



Bijlage 1: Programma van Eisen

U dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient u aan deze eisen te voldoen. Door in te schrijven conformeert u zich aan alle omschreven eisen.

1. Algemene eisen – Huisvesting / locatie / commerciële activiteiten

Eis nr.	Eis
1	De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk om een locatie binnen de Hoeksche Waard aan te bieden om onderwijs in te kunnen geven. De locatie moet echter wel goed bereikbaar te zijn met het openbaar vervoer.
2	De Opdrachtnemer biedt zowel online als fysieke lessen aan en biedt ook de mogelijkheid om online les aan te bieden tijdens een fysieke les. Per asielstatushouder wordt bekeken aan welk aanbod behoefte is. Als door gezondheids- en veiligheidsmaatregelen (bepaald door de Rijksoverheid en/of de regionale Veiligheidsregio) fysieke lessen niet mogelijk zijn, wordt er uitgeweken naar een digitaal programma, waarmee op een interactieve manier les wordt gegeven.
3	De Opdrachtnemer regelt laptops (of een soortgelijk digitaal middel) voor de asielstatushouder via een bruikleenovereenkomst voor het online lesaanbod.
4	De Opdrachtnemer stelt adequate digitale hulpmiddelen ter beschikking tijdens de fysieke lessen.
5	De Opdrachtnemer regelt training, ondersteuning en deskundigheidsbevordering van hun medewerkers en is daarmee verantwoordelijk voor de vakbekwaamheid van de docenten, zodat zij kunnen worden ingezet op passende taken.
6	De Opdrachtnemer mag geen activiteiten verrichten die discriminatie opleveren wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, burgerlijke staat, leeftijd, seksuele voorkeur, of op welke grond dan ook.
7	Alleen de kosten die worden genoemd in de offerte komen gedurende de duur van de Overeenkomst in aanmerking voor vergoeding binnen de vastgestelde tarieven. Eventuele andere kosten kunnen alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Dit is exclusief de wervingskosten.
8	Het totaalbedrag van de offerte van Opdrachtnemer is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, locatie, reis- en andere kosten.

Eis nr.	Eis
9	De Opdrachtnemer is in staat 1 januari 2026 te starten met de eerste inburgeringslessen, ongeacht het aantal deelnemende asielstatushouders die in aanmerking komen voor de Z-route of B1-route.
10	Asielstatushouders starten binnen 4 weken na aanmelding bij Opdrachtnemer met hun Inburgeringstraject. Binnen maximaal 2 weken na aanmelding vindt er een intakegesprek plaats. Ze kunnen starten in de startklas, waarna de definitieve niveau wordt bepaald.
11	Voor de start en tijdens het Inburgeringstraject zorgt de Opdrachtnemer dat het voor de asielstatushouder duidelijk is wat van hen wordt verwacht (wat is nodig om aan de leerdoelen te voldoen en hoe deze te behalen.)
12	Het Inburgeringsprogramma dient goed aan te sluiten op het aanbod voorinburgering op het AZC.
13	Het Inburgeringstraject dient een logische koppeling met de praktijk van de asielstatushouder te hebben en dient rekening te houden met behoeften, verplichtingen en mogelijkheden van de asielstatushouder.
14	De Opdrachtnemer biedt asielstatushouders inzicht in hun talenten en mogelijkheden, om deelname aan de samenleving te stimuleren.
15	De Opdrachtnemer stelt per asielstatushouder een (digitaal) portfolio beschikbaar, zodat hij/zij inzicht krijgt in zijn/haar eigen leerdoelen. Hierbij worden ook de uitkomsten van de voorinburgering bij het COA meegenomen.
16	De Opdrachtnemer zorgt voor informatievoorziening, een programma en lesrooster dat aansluit bij de belevingswereld van de asielstatushouder.
17	De Opdrachtnemer biedt de asielstatushouder een overzichtelijk lesrooster en maakt dit inzichtelijk voor de medewerker team inburgering. Hierin is duidelijk aangegeven op welke tijdstippen en dagen de lessen plaatsvinden. Bij wijziging van het rooster geeft de Opdrachtnemer dit actief door aan de asielstatushouder en aan het aanspreekpunt van de Gemeente. De Opdrachtnemer legt afspraken over lestijden, aanwezigheid, melding bij ziekte en andere huisregels schriftelijk vast, deze afspraken worden ondertekend door de asielstatushouder.
18	De Opdrachtnemer beschikt over een verzuimprotocol. Dit protocol bevat de maatregelen die de Opdrachtnemer neemt om verzuim van deelnemende asielstatushouders te voorkomen en welk beleid de Opdrachtnemer hanteert indien verzuim toch ontstaat. Dit protocol dient te allen tijde opvraagbaar te zijn door de Opdrachtgever.
19	De Opdrachtnemer biedt een leerklimaat, met verschillende pedagogische en didactische werkvormen, die aansluiten bij het taalniveau, leervermogen en leerdoelen van de asielstatushouder.
20	De groepsgrootte bestaat uit maximaal 15 asielstatushouders, met constante instroom van kandidaten die onderwijs volgen op beide routes. Bij start zijn er gemengde groepen, daarna aanbod op taalniveau.
21	De groepen bestaan uit cursisten van beide leerroutes er wordt gedifferentieerd onderwijs aangeboden.
22	De lessen zijn gericht op maatwerk en gezien de diverse migratieachtergronden, is er aandacht voor cultuursensitief onderwijs. De Opdrachtnemer dient zich bewust te zijn van de eigen normen en waarden en die van de deelnemers. Daarnaast dient de Opdrachtnemer een open houding te hebben en vraaggericht en persoonsgericht te kunnen werken.
23	De Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgt voor een positief leerklimaat in de klas en daarbuiten. De Opdrachtnemer heeft in zijn lesprogramma aandacht voor groepsbinding en veiligheid tijdens de lessen.
24	De Opdrachtnemer heeft een signalerende rol als het gaat over een veranderde houding en/of gedrag van de asielstatushouder en bespreekt dit met de asielstatushouder en schakelt als het nodig is met de medewerker team inburgering.
25	Tijdens het eindgesprek van de Z-route toetst de Opdrachtnemer samen met de medewerker team inburgering van de Opdrachtgever of asielstatushouder voldoende zelfredzaam is. Hierover wordt gerapporteerd aan de medewerker team inburgering.

26	De Opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over professionele docenten basisvaardigheden taal, rekenen, digitale basisvaardigheden en alfabetisering. Bewijs hiervan kan opgevraagd worden. Deze docenten beschikken over: • Een opleiding volgens de voorwaarden van het keurmerk Blick op Werk in het kader van de inburgeringswet; • Een pedagogisch-didactische aantekening en een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal; • Een hoger onderwijs getuigschrift/-diploma Nederlands op minimaal tweedegraadsniveau én aantoonbare affiniteit heeft met het geven van les aan volwassenen; • Óf een PABO-opleiding heeft, aangevuld met een post-HBO opleiding gericht op het geven van onderwijs aan volwassenen.
27	De alfabetiseringsdocent beschikt over bovenstaande vaardigheden en is bekwaam in de omgang met zeer laagopgeleide asielstatushouders. Om te kunnen voldoen aan deze eis is de docent op de hoogte van: • De problemen die ongeletterden ervaren zowel in als buiten het onderwijs; • Het verschil tussen analfabetisme en het beheersen van een ander schrift en de implicaties daarvan voor het onderwijs; • Vakliteratuur over alfabetisering; • Didactiek van het (aanvankelijk) lees- en schrijfonderwijs.
28	Alle docenten (ZZP of in loondienst) van de Opdrachtnemer krijgen een marktconforme vergoeding voor het geven van de lessen, waarbij ook de voorbereidingstijd wordt meegerekend.
29	De Opdrachtnemer zorgt dat de docenten voldoende voorbereidingstijd hebben voor hun lessen.
30	De Opdrachtnemer zorgt voor deskundigheidsbevordering van docenten, zoals leren signaleren van psychische problemen en stimuleert uitwisseling voor docenten op het gebied van alfabetiseringsonderwijs.
31	De Opdrachtnemer hanteert een scholingsprogramma voor docenten, desgewenst kan Opdrachtgever hier inzicht in vragen.
32	Het lesaanbod wordt gerealiseerd met tenminste één professionele docent in combinatie met een taalvrijwilliger in de klas.
33	De Opdrachtnemer regelt training, ondersteuning en deskundigheidsbevordering van taalvrijwilligers, zodat zij kunnen worden ingezet op passende taken. De docent/ taalvrijwilliger beheerst de taal van de (grootste) groep asielstatushouders. Gebleken is dat dit bijdraagt aan het sneller leren van de taal wanneer het analfabeten betreft.
34	De door de Opdrachtnemer in te zetten docenten en de taalvrijwilligers die betrokken zijn bij de cursus beschikken, bij aanvang, over een recente (maximaal 3 maanden geleden afgegeven) Verklaring omtrent Gedrag (VOG). Deze kan door Opdrachtgever worden opgevraagd. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
35	De Opdrachtgever evalueert de kwaliteit van het aanbod door structureel deelnemers te bevragen. Dit kan leiden tot verbeteringen/bijstellingen van het aanbod. De Opdrachtnemer is daarbij in staat mee te bewegen met wijzigingen in het gemeentelijk beleid of logische samenwerkingspartners. De inzet van diensten/instrumenten blijft daarbij binnen de grenzen van deze uitvraag.
36	De Opdrachtnemer voert een verifieerbare aanwezigheid- en verzuimregistratie, en geeft halfjaarlijkse terugkoppeling aan de medewerker team inburgering., m.b.t. Asielstatushouders: Uit deze terugkoppeling blijkt of de onderwerpen behandeld zijn, waar problemen ontstaan zijn en waar de asielstatushouder ondersteuning nodig heeft in verder traject. Daarnaast wordt maandelijks aangegeven per asielstatushouders • Voortgang binnen de leerroute op taalniveau en participatieactiviteiten gevolgd zijn; • Die na herhaalde oproep niet aan de les een heeft deelgenomen hebben en zo mogelijk de reden; • Die wegens misdrijvingen (gedeeltelijk) geweigerd moesten worden.
37	Bovengenoemde onderwerpen van monitoring en resultaatsturing zijn onderwerp van gesprek tijdens het uitvoerings- en management-overleggen.



2. Algemene eisen - Klachten

Eis nr.	Eis
38	De Opdrachtnemer beschikt over een adequate procedure om klachten met betrekking tot de dienstverlening voor de Opdrachtgever te behandelen. Hierin worden ten minste de volgende onderdelen beschreven: a. De klachteningang voor operationele klachten; b. De registratie; c. De wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht; d. Binnen maximaal twee werkdagen ontvangt de melder van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin de voorgestelde oplossing en de naam van de contactpersoon (aanspreekpunt en bewaker van de oplossing aan de zijde van de opdrachtnemer).
39	Structurele klachten worden via de contractmanager van de Opdrachtgever gemeld bij het vaste aanspreekpunt van de Opdrachtnemer. In dit geval blijft het vaste aanspreekpunt van de Opdrachtnemer de bewaker van de betreffende klachtenbehandeling. De registratie wordt op eenzelfde wijze geborgd als voor operationele klachten
40	De Opdrachtnemer heeft de klachten binnen 48 uur opgelost, tenzij in overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever anders wordt beslist.
41	Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht. Voor schriftelijk (per post en per email) binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.
42	De Opdrachtgever ontvangt één keer per half jaar een rapportage van alle klachten. Dit overzicht van klachten omvat minimaal de volgende onderdelen: • Nadere opdracht/projectomschrijving; • Datum melding; • Beschrijving van het probleem/ klacht/ afwijking; • Betrokken personen (intern of extern); • Voorgestelde oplossing(en); • Datum afhandeling.

3. De leerroutes (B1 en Z-route)

Eis nr.	Eisen B1-Route
43	De Opdrachtnemer zet erop in dat alle asielstatushouders, voor wie uit de PIP blijkt dat zij hiertoe binnen de gestelde termijn in staat zijn, het hoogst mogelijk taalniveau bereiken op de onderdelen lezen, luisteren, schrijven en spreken van het staatsexamen B1 of B2.
44	Asielstatushouders dienen te slagen voor het centraal examen voor KNM, dit maakt dan ook onderdeel uit van het lesprogramma.
45	De asielstatushouder volgt op meerdere dagen per week taallessen en/of voert een participatie-activiteit uit. Uitgangspunt is dat iedere asielstatushouder in de B1-Route een participatie-activiteit heeft dat aansluit op zijn/haar behoefte.
46	De Opdrachtnemer maakt in de B1-route een logische koppeling met de praktijk van de asielstatushouder ten aanzien van behoeften, verplichtingen, mogelijkheden en leerdoelen.
47	In de lessen is aandacht voor beroepsgerichte vaardigheden en vaktaal, toegespitst op de behoefte van de asielstatushouder.
48	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de taalontwikkeling binnen en buiten de les op elkaar aansluit (Praktijkgericht leren), afgestemd op het leerdoel van de asielstatushouder. Een participatie-activiteit dient hieraan ondersteunend te zijn.
49	Indien het aanbod binnen de B1-route van de Opdrachtnemer met betrekking tot taal en participatie niet past bij de behoefte van de asielstatushouder bespreekt de Opdrachtnemer dit direct met de medewerker team inburgering, zodat er tijdig afschaling of aanpassing van het examenniveau kan plaatsvinden.



50	De Opdrachtnemer adviseert en stimuleert, in overleg met de medewerker team inburgering, over de mogelijkheden tot het volgen van een cursus die aansluit bij de wensen van de asielstatushouder.
Eis nr.	Eisen Z-Route
51	Het taal- en participatieprogramma richt zich op het vergroten van de zelfredzaamheid van de asielstatushouder en draagt bij aan het vergroten van perspectief op (betaald) werk. De Opdrachtnemer maakt aan de hand van de PIP en in overleg met de opdrachtgever inzichtelijk voor asielstatushouder hoe de stappen naar zelfredzaamheid gezet kunnen worden op de benoemde leefdomeinen. Dit dient vastgelegd en gemonitord te worden via een eigen te ontwerpen matrix.
52	De Opdrachtnemer dient minimaal 800 uur aan taallessen (NT2 docent) in het Nederlands, op streefniveau minimaal A1 (lezen, luisteren, spreken, schrijven en gespreksvaardigheid) te geven aan de asielstatushouder. In verband met de zelfredzaamheidseis dient op spreek- en gesprekvaardigheid een accent te liggen.
53	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat: - De wettelijke participatie-uren aansluiten bij de leerdoelen van de asielstatushouder; - Er een vast contactpersoon is voor de asielstatushouder en de Gemeente; - De voortgang wordt bewaakt met betrekking tot de ontwikkeling van de asielstatushouder op het onderdeel participatie.
54	Het taalprogramma is afwisselend en interactief (bijvoorbeeld middels spelvorm) en gericht op het alfabetiseren van de asielstatushouder, met als doel minimaal taalniveau A1 op alle onderdelen (spreekvaardigheid, gespreksvaardigheid, luistervaardigheid, schrijfvaardigheid en leesvaardigheid).
55	De Opdrachtnemer leidt de asielstatushouders op naar minimaal A1 niveau. In die gevallen waar A2 of hoger een mogelijkheid is voor een asielstatushouder, wordt dat door de Opdrachtnemer aan asielstatushouders aangeboden.
56	Naast klassikaal les dient het onderwijs ook in een praktijkomgeving gegeven te kunnen worden.
57	In het inburgeringsprogramma dient veel aandacht voor rekenen en digitale vaardigheden te zijn, de vaardigheden dienen gecombineerd te worden met een financiële zelfredzaamheid aanbod.
58	In de lessen is aandacht voor beroepsgerichte vaardigheden en vaktaal, toegespitst op de behoefte van de asielstatushouder. En rekening houdend met de afspraken vastgelegd in het PIP.
59	De Opdrachtnemer biedt minimaal 8 diverse modules aan ter bevordering van de zelfredzaamheid van de asielstatushouders, dit is maatwerk en aanvullend op KNM. Onderwerpen die aan bod moeten komen zijn o.a.: werken in Nederland, liefde en relaties (seksuele diversiteit), weerbaarheid, gezondheid/trauma, hygiëne, onderwijs, opvoeden, sociaal netwerk. Hier kunnen ook excursies en gastsprekers aan gekoppeld worden. Dit is complementair en in afstemming met de medewerker team inburgering.
60	De Opdrachtnemer werkt mee om de asielstatushouders een voorstel tot een praktijkcursus op assistent niveau aan te bieden binnen de richting waar het wensberoep, het PIP van asielstatushouders ligt is samenspraak met de medewerker team inburgering. Bij voorkeur kan de Z route worden afgesloten met een praktijkverklaringscertificaat in een kansrijke sector van de arbeidsmarkt.
61	De Opdrachtnemer biedt alfabetiseringsonderwijs aan voor analfabeten uit het land van herkomst met geschikte leerbaarheid voor deze route. De docenten zijn hiervoor speciaal opgeleid.

4. Administratie en facturatie

Eis nr.	Eis
62	Facturen stuurt u digitaal naar ons toe. Dit kan via e-mail naar facturen@gemeentehw.nl . Vermeld de volgende adresgegevens op de factuur: Gemeente Hoeksche Waard



	Sportlaan 22 3299 XG Maasdam Inkoopordernummer, volgt na definitieve gunning Alleen facturen met deze adresgegevens mogen wij in behandeling nemen Let ook op de volgende eisen: Inkoopordernummer te vermelden; uw factuur en eventuele bijlagen één pdf-bestand te maken; factuur als pdf te mailen naar facturen@gemeentehw.nl; De facturen in één e-mail versturen kan. Maak wel van elke factuur één pdf. Op deze manier is de verwerking sneller en ontvangt u snel de betaling.
63	Alle facturen van Ondernemer worden deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen en/of artikelen in rekening worden gebracht, dan wel gecrediteerd worden.
64	Creditfacturen worden separaat verstuurd, onder vermelding van het bijbehorende inkoopordernummer en/of het debet factuurnummer waarop de creditfactuur betrekking heeft.
65	Facturen voor vooruitbetaling en/of automatische incasso zijn niet toegestaan en worden door de Aanbestedende Dienst niet geaccepteerd, verwerkt en betaalbaar gesteld.
66	Facturatie vindt na uitvoering van de werkzaamheden c.q. levering van goederen en/of artikelen plaats, op basis van het geleverde en op basis van de in de inkooporder gespecificeerde prijzen en/of tarieven.
67	In de overeengekomen prijzen en/of tarieven zijn voorrijkosten, arbeidskosten, parkeerkosten en/of reis- en verblijfkosten inbegrepen.
68	Op de factuur worden géén vracht- en/of administratiekosten alsmede order- en/of onderzoekskosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
69	Bij spoedlevering worden géén kosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
70	In overleg en na akkoord van de Aanbestedende Dienst, kan een factuur door Ondernemer in termijn worden gefactureerd.
71	Alleen de overeengekomen prijzen en/of tarieven komen gedurende de gehele Overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere (onvoorziene) kosten kunnen door Ondernemer alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.