

Bijlage 2 Programma van eisen

Intake en start

- Eis 1** Opdrachtnemer controleert of kandidaat-cursisten, die niet door de gemeente of het Doorstroompunt zijn geworven, voldoen aan de criteria zoals beschreven in het regionaal uitvoeringsprogramma 'Een Vaardige Basis' (Bijlage 8) en in de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB). Bij twijfel of onduidelijkheid neemt Opdrachtnemer contact op met de gemeente waar de kandidaat-cursist ingeschreven staat.
- Eis 2** Wanneer een kandidaat zich aanmeldt voor het formele aanbod, stelt Opdrachtnemer het startniveau en de leerbaarheid van de kandidaat-cursist vast op basis van een intake. De intake moet ten minste bestaan uit een gesprek en een schriftelijke toetsing. Opdrachtnemer moet, desgevraagd, de intakegegevens kunnen overhandigen aan Opdrachtgever. Ook wanneer een kandidaat wordt afgewezen voor een cursus. Leerbaarheidstoetsen zijn alleen toegestaan bij de intake (aanmelding) van een nieuwe cursist. Tussentijdse leerbaarheidstoetsen zijn alleen toegestaan in overleg met Opdrachtgever.
- Eis 3** Bij kandidaat-cursisten die in het kader van de Wet Taaleis door gemeenten worden doorverwezen neemt Opdrachtnemer de toetsing af conform het gestelde in het Besluit Taaltoets Participatiewet.
- Eis 4** Alle kandidaten die zich aanmelden en voldoen aan de voorwaarden uit eis 1, krijgen een intake bij de Opdrachtnemer.
- Eis 5** Kandidaat-cursisten die worden aangemeld vanuit de Wet Taaleis krijgen voorrang op intake en plaatsing in aanbod door Opdrachtgever.
- Eis 6** Alle intakes bij Opdrachtnemer vinden op een fysieke locatie plaats. Alleen bij uitzondering en in overleg met Opdrachtgever is een online intake mogelijk.
- Eis 7** Opdrachtnemer kent de trajecten rondom het non-formele en informele aanbod in de regio en werkt hier zoveel mogelijk mee samen. Het initiatief voor deze samenwerkingen ligt bij Opdrachtnemer. Mochten er kandidaat-cursisten zijn waarvoor het formele aanbod niet geschikt is, dan dient Opdrachtnemer samen met de kandidaat-cursist te onderzoeken of en welke geschikte trajecten er bestaan in het non-formele en informele circuit, zodat de kandidaat daar gebruik van kan maken.
- Eis 8** Opdrachtnemer rapporteert over de afhandeling van de intakes in de kwartaalrapportage (zie eis 55). In het rapport wordt ten minste de volgende informatie opgenomen:
- de hoeveelheid afgenomen intakes
 - het aantal cursisten op de wachtlijst, de tijd die ze op de wachtlijst staan, totaal en per niveau
 - het aantal meldingen totaal en per niveau
 - het aantal kandidaat-cursisten met een doorverwijzing naar het formele aanbod totaal en per niveau
 - het aantal kandidaat-cursisten met een doorverwijzing naar het non-formeel en informeel aanbod en naar welk aanbod is doorverwezen.
 - het aantal kandidaat-cursisten wat is afgewezen en niet is doorverwezen en de reden waarom de kandidaat-cursist niet is doorverwezen.

Kandidaat-cursisten kunnen alleen bij hoge uitzondering en in overleg met Opdrachtgever geen doorverwijzing krijgen. De standaard is doorverwijzing naar óf de formele trajecten óf de non-formele en informele trajecten.

- Eis 9** Er is pas sprake van deelname aan een educatietraject als er tussen de cursist en Opdrachtnemer een getekende overeenkomst ligt en de cursist feitelijk met de cursus is gestart.
- Eis 10** Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitgevallen lessen worden ingehaald, zodat alle lessen behorende tot de cursus zoals in overeenkomst opgenomen worden uitgevoerd. In het geval lessen uitvallen, worden cursisten daarvan zo snel mogelijk van te voren op de hoogte gesteld. Ook rapporteert Opdrachtnemer hierover in de kwartaalrapportage (zie eis 55).
- Eis 11** Opdrachtnemer meldt ongeoorloofd verzuimende cursisten aan de contactpersoon van de desbetreffende verwijzer (gemeente, Doorstroompunt of UWV). Ook rapporteert Opdrachtnemer hierover in de kwartaalrapportage (zie eis 55)
- Eis 12** Opdrachtnemer overlegt aan Opdrachtgever richtlijnen met betrekking op geoorloofd en ongeoorloofd verzuim.
- Eis 13** Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de educatietrajecten worden beëindigd met een eindtoetsing die leidt tot een gevalideerd diploma of certificaat of met het Staatsexamen. Wanneer de cursist de eindtoets of het Staatsexamen met een voldoende heeft afgerond, krijgt de cursist een erkend diploma of certificaat.
- Eis 14** Na afronding van elk educatietraject geeft Opdrachtnemer een doorgeleidingsadvies aan de cursist. Opdrachtnemer rapporteert in de kwartaalrapportage (zie eis 55) de aantallen geslaagde per doorgeleider.
- Eis 15** Opdrachtnemer biedt voor elk educatietraject ten minste twee (2) startmomenten aan in één (1) kalenderjaar (september en februari) en verder zo vaak als mogelijk.
- Eis 16** Er mag maximaal zes (6) maanden zitten tussen intake en start van de cursus. Wanneer deze termijn overschreden wordt dient Opdrachtnemer in overleg te treden met Opdrachtgever over een oplossing. Opdrachtnemer rapporteert in de kwartaalrapportage (zie eis 55) over het aantal kandidaat-cursisten op de wachtlijst voor de intake, het aantal kandidaat-cursisten op de wachtlijst tussen intake en start cursus en hoe lang kandidaat-cursisten op de wachtlijst staan.
- Eis 17** In het geval dat Opdrachtnemer voorstelt een kandidaat-cursist tussentijds (dus niet op één van de instroommomenten) in te laten stromen, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg naar aanleiding waarvan Opdrachtgever al dan niet goedkeuring verleent. Als Opdrachtgever goedkeuring verleent telt de desbetreffende deelnemer mee in de betalingsgrondslag (zie eis 63).
- Eis 18** Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende minimale en maximale groepsgroottes:
- NT1: vier (4) tot maximaal tien (10) cursisten (één lesgroep)
 - Alfa A en B: acht (8) tot maximaal twaalf (12) cursisten
 - NT2, Rekenen en voorbereiden Staatsexamens I en II: veertien (14) tot maximaal twintig (20) personen
- Alleen met toestemming van Opdrachtgever mag hiervan worden afgeweken.
- Eis 19** Opdrachtnemer houdt zich aan het minimum van twee (2) lesuren per week (met uitzondering van schoolvakanties) en een maximaal aantal lesuren van zes (6) uren per week. Met een lesuur wordt een contactuur van minimaal 50 minuten en maximaal 60 minuten exclusief pauzes bedoeld.
- Eis 20** Nadere werkafspraken binnen het kader van de in deze aanbesteding gestelde minimumeisen (PvE) worden vastgelegd in een bijlage (werkprotocol) bij de Raamovereenkomst.

Huisvesting

- Eis 21** Opdrachtnemer verzorgt het onderwijsaanbod in adequate leslocaties die voldoen aan de toepasselijke ARBO normen, zoals opgenomen in de toepasselijke ARBO-catalogus in tenminste de volgende locaties:
- Eén locatie in de sub-regio Zuid-Kennemerland (gemeente Haarlem, Zandvoort, Bloemendaal, Heemstede);
 - Eén locatie in de gemeente Velsen, onder het Noordzeekanaal;
 - Eén locatie in de gemeente Beverwijk of Heemskerk.
- Eis 22** De cursuslocaties moeten zijn gevestigd binnen loopafstand (≤ 750 m) van een halte van een buslijn die in beide richtingen tenminste één keer per 30 minuten aankomt of vertrekt en moeten binnen een reistijd van circa 60 minuten (met het openbaar vervoer) van het woonadres van de deelnemer vandaan liggen.
- Eis 23** Alle lesgroepen onder A2-niveau moeten volledig fysiek plaatsvinden. Voor lesniveau A2 en hoger mag maximaal 20% van de lesgroepen (deels) digitaal (en regionaal) worden aangeboden. In overleg met de opdrachtgever mag hiervan worden afgeweken.
- Eis 24** Indien het aantal cursisten onvoldoende is om een groep te kunnen vormen op een locatie, kan in overleg met Opdrachtgever worden besloten groepen van de verschillende locaties samen te voegen.
- Eis 25** Opdrachtnemer voorziet de cursuslocaties van voldoende computers voor de ontwikkeling en het onderhouden van digitale vaardigheden.
- Eis 26** Opdrachtnemer biedt zowel overdag (tussen 09:00 en 17:00) als 's avonds (tussen 19:00 en 22:00) cursussen aan.
- Eis 27** Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het beschikken over de relevante lesmaterialen, middelen en devices om het onderwijs op locatie te verzorgen.
- Eis 28** Opdrachtnemer heeft een plan van aanpak en bijbehorende materialen en middelen klaarliggen om onderwijs op afstand te verzorgen aan een kwetsbare doelgroep op momenten dat fysiek onderwijs niet mogelijk is.

Onderwijstrajecten

- Eis 29** Opdrachtgever verzorgt lessen taalvaardigheid voor mensen met lage basisvaardigheden. Deze lessen zijn zowel voor de NT1-doelgroep (mensen met Nederlands als moedertaal) als de NT2-doelgroep (mensen met Nederlands als 2^e taal). Voor de NT1-doelgroep moeten in ieder geval lessen tot eindniveau 2F worden aangeboden. Voor de NT2-doelgroep moeten lessen alfabetisering (Alfa A en Alfa B), Alfa C/A1-, A2- en B1-niveau gegeven worden. In overleg met Opdrachtgever is B2-niveau mogelijk.
- Eis 30** Op alle locaties moeten alle onderwijsniveaus Alfa en NT2 kunnen worden aangeboden. In overleg met de opdrachtgever mag hiervan worden afgeweken.
- Eis 31** In beide sub-regio's (Zuid-Kennemerland: Haarlem, Heemstede, Bloemendaal, Zandvoort en IJmond: Velsen, Beverwijk, Heemskerk) moet ten minste één (1) NT1 groep op locatie worden aangeboden.
- Eis 32** Opdrachtnemer start een tweede groep van hetzelfde niveau in een bepaalde sub-regio wanneer de eerste groep in dezelfde sub-regio vol zit. Hierbij gelden dezelfde regels voor minimale en maximale groepsgrootte, zie eis 18.
- Eis 33** Opdrachtnemer deelt groepen effectief in qua niveau waardoor er sprake is van een optimale leeromgeving.

- Eis 34** De cursusduur mag niet langer zijn dan 40 kalenderweken. In overleg met Opdrachtgever mag een uitzondering gemaakt worden voor de NT1-cursus.
- Eis 35** Opdrachtnemer stemt de duur van de cursus af op de lestijd en mate van zelfstudie die de doelgroep nodig heeft zich een taalniveau eigen te maken.
- Eis 36** Opdrachtnemer spant zich ervoor in dat cursisten binnen de maximale termijn van 40 weken het leerdoel van hun lesgroep behalen, door het behalen van de hierbij horende eindtoetsen.
- Eis 37** Na het behalen van een cursus geeft Opdrachtnemer de cursist een persoonlijk doorgeleidingsadvies. Dit advies geldt als gelijk aan een intake voor een vervolgcursus wanneer de vervolgcursus binnen zes (6) maanden na afronding plaatsvindt. Hierdoor hoeft een cursist niet opnieuw een intake te doen bij doorstroming. Leerbaarheidstoetsen mogen alleen bij de aller eerste intake worden afgenomen.
- Eis 38** Cursisten die doorstromen krijgen voorrang op inschrijving op een vervolgcursus op nieuwe aanmeldingen.
- Eis 39** Cursisten hebben recht op ten minste één (1) en maximaal twee (2) herkansingen op alle niveaus. Herkansingsmomenten mogen na de termijn van 40 weken plaatsvinden, maar niet langer dan vier (4) weken na het eerdere toetsmoment. In het geval dat de cursist het gewenste niveau niet bereikt binnen de les- en herkansingstermijnen vervalt de inschrijving van de cursist. Opdrachtnemer verwijst de cursisten in dat geval warm door naar passende lessen binnen het non-formele en/of informele aanbod. Alleen met zwaarwegende redenen en in overleg met de Opdrachtgever mag een cursist geen doorverwijzing krijgen.
In het geval van medische of andere dringende verzuimredenen kan na toestemming van de betreffende gemeente worden afgeweken van het maximaal aantal lesweken of het maximaal aantal herkansingen.
- Eis 40** Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting om cursisten die niet slagen binnen 40 weken en recht hebben op een herkansing bij te scholen om de herkansing te halen. Dit mag ook in samenwerking met het non-formele en informele aanbod. Wanneer de 40 weken voorbij zijn en/of er geen herkansingsmogelijkheden meer zijn, wordt gekeken naar het percentage geslaagde cursisten. Wanneer er geen herkansingsmogelijkheden meer zijn, vervalt de inschrijving van de cursist en telt deze mee als 'niet geslaagd' in de rapportage en de eindfinanciering.
- Eis 41** Opdrachtnemer spreekt haalbare termijnen af met Opdrachtgever over de duur van de cursussen, met een maximumtermijn van 40 kalenderweken en de bijbehorende financiering per cursus. De vergoeding van de trajecten vindt conform de eisen 63 en 64 onder meer plaats op basis van het percentage geslaagde cursisten.
- Eis 42** Eindtoetsen dienen gevalideerd te zijn en te voldoen aan de eisen voor een door de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) van het Nederlandse ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap erkend diploma of certificaat. Voor deelnemers die doorgestuurd worden vanuit de Wet Taaleis dient het Staatsexamen van DUO te worden afgenomen. Kosten voor dit staatsexamen mogen doorberekend worden aan Opdrachtgever, maar moeten wel opgenomen worden in de totaalprijs van de offerte. Cursisten krijgen maximaal 2 pogingen vergoed binnen deze opdracht.
- Eis 43** Inschrijver dient minimaal te beschikken over een kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 of daaraan gelijkwaardig, waarbij sprake is van gelijkwaardige maatregelen om onderhavige Opdracht uit te voeren. Het Blik op Werk-keurmerk en/of de crebo-certificering worden als gelijkwaardig beschouwd.
- Eis 44** In overleg met Opdrachtgever is het ook mogelijk binnen de opdracht cursussen rekenen en digitale vaardigheden aan te bieden. Dit is geen verplichting.

- Eis 45** Bij de uitvoering van de educatietrajecten biedt Opdrachtnemer continuïteit voor wat betreft personele inzet.
- Eis 46** Opdrachtnemer werkt mee aan de door opdrachtgever gekozen monitoringssystemen voor het monitoren van de doelgroep en de effectmetingen. Tevens werkt de opdrachtnemer desgevraagd mee aan de landelijke monitoring van het CBS. Dit houdt tevens in dat de opdrachtnemer de (persoons)gegevens van cursisten verzameld en bewaard conform AVG en de relevante gegevens doorspeelt aan de bevoegde onderzoekers.

Aansluiten op bestaand netwerk

- Eis 47** Opdrachtnemer draagt zorg voor de werving van cursisten en een goede toegankelijkheid en doorstroom vanuit andere taalactiviteiten en vanuit andere verwijzers in de verschillende gemeenten.
- Eis 48** Opdrachtnemer zoekt actief de samenwerking in de gemeenten met organisaties die door de gemeenten aangewezen worden, zoals de bestaande of op te richten taalhuizen en taalpunten, basisscholen, welzijnsorganisaties, zorginstellingen, Werk en Inkomen/Sociale Dienst of andere organisaties die naar uw mening of de mening van de gemeentelijke vertegenwoordiger van belang zijn voor (verwijzingen naar) het formele aanbod.
- Eis 49** Opdrachtnemer werkt mee aan constructies voor het beschikbaar stellen van inhoudelijke taalexperits (al dan niet vanuit de eigen onderneming) voor het non-formele en informele aanbod in de regio. Wanneer van toepassing, wordt dit in een separate opdracht overeengekomen met Opdrachtgever.
- Eis 50** Opdrachtnemer levert een bijdrage aan activiteiten die in het netwerk relevant zijn, zoals de Week van Lezen en Schrijven, relevante wijk- of gemeenteactiviteiten en soortgelijke activiteiten.

Docenten

- Eis 51** Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de in het kader van deze Opdracht in te zetten docenten beschikken over de voor de door hun te verzorgen educatietrajecten relevante vaardigheden zoals beschreven in het bijgevoegde document "Raamwerk docent basisvaardigheden" (Ina den Hollander, 31-1-2016, Den Bosch).
- Eis 52** Opdrachtnemer dient actief een integriteitsbeleid te voeren of te beschikken over een integriteitscode, of vergelijkbaar. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer relevante bewijsstukken te kunnen overhandigen.

Rapportage

- Eis 53** Opdrachtnemer houdt op een regelmatige basis voortgangsgesprekken (ten minste 4 per jaar na het aanleveren van de kwartaal- en jaarrapportages, maar waar mogelijk meer) met de opdrachtgever waarin de actuele zaken besproken worden.
- Eis 54** Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over de voortgang van het aanbod, met inachtneming van het gestelde in eis 5, door het opstellen van kwartaal- en jaarrapportages. Deze rapportages worden na verzending met Opdrachtgever besproken.

Eis 55 Voor alle cursisten (inclusief de cursisten die worden doorverwezen vanuit de Wet Taaleis) dient de Opdrachtnemer kwartaal- en jaarrapportages in te dienen bij de opdrachtgever. De kwartaalrapportage is een tussenrapportage met als doel de voortgang meten en de jaarrapportage is het (financiële) eindverslag en wordt gebruikt voor de afhandeling van de jaarlijkse contractuele voorwaarden. Beide rapportages dienen gepaard te gaan met een inhoudelijke toelichting en bestaan uit ten minste de volgende informatie per groep:

- Omschrijving;
- Dag/avond;
- Start- en einddatum;
- Dagdelen;
- Aantal studenten;
- Lesuren;
- Totaal aantal uren;
- Kosten;
- Percentage gemiddelde aanwezigheid;
- Leerdoel/eindtoets wel/niet behaald;
- Reden beëindiging;
- Doorstroomadvies.

Eis 56 Voor cursisten die worden doorverwezen vanuit de Wet Taaleis dient de Opdrachtnemer aparte kwartaal- en jaarrapportages in te dienen bij de opdrachtgever. Mocht er aanleiding toe zijn (bijvoorbeeld bij excessief verzuim), dient de Opdrachtgever buiten de kwartaalrapportages om contact op te nemen met de verwijzer van de cursist, zodat de verwijzer verdere acties kan ondernemen. De kwartaalrapportage is een tussenrapportage met als doel de voortgang meten en de jaarrapportage dient als de eindrapportage. Beide rapportages dienen gepaard te gaan met een inhoudelijke toelichting en bestaan ten minste uit de volgende informatie per deelnemer:

- Persoonsgegevens: achternaam, geboortedatum, gemeente, Burgerservicenummer;
- Verwijzer;
- Doelgroep;
- Start- en einddatum;
- Verblijfsstatus;
- Type opleiding/niveau;
- Percentage gemiddelde aanwezigheid;
- Leerdoel/eindtoets wel/niet behaald;
- Reden beëindiging;
- Doorstroomadvies.

Eis 57 Opdrachtnemer dient een duidelijke context te schetsen met betrekking tot de gegevens zoals opgenomen in de kwartaal- en jaarrapportages, zodat deze binnen de deelnemende gemeentes geanalyseerd en verspreid kunnen worden. In overleg met de Opdrachtgever wordt de vorm van deze context afgestemd.

Eis 58 Opdrachtnemer dient uiterlijk 1 maart van ieder jaar een inhoudelijke verantwoording over het voorgaande jaar in te dienen waarin tenminste de stand van zaken ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht en het voldoen aan de minimum eisen en de kwaliteitseisen zijn opgenomen.

Eis 59 Opdrachtnemer voert minstens één (1) keer per jaar een klant/cursisttevredenheidonderzoek uit en deelt deze resultaten met opdrachtgever.

Eis 60 Opdrachtnemer heeft een toegankelijke, onafhankelijke, anonieme en laagdrempelige procedure voor cursisten om klachten in te dienen over de Opdrachtnemer. Klachten over de Opdrachtnemer worden geanonimiseerd door de Opdrachtnemer gedeeld met de Opdrachtgever.

Eis 61 Opdrachtnemer heeft een intern en extern communicatiebeleid waarin duidelijke regels staan over het delen van informatie met Opdrachtgever, externe partijen, samenwerkingspartners en deelnemers. Dit communicatiebeleid wordt gedeeld met Opdrachtgever en samenwerkingspartners. Opdrachtgever en samenwerkingspartners kunnen Opdrachtnemer houden aan de eigen opgelegde communicatieregels en -afspraken.

Facturatie

Eis 62 De vergoeding van de trajecten vindt plaats op basis van het werkelijk bereikte aantal lesgroepen, aanwezigheid van cursisten en het percentage cursisten die slagen voor de eindtoetsing van het educatietraject.

Eis 63 De vergoeding wordt voor iedere groep vanaf de start als volgt in onderdelen opgebouwd:

- 70% van de prijs per educatietraject bij de start van de groep;
- 15% van de prijs per educatietraject wanneer de gemiddelde aanwezigheid van de cursisten in een lesgroep over de gehele periode tenminste 80 % is;
- 15% van de prijs per educatietraject wanneer 75% van de deelnemers de leerdoelen van het betreffende educatietraject heeft behaald (c.q. is geslaagd voor de eindtoets). De facturen die aan de onderdelen van vergoeding ten grondslag liggen dienen per kwartaal te worden gefactureerd. De prijs per educatietraject bedraagt het door Opdrachtnemer geoffreerde gemiddelde contactuurprijs vermenigvuldigd met 120.

Eis 64 Voor de facturatie stuurt Opdrachtnemer, met inachtneming van eis 63 een (verzamel)factuur. In ieder geval dient op iedere factuur de volgende informatie vermeld te worden:

- Het inkoopnummer van Opdrachtgever dat in de opdracht is vermeld;
- De naam van de contactpersoon/besteller;
- Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;
- Het bankrekeningnummer (IBAN-code);
- Specificatie van de percentages zoals opgenomen in eis 63

Opdrachtnemer stuurt de facturen digitaal aan crediteuren@haarlem.nl.

Indien Opdrachtnemer haar verbintenissen, voortvloeiende uit de raamovereenkomst, niet geheel of niet naar behoren nakomt, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.

Beëindiging Raamovereenkomst

Eis 65 Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer kosteloos mee om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Opdrachtnemer. Het tijdig, in overleg met Opdrachtgever, voor het einde van de Raamovereenkomst, beschikbaar stellen van de gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.