen via TenderNed. Vermeld hierin wie er naar de informatiebijeenkomst komen (maximaal 2 personen). U ontvangt daarna een uitnodiging met de ontvangstlocatie.

U kunt tijdens deze informatiebijeenkomst vragen stellen ter verduidelijking.

Om ervoor te zorgen dat alle geïnteresseerde partijen over dezelfde informatie beschikken, stelt u uw vraag na afloop ook via TenderNed. De Opdrachtgever beantwoordt de vragen zo snel mogelijk.

2.3.4 Vragenronde/Nota van inlichtingen

Indien Inschrijver naar aanleiding van de Inschrijvingsleidraad en alle daarbij horende Bijlagen vragen heeft, kan Inschrijver deze vragen stellen. De vragen/opmerkingen/voorstellen kunnen uitsluitend via de TenderNed 'berichten module' worden gesteld. Vragen die op een andere wijze dan via de 'berichten module' worden gesteld, worden in beginsel niet beantwoord. U dient uw vragen als volgt op te maken in excel en die te uploaden via de berichtenmodule:

Nr	Naam document, paragraaf/artikel	Vraag	Naam Inschrijver

Alle door Inschrijvers te stellen vragen/te maken opmerkingen/in te dienen tekstvoorstellen, moeten voor ronde 1 uiterlijk op de in het tijdschema (par. 2.2) genoemde datum/tijdstip gemeld zijn op TenderNed. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vragen die na genoemde datum/tijdstip worden ingediend, niet in behandeling te nemen/te beantwoorden.

Uitsluitend in geval de beantwoording van vragen in de 1e ronde (1e Nota van Inlichtingen) tot dringende vragen ter verduidelijking leidt, is er gelegenheid deze in de 2e ronde te stellen. In deze 2e ronde kunnen dus alleen vragen worden gesteld op de in de 1e ronde verstrekte antwoorden. Nieuwe vragen worden

niet beantwoord.

Alle door Inschrijvers te stellen vragen en of te maken opmerkingen/in te dienen tekstvoorstellen, moeten voor ronde 2 uiterlijk op de in het tijdschema (par. 2.2) genoemde datum/tijdstip gemeld zijn op TenderNed.

Beantwoording van de vragen, alsmede verduidelijkingen van de Opdrachtgever uit eigen beweging, vindt anoniem plaats.

De Opdrachtgever beantwoordt de vragen in de Nota('s) van Inlichtingen, die op TenderNed gepubliceerd wordt/en. Indien voorstellen van Inschrijvers voor de Opdrachtgever aanleiding geven tot aanpassing van de Aanbestedingsdocumentatie, zal dit zowel bij de 1e als de 2e vragenronde eveneens bekendgemaakt en gepubliceerd worden. Deze Nota('s) van Inlichtingen is/zijn een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

Na de publicatie van de Nvl('s) zijn de aanbestedingsdocumenten definitief.

2.4 Uw Inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw Inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Controleer vlak voordat u uw Inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er toe leiden dat de Opdrachtgever uw Inschrijving afwijst als een ongeldige Inschrijving.

Dien uw Inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de documenten in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Opdrachtgever accepteert alleen Inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw Inschrijving bevat de volgende documenten:

Nr	Document	Genoemd in paragraaf:
1	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (en, indien van toepassing, UEA van de derde)	4.1.1.
2	Uitvoeringsverklaring derde (Bijlage C)	4
3	Verklaring 'geen Russische betrokkenheid' (Bijlage D)	4.1.2
4	Opgave referentie opdrachten (Bijlage E)	4.2.6
5	Bijlage J Invulformulier perceel- en locatiekeuze.	1.1.5
6	Plan Gunningcriterium 1: Kwaliteit en Maatwerk van het taalonderwijs	5
7	Plan Gunningcriterium 2: Begeleiding en Monitoring voortgang	5
8	Plan Gunningcriterium 3: Taalleren in de praktijk en Samenwerking partners	5
9	Plan Gunningcriterium 4: Klanttevredenheid	5

3 Beoordeling en gunning

3.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Na sluiting van de termijn voor het indienen van Inschrijvingen begint de beoordeling. Eerst toetst de Opdrachtgever uw Inschrijving op de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden.

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is één van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele derden waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de Opdrachtgever uw Inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De Opdrachtgever vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de Opdrachtgever, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere Opdrachten voor de Opdrachtgever schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

Wet Bibob

De aanbestedende dienst wenst bij de aanbestedingsprocedure gebruik te kunnen maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob). Zie de [Beleidsregel toepassing Wet Bibob 2018 gemeente Utrecht](#).

3.2 Beoordeling kwaliteit

Deze Opdracht wordt per perceel gegund aan:

Perceel 1: de maximaal drie Inschrijvers die de Inschrijvingen hebben ingediend met de hoogste kwaliteit (nummers 1 t/m 3 in de rangorde van perceel 1).

Perceel 2: de Inschrijver die de Inschrijving heeft ingediend met de hoogste kwaliteit (nummer 1 in de rangorde van perceel 2).

Perceel 3: de Inschrijver die de Inschrijving heeft ingediend met de hoogste kwaliteit (nummer 1 in de rangorde van perceel 3).

De prijs is per perceel vastgelegd met de gestelde normbedragen (zie par. 1.7).

Dit heeft tot gevolg dat, na toetsing op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden en het voldoen aan het Programma van Eisen (Bijlage A) en alle overige in de Inschrijvingsleidraad gestelde voorwaarden, uw Inschrijving op kwaliteit (de ingediende plannen, zie hoofdstuk 5) wordt beoordeeld.

De Opdrachtgever beoordeelt uw Inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze Inschrijvingsleidraad. De gunningscriteria zijn beschreven in hoofdstuk 5.

Beoordelingsteam

In deze aanbesteding geldt dat het gunningscriterium Kwaliteit beoordeeld wordt door een beoordelingsteam. Dit beoordelingsteam bestaat uit minimaal vier adviseurs vanuit de Deelnemende gemeenten met expertise op het gebied van de inhoud van de Opdracht. In het bijzonder betreft dit expertise op gebied van Wet Inburgering, en op de rol van de gemeente op gebied van taalonderwijs en expertise op het gebied van ervaringen van Inburgeraars met taalonderwijs.

De beoordeling van dit gunningscriterium gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke Inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de puntenschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de Inschrijvingen. Het definitieve cijfer is een cijfer waarover in deze beoordelingssessie een consensus wordt bereikt en betreft een getal **met twee decimalen**.

3.3 Afronden oordeel

Als er meerdere Inschrijvers zijn met dezelfde hoogste totaalscore, dan gunt de Opdrachtgever:

* Voor perceel 1: aan de (maximaal) drie Inschrijvers met de hoogste scores op gunningscriterium 1:

Kwaliteit en Maatwerk van het taalonderwijs

* Voor perceel 2: aan de Inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 1: Kwaliteit en Maatwerk van het taalonderwijs

* Voor perceel 3: aan de Inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium 1: Kwaliteit en Maatwerk van het taalonderwijs

Is deze ook gelijk?

Dan gunt de Opdrachtgever per perceel aan de betreffende Inschrijver(s) met de hoogste score(s) op gunningscriterium 2: Begeleiding en monitoring voortgang.

Als deze ook weer gelijk is dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde Inschrijvingen. De gelijk geëindigde Inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

3.4 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De Opdrachtgever maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving kan de Opdrachtgever officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de Opdrachtgever alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

3.5 Twintig dagen wachttijd

De Inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de Opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen Inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de Opdrachtgever hiervan op de hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in TenderNed.

3.6 Procedure van verificatie

De Opdrachtgever kan de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan, uitnodigen voor een verificatiegesprek. U zult hierbij als Inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. Dit betreft de volgende documenten:

Nr	Document	Genoemd in paragraaf/eis
	<i>Documenten genoemd in de Inschrijvingsleidraad</i>	
1	Een recent (niet ouder dan zes maanden vanaf sluiting inschrijftermijn) uittreksel van Inschrijving bij Kamer van Koophandel	4.2
2	Een Gedragsverklaring Aanbesteden, van onderneming van Inschrijver die bij sluiting inschrijftermijn niet ouder is dan twee (2) jaar	4.2
3	Een verklaring van de Belastingdienst, van de onderneming van Inschrijver, inzake nakoming fiscale verplichtingen die bij sluiting inschrijftermijn niet ouder is dan zes (6) maanden	4.2
4	<i>Indien Inschrijver in het land van vestiging de verplichting heeft tot controle van de jaarrekening door een accountant:</i> - Een kopie van de samenstellingsverklaringen en/of goedkeurende beoordelingsverklaringen, door een onafhankelijk accountant afgegeven bij de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren. Of, <i>Indien Inschrijver in het land van vestiging is vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant:</i> - Een kopie van de samenstellingsverklaringen en/of goedkeurende beoordelingsverklaringen, door een onafhankelijk accountant afgegeven bij de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren.	4.2.1
5	Een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzekeraar waaruit t.a.v. de bedrijfs- aansprakelijkheidsverzekering tenminste blijkt: * Minimale dekkingen van €1.250.000,- per gebeurtenis/aanspraak en €2.500.000,- op jaarbasis; * De geldigheidsduur van de verzekering.	4.2.2
6	Het Blik op Werk keurmerk	4.2.3
7	Een, op datum van Inschrijving, geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of beschrijving gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging	4.2.4

8	Een, op datum van Inschrijving, geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of beschrijving gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.	4.2.5
<i>Documenten genoemd in Bijlage A Programma van Eisen</i>		
9	Inclusie- en Diversiteitsbeleid	Eis 12
10	Kwaliteitsplan	Eis 94
11	Blik op Werk auditrapport en de rapportage "Toezicht in de klas".	Eis 94

Verificatiegesprek

Tevens volgt een verificatiegesprek. We kunnen u daarbij vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten Raamovereenkomst.

De Opdrachtgever kan in deze fase via de door u opgegeven e-mailadressen contact opnemen met de referenten, om te controleren of de referentieopdrachten voldoen aan de minimum voorwaarden. Als de referent na zeven werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog vijf werkdagen de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet. Vindt de Opdrachtgever dat u dit niet kunt aantonen? Dan verklaren we uw Inschrijving ongeldig.

Als uit de verificatie blijkt dat de Inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de Opdrachtgever de betreffende Inschrijving alsnog af. De Opdrachtgever gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde Inschrijver.

3.7 Definitieve gunning en contractsluiting

De Opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en,
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en,
- het verslag van het verificatiegesprek door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de Raamovereenkomst wordt de Opdracht definitief gegund.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een derde¹ om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring derde' (Bijlage C) in bij uw Inschrijving en het door deze derde ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4.1 Uitsluitingsgronden

4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw Inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De Opdrachtgever vraagt de Gedragsverklaring aanbesteden, een uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij. Uit het uittreksel uit het handelsregister moet blijken of de persoon die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft ondertekend tekenbevoegd is. Als de tekenbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister dan voegt u bewijsstukken toe waaruit de tekenbevoegdheid wel blijkt.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de gevraagde verklaringen. Van uzelf maar ook van de eventuele derde(n) waar u een beroep op doet.

4.1.2 Geen Russische betrokkenheid

Als u inschrijft op deze Opdracht, dan verklaart u dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de Opdracht. Bij uw Inschrijving levert u een door u ingevuld en ondertekend formulier 'Verklaring geen Russische betrokkenheid' in (Bijlage D).

4.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde Inschrijvers. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

De door de voorlopig gegunde Inschrijvers binnen 10 werkdagen *na de voorlopige gunning* aan te

¹ Ook in het geval dat u deel uitmaakt van een groep/concern en u gebruik maakt van een andere entiteit (dochter-/zuster-/moederonderneming) uit deze zelfde groep/concern dan doet u beroep een derde.

leveren bewijsmiddelen zijn:

- Een recent (niet ouder dan zes maanden vanaf sluiting inschrijftermijn) uittreksel van Inschrijving bij Kamer van Koophandel;
- Een Gedragsverklaring Aanbesteden, van onderneming van Inschrijver die bij sluiting inschrijftermijn niet ouder is dan twee (2) jaar.

Let op: de Gedragsverklaring Aanbesteden dient door Inschrijver te worden aangevraagd bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Het aanvragen van de Gedragsverklaring Aanbesteden kan acht (8) weken in beslag nemen. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om deze procedure tijdig in werking te zetten.

- Een verklaring van de Belastingdienst, van de onderneming van Inschrijver, inzake nakoming fiscale verplichtingen die bij sluiting inschrijftermijn niet ouder is dan zes (6) maanden.

Let op: Een verklaring van de Belastingdienst inzake nakoming fiscale verplichtingen dient door Inschrijver te worden aangevraagd bij de Belastingdienst. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om de aanvraag tijdig in werking te zetten.

- De hieronder per Geschiktheidseis genoemde bewijsstukken.

4.2.1 Financieel Economische Draagkracht: Accountantsverklaring

Voor de uitvoering van de Raamovereenkomst is voor de Opdrachtgever continuïteit van de onderneming van Opdrachtnemer van belang. Deze continuïteit dient te blijken uit goedkeurende accountantsverklaring(en) van een onafhankelijk accountant. In deze verklaring(en) mag geen zogeheten 'continuïteitsparagraaf' voorkomen of een voorbehoud worden gemaakt of zorg worden geuit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

Bij Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende bewijs dat bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Pas bij voorlopige gunning dient voorlopig gegunde Inschrijver binnen 10 werkdagen en op kosten van Inschrijver, de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen om aan te tonen dat de Inschrijver bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis voldoet. Als bewijsstuk(ken) wordt (worden) hiertoe aanvaard:

- Indien Inschrijver in het land van vestiging de verplichting heeft tot controle van de jaarrekening door een accountant:

Een kopie van de goedkeurende controleverklaring, door een onafhankelijk accountant afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, welke geen zogeheten 'continuïteitsparagraaf' bevat: een paragraaf waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering; of

- Indien Inschrijver in het land van vestiging is vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant:

Een kopie van de samenstellingsverklaringen en/of goedkeurende beoordelingsverklaringen, door een onafhankelijk accountant afgegeven bij de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren. Hierin mag geen voorbehoud worden gemaakt of zorg worden geuit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering. De samenstellingsverklaringen en/of beoordelingsverklaringen dienen te zijn opgesteld volgens de in het land van vestiging aanvaarde grondslagen voor financiële verslaglegging en dienen te voldoen aan de aldaar geldende wettelijke bepalingen die worden gesteld.

NB: Indien Inschrijver voor deze geschiktheidseis gebruikt maakt van draagkracht derden, en hiervoor ter bewijs een accountantsverklaring(en) van een andere entiteit wil overleggen, dan dient er ook van deze derde reeds bij Inschrijving een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA te worden ingediend.

4.2.2 Financieel Economische Draagkracht: Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver dient adequaat te zijn verzekerd voor aansprakelijkheid op het gebied van zaakschade (aan spullen/attributen) en persoonsschade (bij letsel/overlijden). Inschrijver dient hiertoe te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met minimale dekkingen van €1.250.000,- per gebeurtenis en €2.500.000,- op jaarbasis.

Bij Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende bewijs dat bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Pas bij voorlopige gunning dient voorlopig gegunde Inschrijver binnen 10 werkdagen, en op kosten van Inschrijver, de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen om aan te tonen dat Inschrijver bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis voldoet. Als bewijsstuk wordt (worden) hiertoe aanvaard:

- Een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzekeraar waaruit t.a.v. de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering tenminste blijkt:

- * Minimale dekkingen van €1.250.000,- per gebeurtenis/aanspraak en €2.500.000,- op jaarbasis;

- * De geldigheidsduur van de verzekering.

Inschrijver aan wie de Raamovereenkomst is gegund, verplicht zich contractueel om de bedrijfsaansprakelijkheids-verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode. Hieruit volgt dat, indien Inschrijver voor deze geschiktheidseis gebruikt maakt van draagkracht van derden, en dus bij voorlopige gunning ter bewijs het bewijsstuk van deze andere verzekeringnemer/hoofdverzekerde zal moeten overleggen, ook van deze derde reeds bij Inschrijving een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA dient te worden ingediend.

4.2.3 Beroepsbevoegdheid

Blik op Werk keurmerk

U beschikt op moment van Inschrijving over een bijzondere vergunning of bent lid van een bepaalde organisatie om in het land van herkomst de betrokken dienst te kunnen verlenen. In dit geval gaat het om: Het Blik op Werk keurmerk.

U overlegt op eerste verzoek (binnen 10 werkdagen na verzending voorlopige gunning) het bewijs dat u beroepsbevoegd bent. Bij combinaties of een hoofd-/onderaannemer constructie leveren beide/ alle organisaties het bewijs dat zij beroepsbevoegd zijn.

De beroepsbevoegdheid blijft gedurende de gehele uitvoering van de Raamovereenkomst van toepassing. U overlegt de beroepsbevoegdheid op eerste verzoek van de aanbestedende dienst.

4.2.4 — Technische- en beroepsbekwaamheid: Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de aanmelding over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

De Opdrachtgever aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw kwaliteitszorgsysteem. Hierin toont u aan dat uw kwaliteitszorgsysteem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 9001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van kwaliteitsmanagementsystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

Bij Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende bewijs dat bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Pas bij voorlopige gunning dient voorlopig gegunde Inschrijver binnen 10 werkdagen, en op kosten van Inschrijver, de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen om aan te tonen dat Inschrijver bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis voldoet. Als bewijsstuk wordt (worden) hiertoe aanvaard:

Een, op datum van Inschrijving, geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of beschrijving gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

4.2.5 Technische- en beroepsbekwaamheid: Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

De Opdrachtgever aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw managementsysteem voor informatiebeveiliging. Hierin toont u aan dat uw managementsysteem voor informatiebeveiliging minimaal gelijkwaardig is aan ISO 27001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van managementsystemen voor informatiebeveiliging. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

Bij Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende bewijs dat bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Pas bij voorlopige gunning dient voorlopig gegunde Inschrijver binnen 10 werkdagen, en op kosten van Inschrijver, de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen om aan te tonen dat Inschrijver bij sluiting inschrijftermijn aan deze geschiktheidseis voldoet. Als bewijsstuk wordt (worden) hiertoe aanvaard:

* Een, op datum van Inschrijving, geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of beschrijving gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

Een beschrijving van gelijkwaardige maatregelen omvat minimaal:

- * Beschrijvingen van maatregelen op het gebied van Informatiebeveiligingsbeleid
- * Organiseren van informatiebeveiliging
- * Beleid voor toegangsbeveiliging
- * Beheer van informatiebeveiligingsincidenten.

Gewenst zijn aanvullende beschrijvingen van maatregelen op het gebied van Mobiele apparatuur en telewerken, Veilig personeel, Bewustzijn, opleiding en training ten aanzien van informatiebeveiliging, Verwijderen van media en Veilig verwijderen of hergebruiken van apparatuur, Toegangsbeveiliging, Verslaglegging (logging) en monitoren, Beveiligingseisen voor informatiesystemen, Leveranciersrelaties en Informatiebeveiligingsaspecten van bedrijfscontinuïteitsbeheer

4.2.6 Technische- en beroepsbekwaamheid: Vakbekwaamheid

U toont met één referentieopdracht per kerncompetentie aan dat u voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een Opdracht die u in de laatste drie jaar heeft uitgevoerd en afgerond, **dan wel nog lopende is. In geval van afgerond:** Afgerond in de laatste drie jaar wil zeggen dat uw referentieopdracht niet eerder was afgerond dan in 2022. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw Inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe (Bijlage E) bij de aanbestedingsdocumenten). Vul het document volledig in. Als uw opgave niet volledig is, dan is uw Inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een Opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd.

Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een derde, dan moet u deze derde ook voor de uitvoering van dat deel van de Opdracht van de Opdrachtgever inzetten.

Perceel 1:

Kerncompetentie 1: Ervaring met verzorgen van taalonderwijs voor B1/Z-route

Inschrijver heeft in de periode van 3 jaar, voorafgaande aan de datum van publicatie van de aankondiging van deze aanbesteding op TenderNed, een Opdracht tot het verzorgen van taalonderwijs aan minimaal **100 Inburgeraars** gedurende minstens één periode van 12 maanden aaneensluitend uitgevoerd ten behoeve van een publiekrechtelijke instelling.

Perceel 2:

Kerncompetentie 1: Ervaring met verzorgen van taalonderwijs voor snelle taalleerders

Inschrijver heeft, in de periode van 3 jaar voorafgaande aan de datum van publicatie van de aankondiging van deze aanbesteding op TenderNed, een Opdracht tot het verzorgen van taalonderwijs specifiek aan minimaal 30 snel lerende Inburgeraars gedurende minstens één periode van 12 maanden aaneensluitend uitgevoerd.

Perceel 3:

Kerncompetentie 1: Ervaring met verzorgen van taalonderwijs voor B1 en Z-route voor jongeren.

Inschrijver heeft, in de periode van 3 jaar voorafgaande aan de datum van publicatie van de aankondiging van deze aanbesteding op TenderNed, een Opdracht tot het verzorgen van taalonderwijs voor B1 en Z-route of taalschakeltraject in de onderwijsroute, specifiek aan minimaal 30 jonge Inburgeraars (tot en met 26 jaar) gedurende minstens één periode van 12 maanden aaneensluitend uitgevoerd ten behoeve van een publiekrechtelijke instelling.

5 Gunningscriteria

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat over de gunningscriteria. Wat betreft het prijs criterium is de prijs voor de dienstverlening vastgelegd (zie par. 1.7). De Opdrachtgever hanteert de volgende kwalitatieve gunningscriteria met de bijbehorende maximaal aantal te behalen punten per criterium:

Tabel G Gunningscriteria				
Nr	Gunningscriterium	perceel 1	perceel 2	perceel 3
1	Kwaliteit en Maatwerk van het taalonderwijs	30	35	30
2	Begeleiding en Monitoring voortgang	30	35	30
3	Taalleren in de praktijk en Samenwerking partners	20	10	30
4	Klanttevredenheid	20	20	10

5.2 Gunningscriteria perceel 1 B1- en Z-route 'standaard'

perceel 1: Gunningscriterium 1 Kwaliteit en Maatwerk van het taalonderwijs: Max. 30 punten

Beschrijving, doelstelling, leidende principes

Onze ambitie, doelstellingen en leidende principes hebben we beschreven in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen.

Op basis hiervan wordt u verzocht een **plan 'Kwaliteit en maatwerk van het taalonderwijs'** in te dienen en daarbij in te gaan op de onderstaande elementen.

a. Didactisch en onderwijskundig passend aanbod voor iedere Inburgeraar;

U wordt verzocht te beschrijven in uw plan:

- Hoe uw lesprogramma eruitziet (laat de verschillende onderdelen zien);
- Hoe u ervoor zorgt dat het taalonderwijs passend is bij onder andere het leervermogen, de leerstijl en de leersnelheid van de Inburgeraar. U licht hierbij toe:
 - * welke methodieken u hiervoor inzet,
 - * op welke manier u binnen de inburgeringstermijn zorgt voor het hoogst haalbare taalniveau en
 - * op welke manier u het programma bijstelt indien dat nodig blijkt.
- Hoe u digitale vaardigheden, gezondheid en vaktaal adequaat aanleert aan de Inburgeraars;

- Hoe u in de lessen leervaardigheden adequaat aanleert aan de Inburgeraars;
- Hoe u kwaliteit, deskundigheid en ervaring waarborgt van uw docenten;
- Hoe u faciliteert dat de docent gedifferentieerd les kan geven wanneer u niet in homogene groepen kunt werken;
- Op welke manier u ervoor zorgt dat de docenten cultuursensitief werken en zorgen voor een veilige en inclusieve leeromgeving;

En verder de volgende onderwerpen voor dit perceel:

- Laat ook zien (voor de B1- en de Z-route) hoe u specifiek het alfabetiseringsaanbod vormgeeft en hoe dit aansluit bij de rest van het programma. Licht hierbij toe op welke wijze u ervoor zorgt dat ook in dit aanbod het hoogst haalbare niveau voor de Inburgeraar wordt nagestreefd;
- Laat specifiek zien hoe de Leerroutes voor de B1 en Z zich onderscheiden en hoe deze Leerroutes het hoogst haalbare niveau voor de Inburgeraar nastreven;
- Beschrijf op welke manier u online lessen en e-learning inzet in het taalonderwijs.
- Beschrijf ook op welke manier u invulling geeft aan de verschillende fasen (zoals ook benoemd in de Inschrijvingsleidraad par. 1.3) en de focus daarin op taal en werk, in combinatie met de eis dat Inburgeraars 2, 3 of 4 dagdelen les kunnen volgen overdag, in de avond en/of in het weekend, in combinatie met de wens tot homogene groepen. Beschrijf op welke manier u hierin eventueel keuzes maakt;
- Beschrijf ook op welke manier u ervoor zorgt dat duale trajecten, waarin werk/ participatie en taalonderwijs gecombineerd worden, mogelijk zijn.

b. **Continuïteit van het taalonderwijs**

- Beschrijf op welke manier u de continuïteit van lessen waarborgt;
- Beschrijf op welke manier u, om eventueel docent tekort te voorkomen, uw docenten (langdurig) aan uw organisatie verbindt, waarbij u aandacht besteed aan salariering, opleiding en het binden en boeien.

Te verstrekken gegevens

Uw beschrijving bedraagt maximaal 6 pagina's A4, enkelzijdig, na afdrukken leesbaar (lettergrootte minimaal 10 ptn, zoals bij Arial of Times New Roman) met duidelijk onderscheid in onderwerpen en kopjes. Dit is exclusief een eventueel voorblad. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na pagina 6 niet.

U zorgt ervoor dat deze Bijlage anoniem kan worden voorgelegd aan het beoordelingsteam, dus zonder uw bedrijfsnaam of andere specifieke kenmerken van uw organisatie te noemen (bijvoorbeeld de naam van uw klantvolgsysteem).

Beoordelingskader

Aan de hand van de in de Inschrijvingsleidraad opgenomen beoordelingstabel (par. 5.5) wordt u beter beoordeeld naarmate u alle bovenstaande gevraagde aspecten duidelijk, concreet en volledig heeft beantwoord. Hierbij letten wij ook op de mate waarin de beschreven aspecten aantoonbaar en haalbaar bijdragen aan de kwaliteit en maatwerk van het onderwijs.

perceel 1: Gunningscriterium 2: Begeleiding en Monitoring voortgang: Max. 30 punten

Beschrijving, doelstelling, leidende principes

Onze ambitie, doelstellingen en leidende principes hebben we beschreven in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen. Op basis hiervan wordt u verzocht een plan '**Begeleiding en monitoring voortgang in te dienen**' en daarbij in te gaan op de onderstaande elementen.

a. De begeleiding van Inburgeraars

Beschrijf:

- Op welke manier u invulling geeft aan de begeleiding en op welke manier u ervoor zorgt dat u kansen en belemmeringen op alle leefgebieden signaleert en bespreekt met de Inburgeraar en de gemeentelijk begeleider;
- Hoe u kwaliteit, deskundigheid en ervaring waarborgt van uw begeleiders zodat zij kennis en competenties hebben over verschillende leefgebieden;
- Op welke manier u omgaat met verzuim. Onder andere de registratie, het bespreken van de verzuimredenen en de vervolgacties. En hoe u hierover contact met de begeleider van de gemeente heeft. Beschrijf uw acties hoe u ervoor zorgt dat een Inburgeraar door de gemiste lessen aansluiting houdt bij zijn lesgroep.

b. Intake en ontvangst

Beschrijf:

- Op welke manier u de Inburgeraars op uw leslocatie ontvangt en wegwijs maakt;
- Hoe u de intake van de Inburgeraar uitvoert en de mijlpalen en tijdlijn bepaalt. Voeg daarbij een voorbeeld van een leerplan toe.

c. Monitoring van de voortgang;

Beschrijf:

- Op welke manier u ervoor zorgt dat Inburgeraars inzicht hebben in hun eigen leerproces, leertempo en de voortgang op de leerdoelen die zijn vastgelegd in het leerplan. Zodat zij eigenaarschap voelen over hun leerproces, de vorderingen die zij maken en de leerdoelen die zijn opgesteld;
- Op welke manier u de voortgang rapporteert en bespreekt met de begeleider van de gemeente in het kader van begeleiding en ondersteuning en om tijdig in te zetten op werk en/of participatie;
- Op welke manier u de mijlpalen en tijdlijn bewaakt. Hoe u de Inburgeraar motiveert en stimuleert om de mijlpalen te behalen;
- Op welke manier u komt tot een advies over aanpassen van het taalniveau of Leerroute. Houdt daarbij rekening met het doel dat iedereen een zo hoog mogelijk taalniveau behaalt;
- De functionaliteit van het Portal naar uw klantvolgsysteem (eis 73 van Programma van Eisen):
 - i) Geef een beschrijving van de manier waarop de gemeentelijk begeleider en de Inburgeraar informatie kan raadplegen.
 - ii) Beschrijf hoe u ervoor zorgdraagt dat de informatie overzichtelijk wordt gepresenteerd

- iii) Toon de gebruiksvriendelijkheid van de portal aan. U kunt voor de onderbouwing van deze beschrijving separate (screenshot)bijlagen toevoegen (deze bijlagen tellen niet mee voor het max. aantal pagina A4).

Te verstrekken gegevens

Uw beschrijving bedraagt maximaal **5 pagina's** A4, enkelzijdig, na afdrukken leesbaar (lettergrootte minimaal 10 ptn, zoals bij Arial of Times New Roman) met duidelijk onderscheid in onderwerpen en kopjes. Dit is exclusief een eventueel voorblad. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na **pagina 5** niet. **U zorgt ervoor dat deze Bijlage anoniem kan worden voorgelegd aan het beoordelingsteam, dus zonder de naam van uw organisatie te noemen.**

Beoordelingskader

Aan de hand van de in de Inschrijvingsleidraad opgenomen beoordelingstabel (par. 5.2) wordt u beter beoordeeld naarmate u alle bovenstaande beschreven aspecten duidelijk, concreet en volledig heeft beantwoord. Hierbij letten wij ook op de mate waarin de beschreven aspecten aantoonbaar en haalbaar bijdragen aan begeleiding en monitoring van de voortgang van de Inburgeraar.

perceel 1: Gunningscriterium 3: Taalleren in de praktijk en Samenwerking partners (max. 20 punten)

Beschrijving, doelstelling, leidende principes

Onze ambitie, doelstellingen en leidende principes hebben we beschreven in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen. Op basis hiervan wordt u verzocht een plan '**Taalleren in de praktijk/ Samenwerking partners**' in te dienen en daarbij in te gaan op de onderstaande elementen.

In dit gunningscriterium staan de leidende principes "We doen het samen" en "Samenwerken met lokale Partners" centraal.

Taal leren doe je niet alleen in de les, maar ook in de praktijk. We willen de Inburgeraars stimuleren om naast de taallessen ook op allerlei andere manieren en plekken te oefenen met de taal. Daarbij zetten we zoveel mogelijk in op duale trajecten waarbij taalonderwijs in combinatie met betaald werk, het aanbod van de gemeente of van partijen in de stad wordt ingezet.

Hierbij hebben we onze Partners nodig. De bijdragen van Opdrachtnemer, maatschappelijke organisaties, specialisten in de begeleiding naar werk en anderen zijn onontbeerlijk. Niet als losse schakels maar echt als onderdelen van een dynamische netwerksamenwerking. Samenwerkend, innoverend, elkaar versterkend, met een open houding naar elkaar. We zien nog veel kansen om deze samenwerking lokaal en regionaal te versterken om hiermee Inburgeraars succesvol te ondersteunen. We nodigen Opdrachtnemer én de lokale en regionale partijen uit om deze samenwerking met elkaar te ontwikkelen en te laten groeien.

U gaat in uw beschrijving in ieder geval in op:

- Op welke manier u ervoor zorgt dat het taalonderwijs aansluit bij de leefwereld, het participatiedoel en de participatie-activiteiten van de Inburgeraar. Op welke manier u ervoor zorgt dat de Inburgeraar de taal leert in de praktijk, zowel in de klas als daarbuiten.

- Op welke manier u samen met de lokale partners de aansluiting van het taalonderwijs op de arbeidsmarkt en het lokale aanbod kunt verbeteren en ontwikkelen. Ga daarbij ook in op:
 - Hoe u de lokale partners een plek biedt om contact te leggen/ informatie geeft.
 - Hoe u de Inburgeraar in contact brengt met en begeleidt naar de lokale partners.
- Welke rol u kunt hebben in het verbeteren van de kwaliteit van inburgering in alle vier de sub regio's door de samenwerking op te zoeken met lokale partners.

En verder de volgende onderwerpen voor dit perceel:

- Beschrijf hoe u gaat samenwerken met werkgevers, werkgeversservicepunt, contractpartijen, contract partijen van de gemeenten en de sociale ontwikkelbedrijven, zodat het taalonderwijs goed aansluit op de vraag van de arbeidsmarkt.

Te verstrekken gegevens

Uw beschrijving bedraagt maximaal 3 pagina's A4, enkelzijdig, na afdrukken leesbaar (lettergrootte minimaal 10 ptn, zoals bij Arial of Times New Roman) met duidelijk onderscheid in onderwerpen en kopjes. Dit is exclusief een eventueel voorblad. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na pagina 3 niet. **U zorgt ervoor dat deze Bijlage anoniem kan worden voorgelegd aan het beoordelingsteam, dus zonder de naam van uw organisatie te noemen.**

Beoordelingskader

Aan de hand van de in de Inschrijvingsleidraad opgenomen beoordelingstabel (par. 5.5) wordt u beter beoordeeld naarmate u alle bovenstaande beschreven aspecten duidelijk, concreet en volledig heeft beantwoord. Hierbij letten wij vooral op de mate waarin de beschreven aspecten aantoonbaar en haalbaar bijdragen aan het taalleren in de praktijk en het samenwerken met (lokale) partners.

perceel 1: Gunningscriterium 4: Klanttevredenheid (max. 20 punten)

Beschrijving & doelstelling

We vinden het van belang dat Inburgeraars zich veilig, welkom en thuis voelen op uw locatie en dat zij tevreden zijn over het taalonderwijs en de dienstverlening. Onze ambitie, doelstellingen en leidende principes hebben we beschreven in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen.

Op basis hiervan wordt u verzocht een plan '**Klanttevredenheid**' in te dienen en daarbij in te gaan op de onderstaande elementen.

- Een plan van aanpak voor het oprichten van de cursistenraad inclusief een toetsbare tijdsplanning;
- Een beschrijving van uw klachtenprocedure en de manier waarop u ervoor zorgt dat deze begrijpelijk, toegankelijk en veilig is. Daarbij gaat u in ieder geval in op het ontvangen én afhandelen van een klacht.
- Andere activiteiten waarmee u ervoor zorgt dat u feedback van Inburgeraars over de dienstverlening van de taalaanbieder ophaalt, de manier waarop dit wordt meegenomen in aanpassingen dienstverlening en de terugkoppeling naar Inburgeraars en gemeenten.

Te verstrekken gegevens

Uw beschrijving bedraagt maximaal 3 pagina's A4, enkelzijdig, na afdrukken leesbaar (lettergrootte minimaal 10 ptn, zoals bij Arial of Times New Roman) met duidelijk onderscheid in onderwerpen en kopjes. Dit is exclusief een eventueel voorblad. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na pagina 3 niet. **U zorgt ervoor dat deze Bijlage anoniem kan worden voorgelegd aan het beoordelingsteam, dus zonder de naam van uw organisatie te noemen.**

Beoordelingskader

Aan de hand van de in de Inschrijvingsleidraad opgenomen beoordelingstabel (par. 5.5) wordt u beter beoordeeld naarmate u alle bovenstaande beschreven aspecten duidelijk, concreet en volledig heeft beantwoord. Hierbij letten wij ook op de mate waarin de beschreven aspecten aantoonbaar en haalbaar bijdragen aan een hoge klanttevredenheid.

5.3 Gunningcriteria perceel 2 B1 route voor snelle taalleerders

perceel 2. Gunningscriterium 1 Kwaliteit en Maatwerk van het taalonderwijs (max. 35 punten)

Beschrijving, doelstelling, leidende principes

Onze ambitie, doelstellingen en leidende principes hebben we beschreven in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen.

Op basis hiervan wordt u verzocht een plan '**Kwaliteit en maatwerk van het taalonderwijs**' in te dienen en daarbij in te gaan op de onderstaande elementen.

a. Didactisch en onderwijskundig passend aanbod voor iedere Inburgeraar;

U wordt verzocht te beschrijven in uw plan:

- Hoe uw lesprogramma eruitziet (laat de verschillende onderdelen zien);
- Hoe u ervoor zorgt dat het taalonderwijs passend is bij onder andere het leervermogen, de leerstijl en de leersnelheid van de Inburgeraar. U licht hierbij toe:
 - * welke methodieken u hiervoor inzet,
 - * op welke manier u binnen de inburgeringstermijn zorgt voor het hoogst haalbare taalniveau en
 - * op welke manier u het programma bijstelt indien dat nodig blijkt.
- Hoe u in de lessen digitale vaardigheden, gezondheid en vaktaal adequaat aanleert aan de Inburgeraars;
- Hoe u in de lessen leervaardigheden adequaat aanleert aan de Inburgeraars;
- Hoe u kwaliteit, deskundigheid en ervaring waarborgt van uw docenten;
- Hoe u faciliteert dat de docent gedifferentieerd les kan geven wanneer u niet in homogene groepen kunt werken;
- Op welke manier u ervoor zorgt dat de docenten cultuursensitief werken.

En verder de volgende onderwerpen voor dit perceel:

- Beschrijf hoe u ervoor zorgt dat Inburgeraars die moeite hebben het tempo bij te houden, worden begeleid en geholpen met het zoeken naar oorzaken en verbeteringen en op welke wijze u hen extra ondersteuning en/of lessen biedt;
- Beschrijf op welke manier u online lessen en e-learning inzet in het taalonderwijs;
- Beschrijf ook op welke manier u invulling geeft aan de verschillende fasen (zoals ook benoemd in de Inschrijvingsleidraad par. 1.3) en de focus daarin op taal en werk, in combinatie met de eis dat Inburgeraars 2, 3 of 4 dagdelen les kunnen volgen overdag, in de avond en/of in het weekend, in combinatie met de wens tot homogene groepen. Beschrijf op welke manier u hierin eventueel keuzes maakt.

b. Continuïteit van het taalonderwijs

- Beschrijf op welke manier u de continuïteit van lessen waarborgt.
- Beschrijf op welke manier u, om eventueel docent tekort te voorkomen, uw docenten (langdurig) aan uw organisatie verbindt, waarbij u aandacht besteedt aan salariering, opleiden en het binden en boeien.

Te verstrekken gegevens

Uw beschrijving bedraagt maximaal **6 pagina's** A4, enkelzijdig, na afdrukken leesbaar (lettergrootte minimaal 10 ptn, zoals bij Arial of Times New Roman) met duidelijk onderscheid in onderwerpen en kopjes. Dit is exclusief een eventueel voorblad. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na **pagina 6** niet.

~~U zorgt ervoor dat deze Bijlage anoniem kan worden voorgelegd aan het beoordelingsteam, dus zonder uw bedrijfsnaam of andere specifieke kenmerken van uw organisatie te noemen (bijvoorbeeld de naam van uw klantvolgsysteem).~~

Beoordelingskader

Aan de hand van de in de Inschrijvingsleidraad opgenomen beoordelingstabel (par. 5.5) wordt u beter beoordeeld naarmate u alle bovenstaande beschreven aspecten duidelijk, concreet en volledig heeft beantwoord. Hierbij letten wij ook op de mate waarin de beschreven aspecten aantoonbaar en haalbaar bijdragen aan de kwaliteit en maatwerk van het onderwijs.

perceel 2: Gunningscriterium 2: Begeleiding en Monitoring voortgang (max. 35 punten)

Beschrijving, doelstelling, leidende principes

Onze ambitie, doelstellingen en leidende principes hebben we beschreven in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen. Op basis hiervan wordt u verzocht een plan **Begeleiding en monitoring voortgang** in te dienen en daarbij in te gaan op de onderstaande elementen.

a. De begeleiding van Inburgeraars

Beschrijf:

- Op welke manier u invulling geeft aan de Inburgeraarsbegeleiding en op welke manier u ervoor zorgt dat u kansen en belemmeringen op alle leefgebieden signaleert en bespreekt met de Inburgeraar en de gemeentelijk begeleider;
- Hoe u kwaliteit, deskundigheid en ervaring waarborgt van uw Inburgeraarsbegeleiders zodat zij kennis en competenties hebben over verschillende leefgebieden;
- Op welke manier u omgaat met verzuim. Onder andere de registratie, het bespreken van de verzuimredenen en de vervolgacties. En hoe u hierover contact met de begeleider van de gemeente heeft. Beschrijf uw acties om te zorgen dat een Inburgeraar door de gemiste lessen aansluiting houdt bij zijn lesgroep.

b. Intake en ontvangst

Beschrijf:

- Op welke manier u de Inburgeraars op uw leslocatie ontvangt en wegwijs maakt;
- Hoe u de intake van de Inburgeraar uitvoert en de mijlpalen en tijdlijn bepaalt. Voeg daarbij een voorbeeld van een leerplan toe.

En verder de volgende onderwerpen voor dit perceel:

Beschrijf:

- Welke instrumenten u in de intake inzet om te beoordelen of de Inburgeraar toegelaten kan worden tot het traject voor snelle leerders (de criteria die zijn genoemd in eis 55, als u nog andere toelatingseisen voorstel kunt u die hier ook vermelden met een toelichting);
- Op welke manier u vervolgens tot een onderbouwd oordeel komt over toelaatbaarheid en hoe u de Inburgeraar en gemeente hierover informeert.

c. Monitoring van de voortgang;

Beschrijf:

- Op welke manier u ervoor zorgt dat Inburgeraars inzicht hebben in hun eigen leerproces, leertempo en de voortgang op de leerdoelen die zijn vastgelegd in het leerplan. Zodat zij eigenaarschap voelen over hun leerproces, de vorderingen die zij maken en de leerdoelen die zijn opgesteld.
- Op welke manier u de voortgang rapporteert en bespreekt met de begeleider van de gemeente in het kader van begeleiding en ondersteuning en om tijdig in te zetten op werk en/of participatie.
- Op welke manier u de mijlpalen en tijdlijn bewaakt. Hoe u de Inburgeraar motiveert en stimuleert om de mijlpalen te behalen
- Op welke manier u komt tot een advies over aanpassen van het taalniveau of Leerroute. Houdt daarbij rekening met het doel dat iedereen een zo hoog mogelijk taalniveau behaalt.
- De functionaliteit van het Portal naar uw klantvolgsysteem (eis 71 van Programma van Eisen):
 - i) Geef een beschrijving van de manier waarop de gemeentelijk begeleider en de Inburgeraar informatie kan raadplegen.
 - ii) Beschrijf hoe u ervoor zorgdraagt dat de informatie overzichtelijk wordt gepresenteerd
 - iii) Toon de gebruiksvriendelijkheid van de portal aan. U kunt voor de onderbouwing van deze beschrijving r separate (screenshot)bijlagen toevoegen (deze bijlagen tellen niet mee voor het max. aantal pagina A4).

Te verstrekken gegevens

Uw beschrijving bedraagt maximaal 5 pagina's A4, enkelzijdig, na afdrukken leesbaar (lettergrootte minimaal 10 ptn, zoals bij Arial of Times New Roman) met duidelijk onderscheid in onderwerpen en kopjes. Dit is exclusief een eventueel voorblad. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na pagina 5 niet. U zorgt ervoor dat deze Bijlage anoniem kan worden voorgelegd aan het beoordelingsteam, dus zonder de naam van uw organisatie te noemen.

Beoordelingskader

Aan de hand van de in de Inschrijvingsleidraad opgenomen beoordelingstabel (par. 5.5) wordt u beter beoordeeld naarmate u alle bovenstaande beschreven aspecten duidelijk, concreet en volledig heeft beantwoord. Hierbij letten wij ook op de mate waarin de beschreven aspecten aantoonbaar en haalbaar bijdragen aan begeleiding en monitoring van de voortgang van de Inburgeraar.

perceel 2: Gunningscriterium 3: Taalleren in de praktijk en Samenwerking partners (max. 10 punten)

Beschrijving, doelstelling, leidende principes

Onze ambitie, doelstellingen en leidende principes hebben we beschreven in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen. Op basis hiervan wordt u verzocht een plan **Taalleren in de praktijk/ Samenwerking (lokale) partners** in te dienen en daarbij in te gaan op de onderstaande elementen.

In dit gunningscriterium staan de leidende principes “We doen het samen” en “Samenwerken met lokale Partners” centraal.

Taal leren doe je niet alleen in de les, maar ook in de praktijk. We willen de Inburgeraars stimuleren om naast de taallessen ook op allerlei andere manieren en plekken te oefenen met de taal. Daarbij zetten we zoveel mogelijk in op duale trajecten waarbij taalonderwijs in combinatie met betaald werk, het aanbod van de gemeente of van partijen in de stad wordt ingezet.

Hierbij hebben we onze Partners nodig. De bijdragen van Opdrachtnemer, maatschappelijke organisaties, specialisten in de begeleiding naar werk en anderen zijn onontbeerlijk. Niet als losse schakels maar echt als onderdelen van een dynamische netwerksamenwerking. Samenwerkend, innoverend, elkaar versterkend, met een open houding naar elkaar. We zien nog veel kansen om deze samenwerking lokaal en regionaal te versterken om hiermee Inburgeraars succesvol te ondersteunen. We nodigen Opdrachtnemer én de lokale en regionale partijen uit om deze samenwerking met elkaar te ontwikkelen en te laten groeien.

U gaat in uw beschrijving in ieder geval in op:

- Op welke manier u ervoor zorgt dat het taalonderwijs aansluit bij de leefwereld van de Inburgeraar en bijdraagt om de doelen uit het leerplan te behalen op diverse leefgebieden en om zelfredzaam te worden en mee te doen in de maatschappij.
- Op welke manier u samen met de lokale partners de aansluiting van het taalonderwijs op de arbeidsmarkt en het lokale aanbod kunt verbeteren en ontwikkelen. Ga daarbij ook in op:
 - Hoe u de lokale partners een plek biedt om contact te leggen/ informatie geeft.
 - Hoe u de Inburgeraar in contact brengt met en begeleidt naar de lokale partners.
- Welke rol u kunt hebben in het verbeteren van de kwaliteit van inburgering in alle vier de sub regio's door de samenwerking op te zoeken met lokale partners.

Te verstrekken gegevens

Uw beschrijving bedraagt maximaal 3 pagina's A4, enkelzijdig, na afdrukken leesbaar (lettergrootte minimaal 10 ptn, zoals bij Arial of Times New Roman) met duidelijk onderscheid in onderwerpen en kopjes. Dit is exclusief een eventueel voorblad. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na pagina 3 niet. **U zorgt ervoor dat deze Bijlage anoniem kan worden voorgelegd aan het beoordelingsteam, dus zonder de naam van uw organisatie te noemen.**

Beoordelingskader

Aan de hand van de in de Inschrijvingsleidraad opgenomen beoordelingstabel (par. 5.5) wordt u beter

beoordeeld naarmate u alle bovenstaande beschreven aspecten duidelijk, concreet en volledig heeft beantwoord. Hierbij letten wij vooral op de mate waarin de beschreven aspecten aantoonbaar en haalbaar bijdragen aan het taal leren in de praktijk en het samenwerken met (lokale) partners.

perceel 2: Gunningscriterium 4: Klanttevredenheid (max. 20 punten)

Beschrijving & doelstelling

We vinden het van belang dat Inburgeraars zich veilig, welkom en thuis voelen op uw locatie en dat zij tevreden zijn over het taalonderwijs en de dienstverlening. Onze ambitie, doelstellingen en leidende principes hebben we beschreven in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen.

Op basis hiervan wordt u verzocht een plan '**Klanttevredenheid**' in te dienen en daarbij in te gaan op de onderstaande elementen.

- Een plan van aanpak voor het oprichten van de Inburgeraarsraad inclusief een toetsbare tijdsplanning;
- Een beschrijving van uw klachtenprocedure en de manier waarop u ervoor zorgt dat deze begrijpelijk, toegankelijk en veilig is. Daarbij gaat u in ieder geval in op het ontvangen én afhandelen van een klacht;
- Andere activiteiten waarmee u ervoor zorgt dat u feedback van Inburgeraars over de dienstverlening van de taalaanbieder ophaalt, de manier waarop dit wordt meegenomen in aanpassingen dienstverlening en de terugkoppeling naar Inburgeraars en gemeenten.

Te verstrekken gegevens

Uw beschrijving bedraagt maximaal 3 pagina's A4, enkelzijdig, na afdrukken leesbaar (lettergrootte minimaal 10 ptn, zoals bij Arial of Times New Roman) met duidelijk onderscheid in onderwerpen en kopjes. Dit is exclusief een eventueel voorblad. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na pagina 3 niet. **U zorgt ervoor dat deze Bijlage anoniem kan worden voorgelegd aan het beoordelingsteam, dus zonder de naam van uw organisatie te noemen.**

Beoordelingskader

Aan de hand van de in de Inschrijvingsleidraad opgenomen beoordelingstabel (par. 5.5) wordt u beter beoordeeld naarmate u alle bovenstaande beschreven aspecten duidelijk, concreet en volledig heeft beantwoord. Hierbij letten wij ook op de mate waarin de beschreven aspecten aantoonbaar en haalbaar bijdragen aan een hoge klanttevredenheid.

5.4 Gunningcriteria perceel 3 B1- en Z- route voor Jongeren

perceel 3: Gunningscriterium 1 Kwaliteit en Maatwerk van het taalonderwijs (max. 30 punten)

Beschrijving, doelstelling, leidende principes

Onze ambitie, doelstellingen en leidende principes hebben we beschreven in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen. Op basis hiervan wordt u verzocht een plan '**Kwaliteit en maatwerk van het taalonderwijs**' in te dienen en daarbij in te gaan op de onderstaande elementen.

a. Didactisch en onderwijskundig passend aanbod voor iedere Inburgeraar;

U wordt verzocht te beschrijven in uw plan:

- Hoe uw lesprogramma eruitziet (laat de verschillende onderdelen zien);
- Hoe u ervoor zorgt dat het taalonderwijs passend is bij onder andere het leervermogen, de leerstijl en de leersnelheid van de Inburgeraar. U licht hierbij toe:
 - * welke methodieken u hiervoor inzet,
 - * op welke manier u binnen de inburgeringstermijn zorgt voor het hoogst haalbare taalniveau en
 - * op welke manier u het programma bijstelt indien dat nodig blijkt.
- Hoe u in de lessen digitale vaardigheden, gezondheid en vaktaal adequaat aanleert aan de Inburgeraars;
- Hoe u in de lessen leervaardigheden adequaat aanleert aan de Inburgeraars;
- Hoe u kwaliteit, deskundigheid en ervaring waarborgt van uw docenten;
- Hoe u faciliteert dat de docent gedifferentieerd les kan geven wanneer u niet in homogene groepen kunt werken;
- Op welke manier u ervoor zorgt dat de docenten cultuursensitief werken.

Aanvullend voor dit perceel:

- Laat ook zien (voor de B1- en de Z-route) hoe u specifiek het alfabetiseringsaanbod vormgeeft en hoe dit aansluit bij de rest van het programma. Licht hierbij toe op welke wijze u ervoor zorgt dat ook in dit aanbod het hoogst haalbare niveau voor de Inburgeraar wordt nagestreefd.
- Laat specifiek zien hoe de Leerroutes voor de B1 en Z zich onderscheiden en ervoor zorgen dat het hoogst haalbare niveau voor de Inburgeraar wordt nagestreefd.
- Beschrijf ook hoe zorgt u ervoor dat Inburgeraars die geen 4 dagdelen kunnen volgen een passend aanbod krijgen.
- Beschrijf ook op welke manier hoe u ervoor zorgt dat duale trajecten waarin werk/ participatie en taalonderwijs gecombineerd worden, mogelijk zijn
- Beschrijf hoe u gebruik maakt van rolmodellen en ervaringsdeskundige in de lessen.

b. Continuïteit van het taalonderwijs

Beschrijf:

- Op welke manier u de continuïteit van lessen waarborgt;
- Op welke manier u, om eventueel docent tekort te voorkomen, uw docenten (langdurig) aan uw organisatie verbindt, waarbij u aandacht besteed aan salariëring, opleiden en het binden en boeien.

Te verstrekken gegevens

Uw beschrijving bedraagt maximaal **6 pagina's** A4, enkelzijdig, na afdrukken leesbaar (lettergrootte minimaal 10 ptn, zoals bij Arial of Times New Roman) met duidelijk onderscheid in onderwerpen en kopjes. Dit is exclusief een eventueel voorblad. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na **pagina 6** niet.

U zorgt ervoor dat deze Bijlage anoniem kan worden voorgelegd aan het beoordelingsteam, dus zonder uw bedrijfsnaam of andere specifieke kenmerken van uw organisatie te noemen (bijvoorbeeld de naam van uw klantvolgsysteem).

Beoordelingskader

Aan de hand van de in de Inschrijvingsleidraad opgenomen beoordelingstabel (par. 5.5) wordt u beter beoordeeld naarmate u alle bovenstaande beschreven aspecten duidelijk, concreet en volledig heeft beantwoord. Hierbij letten wij ook op de mate waarin de beschreven aspecten aantoonbaar en haalbaar bijdragen aan de kwaliteit en maatwerk van het onderwijs.

perceel 3: Gunningscriterium 2: Begeleiding en Monitoring voortgang (max. 30 punten)

Beschrijving, doelstelling, leidende principes

Onze ambitie, doelstellingen en leidende principes hebben we beschreven in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen. Op basis hiervan wordt u verzocht een plan Begeleiding en monitoring voortgang in te dienen en daarbij in te gaan op de onderstaande elementen.

a. De begeleiding van Inburgeraars

Beschrijf:

- Op welke manier u invulling geeft aan de Inburgeraarsbegeleiding en op welke manier u ervoor zorgt dat u kansen en belemmeringen op alle leefgebieden signaleert en bespreekt met de Inburgeraar en de gemeentelijk begeleider;
- Hoe u kwaliteit, deskundigheid en ervaring waarborgt van uw Inburgeraarsbegeleiders zodat zij kennis en competenties hebben over verschillende leefgebieden;
- Op welke manier u omgaat met verzuim. Onder andere de registratie, het bespreken van de verzuimredenen en de vervolgacties. En hoe u hierover contact met de begeleider van de gemeente heeft. Beschrijf uw acties hoe u ervoor zorgt dat een Inburgeraar door de gemiste lessen aansluiting houdt bij zijn lesgroep.

En aanvullend voor dit perceel:

- Hoe u de begeleiding voor jongeren vormgeeft. Hoe u daarbij aandacht heeft voor diens leefwereld.
- Op welke manier u Inburgeraars begeleidt bij het ontwikkelen van hun toekomstperspectief. Hoe zij worden uitgedaagd om daarover na te denken en geholpen bij het verkennen van hun mogelijkheden.
- Hoe u Inburgeraars begeleidt bij het maken van een realistische beroeps- en/of studiekeuze.
- Hoe u omgaat met jongeren die zich hebben ingeschreven voor een opleiding en tijdelijk het lesaanbod op uw school volgen;

b. Intake en ontvangst

Beschrijf:

- Op welke manier u de Inburgeraars op uw leslocatie ontvangt en wegwijs maakt;
- Hoe u de intake van de Inburgeraar uitvoert en de mijlpalen en tijdlijn bepaalt. Voeg daarbij een voorbeeld van een leerplan toe.

c. Monitoring van de voortgang;

Beschrijf:

- Op welke manier u ervoor zorgt dat Inburgeraars inzicht hebben in hun eigen leerproces, leertempo en de voortgang op de leerdoelen die zijn vastgelegd in het leerplan. Zodat zij eigenaarschap voelen over hun leerproces, de vorderingen die zij maken en de leerdoelen die zijn opgesteld;
- Op welke manier u de voortgang rapporteert en bespreekt met de begeleider van de gemeente in het kader van begeleiding en ondersteuning en om tijdig in te zetten op werk en/of participatie;
- Op welke manier u de mijlpalen en tijdlijn bewaakt. Hoe u de Inburgeraar motiveert en stimuleert om de mijlpalen te behalen;
- Op welke manier u komt tot een advies over aanpassen van het taalniveau of Leerroute. Houdt daarbij rekening met het doel dat iedereen een zo hoog mogelijk taalniveau behaalt;
- Beschrijf de functionaliteit van het Portal naar uw klantvolgsysteem (eis 71 van Programma van Eisen):
 - i) Geef een beschrijving van de manier waarop de gemeentelijk begeleider en de Inburgeraar informatie kan raadplegen.
 - ii) Beschrijf hoe u ervoor zorgdraagt dat de informatie overzichtelijk wordt gepresenteerd
 - iii) Toon de gebruiksvriendelijkheid van de portal aan. U kunt voor de onderbouwing van deze beschrijving separate (screenshot)bijlagen toevoegen (deze bijlagen tellen niet mee voor het max. aantal pagina A4).

Te verstrekken gegevens

Uw beschrijving bedraagt maximaal **5 pagina's** A4, enkelzijdig, na afdrukken leesbaar (lettergrootte minimaal 10 ptn, zoals bij Arial of Times New Roman) met duidelijk onderscheid in onderwerpen en kopjes. Dit is exclusief een eventueel voorblad. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na **pagina 5** niet. **U zorgt ervoor dat deze Bijlage anoniem kan worden voorgelegd aan het beoordelingsteam, dus zonder de naam van uw organisatie te noemen.**

Beoordelingskader

Aan de hand van de in de Inschrijvingsleidraad opgenomen beoordelingstabel (par. 5.5) wordt u beter beoordeeld naarmate u alle bovenstaande beschreven aspecten duidelijk, concreet en volledig heeft beantwoord. Hierbij letten wij ook op de mate waarin de beschreven aspecten aantoonbaar en haalbaar bijdragen aan begeleiding en monitoring van de voortgang van de Inburgeraar.

perceel 3: Gunningscriterium 3: Taalleren in de praktijk en Samenwerking partners (max. 30 punten)

Beschrijving, doelstelling, leidende principes

Onze ambitie, doelstellingen en leidende principes hebben we beschreven in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen. Op basis hiervan wordt u verzocht een plan **Taalleren in de praktijk/ Samenwerking (lokale) partners** in te dienen en daarbij in te gaan op de onderstaande elementen.

In dit gunningscriterium staan de leidende principes “We doen het samen” en “Samenwerken met lokale Partners” centraal.

Taal leren doe je niet alleen in de les, maar ook in de praktijk. We willen de Inburgeraars stimuleren om naast de taallessen ook op allerlei andere manieren en plekken te oefenen met de taal. Daarbij zetten we zoveel mogelijk in op duale trajecten waarbij taalonderwijs in combinatie met betaald werk, het aanbod van de gemeente of van partijen in de stad wordt ingezet.

Hierbij hebben we onze Partners nodig. De bijdragen van Opdrachtnemer, maatschappelijke organisaties, specialisten in de begeleiding naar werk en anderen zijn onontbeerlijk. Niet als losse schakels maar echt als onderdelen van een dynamische netwerksamenwerking. Samenwerkend, innoverend, elkaar versterkend, met een open houding naar elkaar. We zien nog veel kansen om deze samenwerking lokaal en regionaal te versterken om hiermee Inburgeraars succesvol te ondersteunen. We nodigen Opdrachtnemer én de lokale en regionale partijen uit om deze samenwerking met elkaar te ontwikkelen en te laten groeien.

U gaat in uw beschrijving in ieder geval in op:

- Op welke manier u ervoor zorgt dat het taalonderwijs aansluit bij de leefwereld van de Inburgeraar en bijdraagt om de doelen uit het leerplan te behalen op diverse leefgebieden en om zelfredzaam te worden en mee te doen in de maatschappij.
- Op welke manier u samen met de lokale partners de aansluiting van het taalonderwijs op de arbeidsmarkt en het lokale aanbod kunt verbeteren en ontwikkelen. Ga daarbij ook in op:
 - Hoe u de lokale partners een plek biedt om contact te leggen/ informatie geeft.
 - Hoe u de Inburgeraar in contact brengt met en begeleidt naar de lokale partners.
- Welke rol u kunt hebben in het verbeteren van de kwaliteit van inburgering in alle vier de sub regio's door de samenwerking op te zoeken met lokale partners.

Te verstrekken gegevens

Uw beschrijving bedraagt maximaal 3 pagina's A4, enkelzijdig, na afdrukken leesbaar (lettergrootte minimaal 10 ptn, zoals bij Arial of Times New Roman) met duidelijk onderscheid in onderwerpen en kopjes. Dit is exclusief een eventueel voorblad. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na pagina 3 niet. **U zorgt ervoor dat deze Bijlage anoniem kan worden voorgelegd aan het beoordelingsteam, dus zonder de naam van uw organisatie te noemen.**

Beoordelingskader

Aan de hand van de in de Inschrijvingsleidraad opgenomen beoordelingstabel (par. 5.5) wordt u beter

beoordeeld naarmate u alle bovenstaande beschreven aspecten duidelijk, concreet en volledig heeft beantwoord. Hierbij letten wij vooral op de mate waarin de beschreven aspecten aantoonbaar en haalbaar bijdragen aan het taal leren in de praktijk en het samenwerken met (lokale) partners.

perceel 3: Gunningscriterium 4: Klanttevredenheid (max. 10 punten)

Beschrijving & doelstelling

We vinden het van belang dat Inburgeraars zich veilig, welkom en thuis voelen op uw locatie en dat zij tevreden zijn over het taalonderwijs en de dienstverlening. Onze ambitie, doelstellingen en leidende principes hebben we beschreven in de Inschrijvingsleidraad en het Programma van Eisen.

Op basis hiervan wordt u verzocht een plan '**Klanttevredenheid**' in te dienen en daarbij in te gaan op de onderstaande elementen.

- Een plan van aanpak voor het oprichten van de Inburgeraarsraad inclusief een toetsbare tijdsplanning;
- Een beschrijving van uw klachtenprocedure en de manier waarop u ervoor zorgt dat deze begrijpelijk, toegankelijk en veilig is. Daarbij gaat u in ieder geval in op het ontvangen én afhandelen van een klacht;
- Andere activiteiten waarmee u ervoor zorgt dat u feedback van Inburgeraars over de dienstverlening van de taalaanbieder ophaalt, de manier waarop dit wordt meegenomen in aanpassingen dienstverlening en de terugkoppeling naar Inburgeraars en gemeenten.

Te verstrekken gegevens

Uw beschrijving bedraagt maximaal 3 pagina's A4, enkelzijdig, na afdrukken leesbaar (lettergrootte minimaal 10 ptn, zoals bij Arial of Times New Roman) met duidelijk onderscheid in onderwerpen en kopjes. Dit is exclusief een eventueel voorblad. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord na pagina 3 niet. **U zorgt ervoor dat deze Bijlage anoniem kan worden voorgelegd aan het beoordelingsteam, dus zonder de naam van uw organisatie te noemen.**

Beoordelingskader

Aan de hand van de in de Inschrijvingsleidraad opgenomen beoordelingstabel (par. 5.5) wordt u beter beoordeeld naarmate u alle bovenstaande beschreven aspecten duidelijk, concreet en volledig heeft beantwoord. Hierbij letten wij ook op de mate waarin de beschreven aspecten aantoonbaar en haalbaar bijdragen aan een hoge klanttevredenheid.

5.5 Kwalitatieve beoordeling

De beoordeling van de gunningscriteria vindt plaats door een beoordelingsteam zoals beschreven in hoofdstuk 3. Aan het te beoordelen gunningcriterium wordt een cijfer toegekend zoals beschreven in onderstaande tabel.

Waardering	Percentage van maximaal te behalen punten	Toelichting
Uitstekend	100% van het maximaal te behalen punten	De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang uitstekend aan bij de doelstelling van het subgunningcriterium en voldoet uitstekend aan het beoordelingskader.
Goed	75%	De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang goed aan bij de doelstelling van het subgunningcriterium en voldoet goed aan het beoordelingskader.
Voldoende	50%	De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang voldoende aan bij de doelstelling van het subgunningcriterium en voldoet in voldoende mate aan het beoordelingskader.
Matig	25%	De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang slechts matig aan bij de doelstelling van het subgunningcriterium en voldoet slechts matig aan het beoordelingskader.
Onvoldoende	0 %	De uitwerking van de onderwerpen sluit in onderlinge samenhang in het geheel niet aan bij de doelstelling van het subgunningcriterium en voldoet in het geheel niet aan het beoordelingskader.

6 Definities

In dit document worden gedefinieerde begrippen met een beginhoofdletter aangeduid. De project specifieke begrippen en afkortingen zoals die worden gebruikt zijn als volgt: De definities zoals beschreven in artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012 zijn van toepassing tenzij een alternatief is opgenomen in deze begripsbepaling.

Doelgroepenaanduiding

In de aanbestedingsdocumenten spreken we van Inburgeraars. De verzamelgroep 'Inburgeraars' bestaat uit verschillende subgroepen. De verzamelgroep en subgroepen lichten we hieronder toe:

Doelgroep	Doelgroepomschrijving
Inburgeraars	Verzamelnaam voor asielstatushouders, gezinsmigranten en overige migranten. In dit document gaat het bij gebruik van deze term om de Inburgeraars zoals bedoeld in de Wet Inburgering die inburgeringsplichtig zijn én voor wie gemeenten verantwoordelijk zijn voor de inkoop van taalonderwijs.
Asielstatushouders of Statushouders	Dit zijn de houders van een verblijfsvergunning asiel voor bepaalde tijd als bedoeld in artikel 28, van de vreemdelingenwet 2000. Zij zijn tussen de 18 jaar en de AOW-leeftijd. Ook hun familie- of gezinsleden worden als asielstatushouder aangeduid. Ook als familie- of gezinsleden zelf geen verblijfsvergunning asiel hebben, maar houder zijn van een verblijfsvergunning regulier voor bepaalde tijd met de beperking verblijf als familie- of gezinslid (bij de asielstatushouder). Deze aanbesteding richt zich op alle Asielstatushouders die na 1 januari 2022 inburgeringsplichtig worden en woonachtig zijn in de Deelnemende gemeenten. Voor deze doelgroep is de gemeente verantwoordelijk voor de inkoop van het taalonderwijs.
Eerste asielverzoeken en nareizigers	Onder de asielstatushouders kan onderscheid gemaakt worden tussen zij die het eerste asielverzoek aanvragen en nareizigers. Nareizigers zijn gezinsleden van de vergunninghouder die een machtiging voorlopig verblijf hebben verkregen. Voor deze doelgroep is de gemeente verantwoordelijk voor de inkoop van het taalonderwijs.
Gezinsmigranten en overige migranten	Dit zijn de houders van een verblijfsvergunning regulier voor bepaalde tijd zoals bedoeld in artikel 14, van de Vreemdelingenwet 2000, inburgeringsplichtig. Dit betreft onder andere personen die hier voor gezinshereniging of gezinsvorming zijn, bijvoorbeeld omdat zij een Nederlandse echtgeno(o)t(e) of partner hebben. Ook geestelijk bedienaren en vreemdelingen met een verblijfsvergunning voor een niet-tijdelijk humanitair verblijfsdoel, zijn inburgeringsplichtig. De laatste groep bijvoorbeeld voortgezet verblijf nadat zij eerder een verblijfsvergunning voor een tijdelijk doel hadden. Deze groep is zelf verantwoordelijk voor het inkopen van taalonderwijs.

Ondertussengroep	Asielstatushouders en gezins- en overige migranten die vóór 1 januari 2022 inburgeringsplichtig zijn geworden. Deze groep valt nog onder de Wet inburgering 2013. De ondertussengroep is hierdoor zelf eindverantwoordelijk voor het inkopen van taalonderwijs.
Jongeren	Statushouders in de leeftijd vanaf 18 tot en met 26 jaar die onder de Wet Inburgering inburgeringsplichtig zijn én voor wie gemeenten verantwoordelijk zijn voor de inkoop van taalonderwijs.

Overige Definities

Aanbestedende Dienst	Gemeente Utrecht
Algemene Voorwaarden	De Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht en de GIBIT2023
Brede Intake	Gemeenten moeten bij alle asielstatushouders, gezinsmigranten en overige migranten een brede intake afnemen. Bij een brede intake leert de regievoerder de Inburgeraar op zo veel mogelijk levensgebieden kennen om op basis daarvan te kunnen bepalen welke ondersteuning dat de Inburgeraar nodig heeft om volwaardig mee te kunnen doen. Hoe deze brede intake precies vorm krijgt, mag de gemeente zelf bepalen. Doel is zicht te krijgen op de startpositie en de ontwikkelmogelijkheden van de Inburgeringsplichtige en het vaststellen van de meeste passende inburgeringsroute. Op basis hiervan stelt de gemeente een PIP op met de persoonlijke doelen van de Inburgeraar.
COA	Centraal Orgaan opvang asielzoekers. Het is de organisatie die, in Opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid, de opvang verzorgt van iedereen die in Nederland asiel aanvraagt.
Deelnemende gemeente	De aan deze aanbesteding deelnemende gemeente zoals genoemd in paragraaf 1.1.1.
DUO	DUO is de Dienst Uitvoering Onderwijs van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Voor inburgering voert DUO regelingen uit en speelt een rol in de monitoring van de voortgang en in het behalen van het inburgeringsexamen
Gunningbeslissing	De mededeling van de Aanbestedende Dienst waarin het resultaat van de Inschrijvingen gemotiveerd kenbaar wordt gemaakt aan de Inschrijvers

IND	Immigratie en Naturalisatiedienst. De IND is een onderdeel van het ministerie van Justitie en Veiligheid en beoordeelt alle verzoeken van mensen die in Nederland verblijf willen aanvragen of die Nederlander willen worden.
Inburgeringsplicht en inburgeringstermijn	De start van de inburgeringsplicht en de start van de inburgeringstermijn zijn twee verschillende zaken. De inburgeringsplicht start op de datum waarop het verblijfsrecht door de IND bekend is gemaakt. Vanaf dan is de Inburgeraar verplicht in te burgeren. De Inburgeraar heeft hier een termijn van drie jaar voor. Deze drie jaar start op de dag na dagtekening van de PIP.
Inburgeringsplichtige	Alle 'nieuwkomers' in Nederland die op grond van de wet Inburgering de plicht hebben om in te burgeren.
Inschrijver	De Ondernemer of Ondernemers die een Inschrijving heeft/hebben ingediend.
Inschrijving	Het aanbod (ofwel de offerte), gebaseerd op de eisen en gunningcriteria zoals beschreven in deze Inschrijvingsleidraad, van de Inschrijver, waarmee de Inschrijver meedingt naar de Opdracht (Raamovereenkomst) die hierbij wordt aanbesteed.
KNM	Kennis van de Nederlandse Maatschappij. KNM is een verplicht onderdeel/vak van het inburgeringstraject en is onderdeel van alle drie de Leerroutes. Het onderdeel KNM is erop gericht dat Inburgeraars naast de Nederlandse taal ook leren hoe de Nederlandse maatschappij werkt. Het onderdeel KNM wordt afgesloten met een examen. Dit examen is samen met de examens voor taal onderdeel van het inburgeringsexamen
Lokale partners	De lokale (keten)partners die informeel en (non-)formeel taal- en participatie-aanbod aanbieden. Het gaat bijvoorbeeld om aanbieders van taalmaatjes, taalcafé's, aanbieders van trajecten gericht op werk, opleiders, onderwijsinstellingen en werkgevers. Per sub regio, per gemeente en per Leerroute kunnen andere lokale partners relevant zijn.
Leerbaarheidstoets	Aan de hand van de leerbaarheidstoets geeft de gemeente inzicht in welke Leerroute een Inburgeringsplichtige kan volgen. De leerbaarheidstoets wordt door een onafhankelijke partij afgenomen en vindt plaats ten tijde van de Brede Intake en het opstellen van het PIP.
Leerroute	Een Leerroute is het geheel van activiteiten en lessen die een statushouder onderneemt om te voldoen aan de inburgeringsplicht en klaar te zijn voor het meedoen op de arbeidsmarkt of op het onderwijs. Elke gemeente moet zorgdragen voor het aanbieden van drie Leerroutes: de onderwijsroute, de B-1 route en de Z-route.
MAP	Module Arbeidsmarkt en Participatie. De module Arbeidsmarkt en Participatie zorgt ervoor dat Inburgeringsplichtigen vroegtijdig bekend raken met de Nederlandse

	arbeidsmarkt. De MAP wordt aangeboden aan Inburgeraars van de B1-route en de Zelfredzaamheidsroute.
Nota van Inlichtingen (NvI)	Schriftelijke reactie van de Aanbestedende Dienst op door Inschrijvers tijdig en conform de beschreven procedure gestelde vragen en ingediende tekstvoorstellen, naar aanleiding van deze Inschrijvingsleidraad en bijlagen. De Nota van inlichtingen maakt onlosmakelijk deel uit van de Inschrijvingsleidraad waarbij het gestelde in de recentste Nota van inlichtingen prevaleert.
NT2	Nederlands als tweede taal. NT2 is de aanduiding voor het type onderwijs. Inburgeraars krijgen geen 'Nederlands' als vak zoals dat op de Nederlandse middelbare school wordt aangeleerd, maar krijgen NT2.
Ondernemer	Een aannemer, leverancier of dienstverlener.
Opdracht	De Opdracht tot het verrichten van de diensten bedoeld in deze aanbesteding.
Opdrachtgever	Gemeente Utrecht
Opdrachtnemer	De Inschrijver(s) aan wie Aanbestedende Dienst de Opdracht (Raamovereenkomst), in het kader van de aanbesteding gunt.
PIP	Plan Inburgering en Participatie. De gemeente stelt, in afstemming met de Inburgeraar, een PIP op. In het Plan staan de doelen omschreven waaraan de statushouder gaat werken om volwaardig mee te doen in de maatschappij. Hoe het PIP eruitziet, wordt bepaald door de gemeente. Het PIP is ook een beschikking op grond van de Wet inburgering.
PVT	Participatieverklaringstraject. Tijdens het Participatieverklaringstraject maken Inburgeraars kennis met de Nederlandse kernwaarden, zoals vrijheid, gelijkheid en solidariteit. Door ondertekening van de Participatieverklaring tonen Inburgeringsplichtigen hun betrokkenheid bij de Nederlandse samenleving en hun bereidheid om daar actief aan bij te dragen.
Raamovereenkomst	De schriftelijke overeenkomst waarin gedurende een bepaalde periode de rechten en plichten van Opdrachtgever en Opdrachtnemer inzake de uitvoering van de Dienstverlening zijn vastgelegd. De bij deze Raamovereenkomst behorende en daarin genoemde bijlagen maken integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst.
Voorinburgering	De integratie van een asielzoeker vangt zo vroeg als mogelijk aan. Tijdens het verblijf op een asielzoekerscentrum wordt gestart met inburgering met taal en participatie.
WEB	Wet Educatie Beroepsonderwijs. Het wettelijk kader voor het secundair beroepsonderwijs (SBO) en de volwasseneneducatie.

7 Overige informatie

7.1 Voorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze Opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw Inschrijving ook dat u de Opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen, zoals onder andere vastgelegd in het Programma van Eisen (Bijlage A). Aanbestedende dienst stelt eisen aan de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer. Deze uitvoeringseisen borgen het minimale kwaliteitsniveau van de Opdracht en zijn voor iedere Inschrijver gelijk. Het niet kunnen voldoen aan één van de eisen, zoals opgenomen in het Programma van Eisen, leidt automatisch tot uitsluiting van Inschrijver aan deze Aanbestedingsprocedure.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw Inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze Opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze Opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.

- Een onderneming mag slechts één Inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle Inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige Inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een Inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle Inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige Inschrijvingen.
- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw Inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 5 maanden na geplande start van de Raamovereenkomst. Binnen deze termijn mag u de Inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 alsmede, m.b.t. het klantportaal, de GIBIT2023. Dit betekent dat uitsluitend deze algemene voorwaarden van toepassing zijn. In uw Inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht en GIBIT 2023 zouden zijn.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept) Raamovereenkomst.
- Omdat er in de uitvoering van deze Raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept gegevensuitwisselingsovereenkomst (Bijlage F).
- Als u in uw Inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de Opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de Opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw Inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de Inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze Opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Nadat de Opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

7.2 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op [overheid.nl](#). ([Gemeentebblad 2023, 399892](#)).