

Bijlage 6 - Programma van Eisen V1.0

Algemeen	
1.	De Opdrachtnemer verzorgt de leslocatie(s) voor de taallessen aan de cursisten onder de Z-route en B1-route. De leslocatie(s) van Opdrachtnemer voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder de Arbowetgeving, en Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de locatie(s) hier tijdens de gehele contractduur aan blijven voldoen. De ruimtes zijn ingericht als leslokaal met standaard leslokaalfaciliteiten zoals: tafels en stoelen, een (digitaal) bord, stroomvoorziening etc. De leslocatie(s) zijn passend bij de grootte van de groepen.
2.	De Leslocatie(s) dienen zich te bevinden in de stad Kampen of het dorp IJsselmuiden. De leslocatie(s) dienen op loopafstand te zijn van een bushalte.
3.	De leslocatie is toegankelijk voor cursisten met een beperking (lichamelijk en/of visueel).
4.	De Opdrachtnemer heeft een veiligheidsprotocol. Er zijn heldere afspraken over het handelen bij diefstal, fysieke- en verbale agressie, ongewenste intimiteiten, pesten, verduistering, vernieling, wapenbezit, drugsgebruik/-bezit en brand.
5.	De Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau en informeert hierover Opdrachtgever. Opdrachtnemer volgt actief (mondiale) ontwikkelingen m.b.t. een veranderende doelgroep, en/of een veranderende (zorg-)vraag. Opdrachtnemer signaleert en communiceert dergelijke ontwikkelingen richting Opdrachtgever, en anticipeert zoveel als mogelijk hierop door aanpassing van haar (taal)aanbod richting cursisten, binnen de grenzen van de Raamovereenkomst. De Opdrachtnemer implementeert eventuele relevante wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen in afstemming met Opdrachtgever. Dit gebeurt tijdig en kosteloos per ingangsdatum van de wijziging.
6.	De Opdrachtnemer past, in afstemming met Opdrachtgever, zijn processen en administratie tijdig en kosteloos aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het Rijk of de Opdrachtgever ten aanzien van de voor de Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
7.	Opdrachtnemer heeft een inclusief aanbod, voor iedere cursist toegankelijk ongeacht sekse, genderidentiteit, afkomst, etniciteit, beperking of religieuze gezindte en draagt bij aan de borging van de inclusieve samenleving.
8.	In overeenstemming met artikel 20 van de Raamovereenkomst: stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever schriftelijk op de hoogte, indien er sprake is van onderaanneming in het kader van de Overeenkomst. Onderaannemers worden door Opdrachtnemer niet zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever gecontracteerd.
9.	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee met Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe 'taalaanbieder'. Het tijdig, 6 maanden en een update 3 maanden vóór het einde van de Raamovereenkomst, beschikbaar stellen van de door Opdrachtgever gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.
10.	Opdrachtnemer stelt voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst gezamenlijk met Opdrachtgever een werkafsprakenboek op voor de uitvoering van de Opdracht. In het werkafsprakenboek komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod: ◦ Contactgegevens van betrokken partijen; ◦ Communicatie- en escalatiematrix; ◦ Op welke manier rapportages aangeleverd worden; ◦ Manier van gegevensoverdracht; ◦ Afspraken over stagnerende cursisten; ◦ Nadere uitwerking over halfjaarlijkse rapportage met managementinformatie; ◦ Precieze bevoegdheid docenten; ◦ Startmomenten van groepen;

	◦ Facturatiesystematiek en vormeisen voor de factuur; ◦ De frequentie en inhoud van de managementrapportages; ◦ Verzuimprotocol; ◦ Procedures omtrent uitval van lessen; ◦ Accountgesprekken: frequentie, inhoud en cursisten; ◦ Aanmeldingsprocedure; ◦ Afstemming en verslaglegging over individuele cursisten; ◦ Een exit-regeling van toepassing bij het eindigen van de Raamovereenkomst. Het werkafsprakenboek wordt tussentijds aangepast indien nodig, (nieuwe) werkafspraken zijn pas geldig na schriftelijke vastlegging en goedkeuring door Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden met elkaar in gesprek als situaties zich voordoen die om overleg of afstemming vragen. Beide partijen kunnen hiertoe het initiatief nemen.
--	---

Dienstverlening	
11.	Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon en een back-up aan voor alle communicatie over contractuele en organisatorische kwesties tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. De Opdrachtgever wijst ook één vast contactpersoon aan. Contactpersonen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden vastgelegd in de communicatiematrix uit het werkafsprakenboek.
12.	Opdrachtnemer doet er alles aan dat de opgestelde doelen ten behoeve van de leerroute worden gehaald en levert maatwerk. Maatwerk wordt afgestemd met Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft een signalerende verantwoordelijkheid wanneer er knelpunten zijn in het traject van de cursist. Dit wordt nader omschreven in het werkafsprakenboek.
13.	Opdrachtgever meldt de cursist aan middels een aanmeldformulier. Afspraken over de aanmeldprocedure worden vastgelegd in het werkafsprakenboek. Het uitgangspunt is dat de aanmelding zo efficiënt mogelijk voor beide partijen is. Daarom worden alleen relevante gegevens van aanmelding verstrekt door de Opdrachtgever.
14.	Voor aanvang van de leerroute voert Opdrachtnemer een intakegesprek met de cursist. Bij dit gesprek kan de consulent van Opdrachtgever aansluiten op verzoek van één van de partijen. In dit gesprek worden de doelstellingen vanuit het aanmeldformulier besproken. Dit gesprek vindt fysiek plaats op de leslocatie.
15.	De cursist start zo snel mogelijk, in ieder geval binnen drie maanden na aanmelding met de taallessen. Opdrachtnemer spant zich in om de wachttijd zo klein mogelijk te houden. Opdrachtnemer communiceert actief met Opdrachtgever wanneer de termijn niet wordt behaald en geeft concreet aan welke acties Opdrachtnemer hierop heeft uitgezet.
16.	Opdrachtnemer stelt bij de start van het traject voor elke cursist een leerplan op. Hierin is in ieder geval opgenomen: ◦ Afspraken over lestijden, aanwezigheid, melding bij ziekte en andere huisregels; ◦ Gevolgen voor de cursist bij afwezigheid lessen; ◦ Niveau taaltraject; ◦ Te volgen lessen en volgorde; ◦ Resultaten intake; ◦ Afspraken over evaluatiemomenten. Deze worden ondertekend door de cursist om diens verantwoordelijkheid hierin te markeren. Het leerplan wordt ter informatie gedeeld met de consulent van Opdrachtgever.
17.	Opdrachtgever hecht veel waarde aan het voorkomen en minimaliseren van verzuim. De Opdrachtnemer is daarom verantwoordelijk voor een actief registratie- en signaleringssysteem. De Opdrachtnemer stelt gezamenlijk met de Opdrachtgever voor ingangsdatum van de Raamovereenkomst een verzuimprotocol op. In dit verzuimprotocol komen in ieder geval de volgende punten in terug: ◦ Wijze van registratie aanwezigheid lessen cursisten; ◦ Verzuimbeleid; ◦ Geoorloofd verzuim (voortijdig gemeld door de cursist); ◦ Ongeoorloofd verzuim; ◦ Wijze waarop Opdrachtnemer op proactieve wijze het verzuim gaat minimaliseren.

	Het verzuimprotocol maakt onderdeel uit van het werkafsprakenboek.
18.	Geoorloofd verzuim: Indien Opdrachtnemer signaleert dat een cursist meermaals niet aanwezig is geweest, de voortgang stagneert of als de cursist dreigt uit te vallen, dan wordt dit actief en direct gedeeld met Opdrachtgever. Indien nodig wordt er een driegesprek met cursist, Opdrachtnemer en Opdrachtgever ingepland.
19.	Ongeoorloofd verzuim: Opdrachtnemer neemt zo spoedig mogelijk, uiterlijk dezelfde lesdag contact op, met de cursist bij onaangekondigde afwezigheid. De Opdrachtgever wordt geïnformeerd bij signaalverzuim, regelmatige afwezigheid of disfunctioneren van een cursist. Indien nodig wordt er een driegesprek met cursist, Opdrachtnemer en Opdrachtgever ingepland.
20.	Indien een inburgeraar tijdelijk uitvalt (langer dan 4 weken), bijvoorbeeld door langdurige ziekte, bijzondere persoonlijke omstandigheden of zwangerschapsverlof wordt het traject tijdelijk stopgezet. <u>Uitzondering:</u> Wanneer een cursist voor langere tijd door bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld ziekte, mantelzorg) niet fysiek aanwezig kan zijn, moet hybride taallessen mogelijk zijn. De consulent van Opdrachtgever moet toestemming geven voor hybride voortzetting van de taallessen en de duur van de termijn waarin deze plaatsvinden. In dat geval wordt het inburgeringstraject van de cursist niet tijdelijk stopgezet.
21.	Opdrachtnemer stelt een overzichtelijk en standaard lesrooster op, welke gedeeld wordt met Opdrachtgever. In het lesrooster worden vaste lesdagen opgenomen voor het volgen van de taallessen van de cursisten. De Opdrachtnemer dient rekening te houden bij het opstellen van het lesrooster dat er voor de cursisten ruimte is en blijft voor het volgen van de participatieonderdelen van de leerroute(s). Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben frequent contact en afstemming over het op te stellen lesrooster. Structurele wijzigingen in het rooster worden vier weken voordat de wijziging ingaat door Opdrachtnemer gecommuniceerd met de cursist en de consulent van de Opdrachtgever.
22.	Opdrachtnemer stimuleert cursisten in de leerroutes gebruik te maken van de lokale sociale infrastructuur, zoals o.a. de bibliotheek, informatiepunten en taalmaatjes.
23.	Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige overdracht bij tussentijdse beëindiging van een inburgeringstraject van een cursist, bijvoorbeeld na wijzigen van de leerroute of verhuizing van een cursist. Opdrachtnemer werkt mee aan een effectief en efficiënt mogelijke dossieroverdracht naar een eventuele nieuwe taalaanbieder.
24.	Cursisten die op of afschalen van leerroute, of vanuit een andere gemeente, bijvoorbeeld na verhuizing, instromen mogen dit in een bestaande groep doen. Hierover wordt afgestemd met de Opdrachtgever. In dit geval vindt facturatie plaats naar rato van de resterende trajectduur. In afstemming met de consulent van de Opdrachtgever wordt bepaald wat de verwachte resterende trajectduur zal zijn. Opdrachtgever moet vooraf goedkeuring geven voor facturatie.
25.	Opdrachtnemer zet actief in op een inclusieve dienstverlening. Hierbij is oog voor alle vormen van diversiteit en spanningen die dit in een groep teweeg kan brengen. Er is sprake van cultuursensitief onderwijs.

Persoonlijk Integratie Plan (PIP)	
26.	De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het opstellen van het PIP in afstemming met de cursist.
27.	Het PIP is leidend voor alle afspraken en activiteiten die betrekking hebben op taalonderwijs. De uitvoering van het PIP gebeurt in gezamenlijkheid, waarbij de Opdrachtnemer actief samenwerkt met de cursist en andere betrokken partijen. De regie ligt bij de consultant van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer volgt diens aanwijzingen en stemt af over voortgang, wijzigingen en eventuele knelpunten. Indien afgestemde doelstellingen uit het PIP niet bereikt dreigen te worden, wordt dit tijdig gecommuniceerd met de consultant van Opdrachtgever. Afwijkingen van het PIP zijn uitsluitend toegestaan na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.
Algemene eisen leerroutes	
28.	De Opdrachtnemer verzorgt fysiek en groepsgewijs de taallessen. De cursist volgt minimaal 9 uur les per week, met uitzondering van eventuele avondklassen. De Opdrachtnemer past de snelheid van de leerroute aan op de leerbaarheid van de cursisten en het uitstroommoment.
29.	Opdrachtnemer biedt zowel binnen de Z-route als de B1-route een alfabetiseringstraject aan voor cursisten die in hun eigen taal niet gealfabetiseerd of anders gealfabetiseerd zijn. Alfabetisering leidt cursisten naar beheersing van Alfa C niveau.
30.	In de WI2021 is (gedeeltelijke) ontheffing op grond van psychische, lichamelijke of verstandelijke beperking (gedeeltelijk) van de inburgeringsplicht mogelijk. Van Opdrachtnemer verwachten wij hierin alleen een signalerende functie richting Opdrachtgever.
31.	De module “Kennis van de Nederlandse Maatschappij” (KNM) is onderdeel van de leerroutes. Er wordt hierbij een koppeling gelegd met praktische taalvaardigheden (gerelateerd aan het dagelijkse leven).
32.	In de leerroutes is aandacht voor het aanleren van de digitale vaardigheden die nodig zijn om te kunnen werken met het aangeboden lesmateriaal en werkwijzen.
33.	De Opdrachtnemer geeft de cursisten de mogelijkheid om door te groeien naar het voor de cursist hoogst haalbare niveau en biedt passend aanbod. Hiermee wordt rekening gehouden met het verschil in tempo, niveau en individuele behoefte van de cursist.
34.	De Opdrachtnemer spant zich in om de verschillende schakels in het proces van inburgering en (re)-integratie goed aan te laten sluiten als het gaat om inhoud, kwaliteit en tijdigheid, om het beoogde resultaat te behalen.
35.	De Opdrachtnemer zorgt dat het duale karakter van de leerroutes wordt geborgd door het integreren van het praktijkgericht leren van de taal en participeren. Dit wordt geborgd door praktijkgericht lesaanbod te bieden dat toegepast kan worden in de praktijk.
36.	In de leerroutes wordt expliciet aandacht gegeven aan de thema's gezondheid, omgaan met geld, maatschappelijke participatie, (gender)gelijkheid, cultuurverschillen en opbouw van een sociaal netwerk.
37.	Opdrachtnemer dient de inburgeringslessen flexibel aan te bieden, zodat rekening wordt gehouden met o.a. cursisten die naast hun inburgering werken en/of zorgtaken hebben. De intensiteit van het programma kan verschillen per cursist en de lessen worden op verschillende momenten (in de week) aangeboden. Naast doordeweeks overdag kunnen lessen indien nodig bijvoorbeeld ook 's avonds worden aangeboden. Dit stemt Opdrachtnemer af met Opdrachtgever. Avondonderwijs wordt aangeboden in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Minimale voorwaarden voor aanbod avondonderwijs zijn: ◦ 2 avonden in de week; ◦ 2,5 uur per les; ◦ NT2 gecertificeerde docent; ◦ Minimale groepsgrootte 8 cursisten.

Specifieke eisen Z-route	
38.	De groepsgrootte is minimaal 8 bij aanvang en maximaal 15 cursisten. Indien er vanuit het keurmerk Blik op Werk andere normen gaan gelden in het kader van de uitvoering van de Wet inburgering 2021, bijvoorbeeld ten aanzien van de groepsgrootte, zal de norm van Blik op Werk leidend zijn. Opdrachtnemer mag een traject binnen de leerroute niet vroegtijdig beëindigen i.v.m. organisatorische redenen, bijvoorbeeld in het geval dat de groepsgrootte te klein is (geworden).
39.	De Opdrachtnemer zorgt dat er 800 uur taallessen zijn gevolgd door de cursist in het Nederlands en KNM, waarbij het streefniveau op de vier taalonderdelen (lezen, luisteren, schrijven en spreken) minimaal op niveau A1 ligt. Omdat deze route focust op (zelf)redzaamheid van de cursist, dient het accent op spreken te liggen. In die gevallen binnen de Z-route waar A2 niveau (op onderdelen) een mogelijkheid is voor een cursist, wordt dat ook door Opdrachtnemer aan de cursist aangeboden.
40.	Opdrachtnemer zorgt dat iedere cursist een taalportfolio heeft, waarbij een zichtbare koppeling is gemaakt tussen de taallessen en taal in de praktijk. Het taalportfolio is onderdeel van het eindgesprek van de cursist met de consulent van Opdrachtgever.

Specifieke eisen B1-route	
41.	De groepsgrootte is minimaal 12 en maximaal 20 cursisten. Indien er vanuit het keurmerk Blik op Werk andere normen gaan gelden in het kader van de uitvoering van de Wet inburgering 2021, bijvoorbeeld ten aanzien van de groepsgrootte, zal de norm van Blik op Werk leidend zijn. Opdrachtnemer mag een traject binnen de leerroute niet vroegtijdig beëindigen i.v.m. organisatorische redenen, bijvoorbeeld in het geval dat de groepsgrootte te klein is (geworden).
42.	Opdrachtnemer verzorgt fysiek en groepsgewijs de taallessen, waarbij tenminste 80% van de lestijd per cursist fysiek en groepsgewijs plaatsvindt. Indien de Opdrachtnemer voornemens is om (een deel van) het lesaanbod digitaal vorm te geven, dient dit voorafgaand te worden afgestemd met de Opdrachtgever. Digitale lessen mogen uitsluitend worden aangeboden na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer houdt een gespecificeerde en controleerbare registratie bij van het aantal aangeboden en daadwerkelijk gevolgde digitale lessen per cursist.
43.	Opdrachtnemer zet erop in dat bij alle cursisten, voor wie uit het PIP blijkt dat zij hiertoe binnen de gestelde termijn in staat zijn, het hoogst mogelijke taalniveau bereiken op de onderdelen lezen, luisteren, schrijven en spreken. In die gevallen waar B2 taalniveau binnen de gestelde termijn een mogelijkheid is voor de cursist, wordt dat door Opdrachtnemer aangeboden aan de cursist.
44.	Cursisten kunnen tweemaal gratis examen doen (DUO brengt geen kosten in rekening). Indien er meer pogingen nodig zijn, zijn de kosten voor de cursisten.

Docenten	
45.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de docenten NT2 gecertificeerd zijn, conform de richtlijn van Blik op Werk. Daarnaast geldt voor de uitvoering dat Opdrachtnemer gehouden is aan de richtlijn van Blik op Werk of in het kader van de Wet Inburgering 2021 over de certificering van docenten.
46.	Er dient altijd (bij iedere les) een docent aanwezig te zijn. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek dan wel bij uitval. Opdrachtnemer informeert de cursist tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht bij vervanging.
47.	Docenten kunnen samenwerken met (vrijwillige) taalcoaches die hen ondersteunen. Dit mag geen vervanging van de docenten zijn. De docenten blijven te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de taallessen.

48.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor deskundigheidsbevordering van docenten t.a.v. de doelgroep.
49.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers en vrijwilligers, die in contact komen met de cursisten dienen te beschikken over een geldig VOG. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze Opdracht, dan zorgt Opdrachtnemer vóór de tewerkstelling voor een geldig VOG van de betreffende medewerkers. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Een VOG kan door Opdrachtgever worden opgevraagd, indien hier aanleiding toe is. Indien de Opdrachtgever een VOG opvraagt dient een VOG getoond te worden die niet ouder is dan drie maanden.
Lesmaterialen en laptops	
50.	Opdrachtnemer verstrekt leermiddelen, waaronder een laptop (indien nodig), studiematerialen etc. gratis aan de cursist en zijn inbegrepen bij de opgegeven trajectprijzen.
51.	Opdrachtnemer voorziet indien noodzakelijk elke cursist, bij aanvang van de leerroute, van een (leen)laptop of Chromebook en is verantwoordelijk voor de distributie van de (leen)laptops of Chromebooks. Een eenvoudig budget / refurbished model volstaat.
52.	Opdrachtnemer maakt afspraken met de cursist over het gebruik van de (leen) laptop of Chromebook, waaronder support, het ondertekenen van een eigendom/bruikleenovereenkomst en afspraken over het gebruik. Een borg vragen aan de cursist is niet toegestaan.
53.	De laptop is voorzien van Microsoft of gelijkwaardig voor o.a. tekstverwerking en rekensheets.

Rapportage en evaluatie	
54.	<u>Rapportages en evaluaties op individueel niveau (van de cursist)</u> Opdrachtnemer verstrekt tussentijdse rapportages aan de Opdrachtgever. Bij voorkeur via een digitaal portaal en anders via de e-mail. Deze rapportages zijn per cursist opgesteld. De rapportages worden eens per kwartaal verstrekt, indien er geen digitaal portaal beschikbaar is. De informatie voor de rapportages moet per kwartaal zijn bijgewerkt. In de voorgangsrapportages is minimaal opgenomen: ◦ Aangeboden lesuren door Opdrachtnemer; ◦ Inzet en aanwezigheid van de cursist (gevolgde lesuren door cursist); ◦ Ontwikkeling van het taalniveau; ◦ Voortgang ten aanzien van alfabetisering (indien van toepassing); ◦ Voortgang ten aanzien van (zelf)redzaamheid; ◦ Vordering ten opzichte van de einddoelen in het PIP; ◦ Deelname aan taal – activiteiten; ◦ Indien van toepassing afgelegde/ behaalde examenonderdelen; ◦ Indien van toepassing advies over wijzigen route; ◦ Motivatie en houding van de cursisten in de lessen. Indien Opdrachtgever of Opdrachtnemer naar aanleiding van de voortgangsrapportage aanleiding ziet vindt er een (drie-)gesprek plaats tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en cursist. Indien de haalbaarheid van de leerroute in twijfel wordt getrokken en het wisselen van route serieus wordt overwogen, dan vindt er altijd een driegesprek plaats.
55.	Consulent van Opdrachtgever, Opdrachtnemer en cursist hebben per inburgeringstraject ten minste 3 mondelinge evaluatiemomenten op cursistniveau: ◦ Het eerste evaluatiemoment is na 9 weken na de start van het inburgeringstraject; ◦ Het tweede evaluatiemoment is na 9 maanden van het inburgeringstraject; ◦ Het laatste evaluatiemoment is aan het einde van het inburgeringstraject. Zaken die besproken worden tijdens de evaluatiemomenten zijn onder meer: de voortgang, het niveau, de behaalde resultaten, de haalbaarheid gestelde doelen uit PIP.
56.	<u>Eindrapportage:</u> Opdrachtnemer stelt binnen twee weken een eindrapportage op maakt binnen twee weken een eindrapportage van het inburgeringstraject. In deze rapportage wordt in ieder geval opgenomen:

	◦ Behaalde resultaten; ◦ De score op (zelf)redzaamheid; ◦ Advies voor vervolgstap(pen) van de inburgeraar op onder meer taalontwikkeling, participatie, (vrijwilligers)werk en onderwijs. Na ontvangst van de eindrapportage is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor het verzorgen van een eindgesprek. Hierin worden vervolgstappen besproken aan de hand van het advies, zoals beschreven door de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor passende nazorg.
57.	<u>Managementrapportages</u> Opdrachtnemer verstrekt in ieder geval halfjaarlijks (of op verzoek van Opdrachtgever vaker) een managementrapportages aan Opdrachtgever. In de managementrapportages is minimaal per leerroute opgenomen: ◦ Aantal lopende groepen; ◦ Aantal trajecten; ◦ Uitval van lessen en genomen maatregelen; ◦ Aantal succesvol afgeronde trajecten (gespecificeerd naar niveau); ◦ Gegevens over verzuim; ◦ Aantal voortijdige uitstroom, met reden, en termijn (bv na x aantal maanden); ◦ Aantal cursisten en wachttijd per maand tussen aanmelding en start leerroute vergelijking met vorige periode; ◦ Ontwikkelingen en opvallende zaken; ◦ Overzicht klachten en klachtenafhandeling; ◦ Analyse, toelichting, managementreview over de cijfers, vallen ze mee of tegen. Hoe zijn ze te verklaren. Welke verbetering zijn mogelijk of nodig; ◦ Resultaten KPI's. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan Opdrachtgever, in overleg met Opdrachtnemer, rapportage onderdelen laten toevoegen of schrappen.
58.	<u>Contractgesprekken:</u> Eens per halfjaar of zoveel vaker of minder vaak als Opdrachtgever dit nodig vindt, vindt een evaluatie- en voortgangsgesprek plaats over de dienstverlening tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Als onderdeel van deze gesprekken worden de managementrapportages besproken, aangevuld met jaarlijks een beoordeling van de opgestelde KPI's. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden in ieder geval direct in overleg op het moment dat zich ontwikkelingen voordoen die een risico vormen voor de kwaliteit of de continuïteit van de dienstverlening in het kader van de Opdracht.
59.	Opdrachtnemer is gehouden om melding te maken bij Opdrachtgever van onderzoeken door toezichthouders en inspecties die van invloed kunnen zijn of een relatie kunnen hebben met de dienstverlening ten aanzien van inburgering. Opdrachtnemer meldt het onderzoek, de resultaten van daarvan, de aanwijzingen van de toezichthouders en inspecties en de opvolging daarvan.

KPI's	
	<u>KPI's voortgang</u> Om de voortgang van de inburgeringstrajecten te monitoren, worden de volgende prestatie-indicatoren gehanteerd: ◦ KPI: Minimaal 80% aanwezigheid per cursist wordt verwacht; dit betekent dat maximaal 20% verzuim is toegestaan. ◦ Monitoring: urenregistratie, presentielijsten. ◦ KPI: 100% van de cursisten starten hun traject binnen drie maanden na aanmelding. ◦ Monitoring: registratiesysteem.

	◦ KPI: Minimaal 80% van de cursisten heeft binnen de vastgestelde termijn de Z-route afgerond. ◦ Monitoring: Voortgangsmetingen, toets resultaten ◦ KPI: Minimaal 70% van de cursisten behaalt het B1 niveau binnen het vastgesteld termijn. ◦ Monitoring: Voortgangsmetingen, toets resultaten <u>KPI's samenwerking en communicatie</u> De kwaliteit van de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt beoordeeld aan de hand van de volgende onderwerpen: ◦ Communicatie (afspraken maken en nakomen) ◦ Concrete oplossingen (daadkracht in uitvoering) De waardering van de samenwerking met Opdrachtnemer wordt minimaal gewaardeerd op een ruim voldoende op basis van een vooraf gedefinieerde format voor reflectie- en evaluatiegesprekken. Dit format wordt nader uitgewerkt voor aanvang van de Raamovereenkomst. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in samenspraak met Opdrachtnemer, gedurende de looptijd van de overeenkomst, KPI's te wijzigingen en/of bij te stellen. Ook kunnen er KPI's worden toegevoegd of komen te vervallen dit wordt vastgelegd in het werkafsprakenboek. Voor indicatoren die onder de genoemde normwaardes komen, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op met SMART geformuleerde maatregelen op basis waarvan verbeteringen worden doorgevoerd die ertoe leiden dat de indicator als voldoende wordt beoordeeld. Het verbeterplan wordt voor akkoord aangeboden aan Opdrachtgever. De termijn waarop een verbeterplan moet worden aangeleverd wordt nader bepaald in het werkafsprakenboek. Herhaaldelijke onvoldoende scores op de indicatoren, en/of het uitblijven van verbetermaatregelen en/of het deugdelijk implementeren daarvan kan aanleiding zijn voor ingebrekestelling en ontbinding van de Raamovereenkomst.
--	---

Gegevens uitwisseling Privacy en gegevensbescherming	
60.	Opdrachtnemer zal alle wet- en regelgeving naleven in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
61.	De betrokken persoonsgegevens mogen niet (verder) worden verwerkt, verstrekt, uitgewisseld en gedeeld met derden, tenzij door Opdrachtgever op schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer daartoe uitdrukkelijke voorafgaande toestemming is gegeven.
62.	Bij gebruik van onderaannemers gelden dezelfde eisen ten aanzien van privacy en gegevensbescherming als voor Opdrachtnemer zelf. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging bij de onderaannemer van deze onderhavige opgenomen afspraken door middel van het doorleggen in de keten van deze afspraken alsook het schriftelijk vastleggen ervan.
63.	Communicatie via mail of uitwisseling van bestanden bevatten geen persoonsgegevens of bestanden. Tenzij dit via een beveiligde mailomgeving of beveiligde portaal mogelijk is.

Klachtenafhandeling	
64.	Opdrachtnemer is in het bezit van een klachten- en privacyreglement en maakt deze actief bekend aan elke nieuwe cursist. De Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, die makkelijk vindbaar en toegankelijk is, waarin helder staat beschreven hoe te handelen bij een klacht en de termijn van afhandeling (maximaal 48 uur op werkdagen).

	Minimale eisen aan de klachtenprocedure zijn: 1. Klachten worden schriftelijk vastgelegd en meegenomen in de managementrapportage. 2. Inhoudelijk duidelijk zijn over: ◦ Waar en hoe een klacht kan worden ingediend; ◦ Wat het proces en de termijn van afhandeling is; ◦ Of en hoe bezwaar en/of beroep mogelijk is. Klachten over Opdrachtnemer die binnenkomen bij Opdrachtgever, worden door Opdrachtgever gemeld bij het vaste contactpersoon van Opdrachtnemer. Het vaste contactpersoon van Opdrachtnemer is de bewaker van de behandeling van dergelijke klachten.
--	---