

Bijlage 4 - Programma van eisen

In deze Bijlage is het Programma van eisen opgenomen. Met het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de inhoud van dit Programma van eisen en voldoet u aan alle gestelde eisen in dit Programma van eisen.

Eis	Kaders
A-1.	<p>Contractant is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Alle eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Contractant worden vergoed aan de Gemeente.</p> <p>Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Gemeente wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Contractant de boete welke de Gemeente wordt opgelegd vergoeden aan de Gemeente.</p>
A-2.	<p>In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Contractant zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is. Contractant vrijwaart de Gemeente voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies hebben ingesteld.</p>
A-3.	<p>Inschrijver verklaart het volgende:</p> <p>Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt.</p> <p>Ik verklaar in het bijzonder dat:</p> <p>a) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland;</p> <p>b) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd;</p> <p>c) noch ik noch de Onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b);</p> <p>d) er geen onderaannemers, leveranciers of Ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.</p>
A-4.	<p>De Gemeente wil bij deze Opdracht gebruik kunnen maken van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob). De Wet Bibob beoogt te voorkomen dat de overheid ongewild criminele activiteiten faciliteert.</p> <p>De Gemeente behoudt zich daarom zowel gedurende de aanbesteding als tijdens de looptijd van de Overeenkomst het recht voor om gegadigde te screenen. Bij de screening maakt de Gemeente gebruik van de (wettelijke) middelen die hem ter beschikking staan. Deze middelen bestaan in ieder geval uit:</p> <ul style="list-style-type: none">• het door gegadigde laten indienen van een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA);• het door gegadigde laten invullen van een Bibob-vragenformulier;

	<ul style="list-style-type: none"> • het doen van eigen onderzoek in open bronnen (op grond van de wet Bibob); • het doen van eigen onderzoek in gesloten bronnen op grond van de Wet Bibob; • het vragen van een Bibob-advies aan het Landelijk Bureau Bibob (LBB). <p>Gegadigden zijn gehouden hun medewerking aan een screening te verlenen. Indien een gegadigde geen of onvoldoende medewerking verleent aan een screening, is de Gemeente gerechtigd de gegadigde uit te sluiten van deelname aan de aanbesteding, dan wel tot wijziging, opschorting of beëindiging van de Overeenkomst voor zover de screening plaatsvindt gedurende de looptijd van de Overeenkomst.</p> <p>De Gemeente stelt gegadigde op de hoogte indien een Bibob-advies aan het LBB wordt gevraagd. Het advies van het LBB geeft de Gemeente ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een overheidsopdracht wel of niet aan gegadigde te gunnen; • een overeenkomst inzake een overheidsopdracht te ontbinden; of • wel of niet toestemming te verlenen tot inschakeling van een (beoogde) Onderaannemers. <p>Het bovenstaande is eveneens van toepassing op Inschrijvers, de combinanten in een Combinatie, opdrachtnemers en (beoogde) Onderaannemers. Indien de Bibob met een negatief resultaat wordt afgerond zal de Gemeente de voorlopige gunning intrekken en voorlopig gunnen aan de Inschrijver die als tweede in de rangorde is geëindigd.</p>
Opstarten	
A-5.	Contractant zal in de periode tussen gunning en start een overleg voeren, betreffende de implementatie van het project. Daarbij zijn alle gemeenten van de Regio aanwezig. Daarnaast voert Contractant een gesprek met de taalhuizen in de Regio.
A-6.	<p>Gemeenten stellen in dit gesprek (in samenwerking met Contractant) één Werkafsprakenboek op voor de uitvoering van de Opdracht. In het Werkafsprakenboek komt in ieder geval aan bod:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contactpersonen en gegevens Gemeente en Contractant - Uitvoeren implementatiefase - Locaties - Intakeproces - Bereik NT1 - Certificering docenten die NT1 onderwijzen - Tussentijdse en eindrapportage - Facturatie - Evaluatie - Monitor(ing) - Gegevensverzameling en overdracht - Rol en samenwerking in het netwerk - Reiskosten en kinderopvang deelnemers - Afwezigheid in de lessen - <u>Stagnerende deelnemers</u> - <u>Meetsysteem zelfredzaamheid</u>
Locatie	
A-7.	<p>In alle gemeenten van de Regio dient een leslocatie (aanlooplocatie binnen de gemeente) te zijn, bijv. in een taalhuis. Op 1-oktober <u>november</u> 2026 dient Contractant de locaties gereed te hebben en communiceert hierover met de Gemeente. <u>De leslocaties zijn per 1 januari 2027 beschikbaar/betreedbaar voor Contractant om les te geven. De Gemeente verstaat onder "gereed" dat de contractant dan al wel duidelijk locaties in het vizier heeft en afspraken heeft gemaakt om deze te gaan gebruiken. De locaties hoeven nog niet in</u></p>

	<p><u>gebruik genomen te zijn (pas vanaf 1 januari 2027). De leslocaties zijn per 1 januari 2027 beschikbaar/betreedbaar voor Contractant om les te geven. Wanneer deze deadline in het gedrang komt heeft Contractant een signalerende verplichting (vóór 1 november 2027/2026) richting de Gemeente.</u></p> <p>In onderstaande gemeenten is het thema “werk” in de lokale aanpak rond Laaggeletterdheid opgenomen.</p> <p>Contractant zorgt in de Regio daarom voor <u>minimaal</u> zes locaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • één locatie in Lansingerland • één locatie in Leidschendam-Voorburg • één locatie in Pijnacker-Nootdorp • één locatie in Voorschoten • één locatie in Wassenaar • één locatie in Zoetermeer <p>Alle leslocaties zijn centraal gelegen en goed te bereiken met het openbaar vervoer <u>of op de fiets (ook in de avonduren).</u></p> <p>Als het voor deelnemers niet zinvol blijkt of financieel onrendabel is voor de Contractant om in een van bovenstaande gemeenten een vestiging open te houden, bijvoorbeeld omdat er onvoldoende deelnemers zijn om de kosten van een vestiging te dekken, dan kan er in overleg met de desbetreffende Gemeente besloten worden om een locatie te sluiten.</p>
A-8.	De leslocaties voldoen aan alle geldende Arbowetgeving. De leslokalen zijn ruim genoeg voor de groepsgrootte, schoon, goed geventileerd en verwarmd. Er is daarbij aandacht voor duurzaamheid.
A-9.	De leslocaties bieden toegang aan deelnemers met een fysieke, auditieve en visuele beperking.
A-10.	Contractant 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. De uitvoering hiervan is geborgd doordat het een blijvend onderwerp op de agenda is, er regelmatig geoefend wordt met deze praktijksituaties en er medewerker aanwezig is met een actueel EHBO-BHV diploma.
A-11.	Contractant draagt er zorg voor dat de leslocatie(s) tijdens de gehele contractduur aan eis A-7 t/m 11 blijven voldoen.
Bereikbaarheid	
A-12.	Contractant heeft een website waarop informatie over het aanbod eenvoudig te vinden is, in het Nederlands (max. op Taalniveau B1), en in de meest voorkomende talen onder de Doelgroep.
A-13.	Contractant is elke werkdag per e-mail bereikbaar. Binnengekomen mail wordt binnen twee werkdagen persoonlijk beantwoord.
A-14.	Contractant is gedurende de week minimaal vijf dagen telefonisch bereikbaar. Bij telefonisch contact, wordt men door een medewerker van Contractant, correct, op vriendelijke wijze en tegen lokaal tarief te woord gestaan.
A-15.	Contractant heeft een vast contactpersoon voor deelnemers, Gemeente en relevante partners. Contractant stelt ook een vaste vervanger aan.
A-16.	<p>Contractant onderhoudt een warm contact met alle Taalhuizen in Zuid-Holland Centraal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers op het van het Taalhuis worden zo goed mogelijk ingelicht over het actuele aanbod en de specifieke Doelgroep waar het voor bestemd is. <p>Zo draagt Contractant eraan bij dat de doorverwijzing soepel verloopt.</p> <p>Er wordt van de Contractant verwacht dat deze actief contact opneemt met andere (subsidie/Taalhuis/welzijns) partijen in de regio waar de NT1-er zo snel mogelijk zou kunnen starten. Van de Contractant wordt verwacht dat deze zich actief inzet om de doorverwijzing van de desbetreffende NT1-er binnen één week te verwezelijken.</p>

A-17.	<p>Contractant zorgt dat het actuele aanbod in ieder geval bekend is op de regionale werkcentra zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sociale diensten, werkbedrijven, wijkteams, buurt- en welzijnswerk, bibliotheken, vrijetijdsverenigingen en lokale supermarkten. <p>Daarnaast zorgt Contractant dat hij bekend is bij de belangrijkste partners die horen bij het thema.</p>
Intake	
A-18.	Contractant is zelf verantwoordelijk voor het vinden van voldoende deelnemers.
A-19.	<p>Bij het plaatsen geniet NT1 voorrang boven NT2. De Gemeente zal er in deze Opdracht geen percentages aan verbinden, maar verwacht wel dat Contractant zich actief inzet om deze Doelgroep te informeren over het aanbod. Wanneer een NT1-er zich aanmeldt wordt hij door Contractant zo snel mogelijk geplaatst (zie A-16.).</p> <p>Deelnemers die al zijn gestart, worden nooit gevraagd plaats te maken voor aanmelders die eigenlijk voorrang verdienen.</p>
A-20.	Contractant voert na aanmelding binnen 2 weken live een intake met een deelnemer uit.
A-21.	<p>In deze intake wordt het volgende getoetst:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de Leerbaarheid; - het Taalniveau op lezen, schrijven, luisteren en spreken. <p>Tijdens de intake wordt het volgende bevraagd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de digitale en rekenvaardigheden; - de leerbehoeftes op verschillende zelfredzaamheidsgebieden: wonen, geld, gezondheid, (relatie en/of) gezin, sociale kring, opleiding & werk. <p>Contractant gebruikt deze uitslagen om zijn lesprogramma aan te passen op de individuele behoeften van de deelnemer. Contractant deelt het verschil in resultaten tussen de intake en het einde van het traject geanonimiseerd met de Gemeente.</p>
A-22.	Wanneer een deelnemer niet past bij het eigen aanbod, meldt Contractant deze warm aan bij de juiste partij en zorgt voor passende overdracht van informatie.
Start traject	
A-23.	<p>Voor de eerste les zorgt Contractant dat de deelnemer het volgende ontvangt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een fysiek document, waarin helder staat omschreven wat de verwachte einddoelen zijn in Basisvaardigheden en Zelfredzaamheid en de wederzijdse verplichtingen om daar te komen. - een fysiek document, dat omschrijft hoe en met welke organisaties persoonsgegevens worden gedeeld en/of verwerkt. - een fysiek document met een overzichtelijk rooster. <p>Contractant bespreekt deze documenten mondeling in een startgesprek met de deelnemer. De deelnemer ontvangt een vertaling van de stukken in een taal die hij machtig is als het Nederlands niet toereikend is.</p>
A-24.	Een deelnemer start maximaal acht weken na aanmelding met zijn eerste les. Hier kan alleen van worden afgeweken in overleg met de Gemeente.
A-25.	Contractant voorkomt wachtlijsten. Deelnemers die niet in acht weken kunnen starten, worden direct doorverwezen naar ander Formeel en Non-formeel aanbod in de regio. Als ook daar de doorstroom stopt, wordt dit direct gemeld bij de Gemeente.
A-26.	In een groep zitten maximaal zestien deelnemers.
A-27.	Gemeente erkent dat snelle of continue instroom een belemmerende factor kan zijn voor de homogeniteit van de groep. Contractant stelt hierbinnen wel zo homogeen mogelijke groepen samen, op basis van het niveau in Basisvaardigheden, de Leerbaarheid en de leerbehoefte van de deelnemers.
Lesrooster en aanwezigheid	

A-28.	Contractant is bereid niet alleen op werkdagen, maar ook in de avond en/of het weekend lessen te verzorgen.
A-29.	Indien mogelijk wordt het rooster aangepast op schooltijden of veelvoorkomende werktijden.
A-30.	Er wordt vanuit Contractant zo weinig mogelijk wijzigingen in het rooster doorgevoerd. Eventuele wijzigingen worden niet alleen schriftelijk, maar ook mondeling met deelnemers besproken.
A-31.	Als een deelnemer door werk op een andere dag les moet krijgen, dan - uiteraard als er plek is – kan zij dit verzoek doorgeven bij Contractant en Contractant zoekt mee naar een passend andere les op een passend ander moment. Lukt dit niet, dan overlegt de Contractant allereerst met andere uitvoerders binnen het Formele-Non-formele aanbod om deelnemer in te laten stromen in een groep of te koppelen aan een vrijwilliger, voordat deelnemer definitief stopt. Deze uitstroom wordt gemeld in de kwartaalrapportage aan de Gemeente.
A-32.	In geval van langdurige ziekte of zwangerschap, past Contractant het lesrooster en het leerplan aan, kiest voor een digitale voorzetting van het onderwijs of beëindiging van het traject.
A-33.	Hoewel deelname niet verplicht kan worden, streeft Contractant wel naar een aanwezigheid van minimaal 75% door deelnemers. Contractant bezit een verzuimprotocol, houdt de aanwezigheid bij van deelnemers, benadert hen actief bij verzuim en deelt data hierover met de Gemeente op groepsniveau.
Personeel	
A-34.	<p>Voor het bedienen van de NT2-doelgroep is minimaal 60% van de leraren bevoegd of gecertificeerd als NT2-docent. De overige 40% van de leraren beschikt over lesbevoegdheid voor het primair, secundair of tertiair onderwijs. Voor het bedienen van de NT2-Doelgroep is minimaal 80% van de leraren bevoegd of gecertificeerd als NT2-docent. Maximaal 20% mag bezig zijn met het halen van een certificaat of diploma.</p> <p>Voor NT1 erkent de Gemeente dat er nog weinig docenten volledig zijn gecertificeerd als NT1-docent. Daarom verwachten we hier dat docenten minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een PABO-diploma of - een diploma voor een bacheloropleiding tot tweedegraads leraar onderwijs in het vak Nederlands of - een diploma van een masteropleiding tot eerstegraads leraar voortgezet onderwijs in het vak Nederlands of - een getuigschrift van het bekwaamheidsonderzoek ter afsluiting van een zij-instroomtraject als leraar vo of bve (beroepsonderwijs en volwasseneneducatie) in het vak Nederlands of - een getuigschrift waaraan de bevoegdheid voor het leraarschap in het bve is verbonden. <p>Voor de verdere certificering van NT1-docenten worden afspraken gemaakt in het Werkafsprakenboek.</p> <p>Docenten die worden ingezet op dit traject functioneren daarnaast goed in de rol van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pedagoog - vakdidacticus - regisseur - praktijkverbinder <p>Bewijsstukken van certificering of bevoegdheid kunnen door de Gemeente worden opgevraagd en worden binnen drie werkdagen na het verzoek aangeleverd bij de Gemeente.</p>

A-35.	Contractant biedt docenten in het kader van goed werkgeverschap gepaste salariëring (inclusief betaalde voorbereidings- en nakijktijd). Kijk, indien u niet gebonden bent door een CAO, hiervoor ook op de site van BVNT2 voor verdere richtlijnen: https://bvnt2.org/tarieven-en-beloning-bekwame-nt2-docenten .
A-36.	Contractant biedt docenten de kans hun inhoudelijke en Cultuursensitieve kennis blijvend te ontwikkelen. Hij biedt hiervoor periodieke training, intervisie en lesobservatie.
A-37.	Vrijwilligers, klassenassistenten en tolken hebben voor aanvang in de klas minimaal de basistraining van Het Begint met Taal, Stichting Lezen en Schrijven, of gelijkwaardig gevolgd. Zij mogen nooit volledig zelfstandig lessen verzorgen. Zij werken altijd samen met een vakbekwame docent.
A-38.	Alle medewerkers en vrijwilligers die in contact komen met de deelnemers, hebben bij aanvang een Verklaring Omtrent het Gedrag, een VOG. Deze VOG mag bij aanvang niet ouder zijn dan twee jaar. De kosten hiervoor zijn voor rekening van Contractant. De VOG kan door de Gemeente worden opgevraagd. Contractant dient deze vanaf het verzoek binnen drie werkdagen te verstrekken.
A-39.	Contractant zorgt bij afwezigheid van een medewerker voor gelijkwaardige vervanging. Contractant zorgt voor een goede overdracht tussen medewerkers en informeert de deelnemer tijdig.
Leermiddelen	
A-40.	Contractant werkt eclectisch. Hij zet verschillende lesmethoden en leermiddelen in die aansluiten bij het niveau, de Leerbaarheid en de individuele behoeftes van deelnemers. Het materiaal is daarom maatwerk (lieft zelfs adaptief) en Cultuursensitief. Het bereidt deelnemers echt voor op praktijksituaties.
A-41.	In de prijs van de Contractant zijn alle leermiddelen (boek, werkboek, gekopieerd materiaal en portfolio) inbegrepen.
A-42.	Contractant biedt deelnemers geen digitale leermiddelen. Deelnemers hebben bij digitale opdrachten de mogelijkheid om op locatie, in de bibliotheek of het wijkcentrum deze oefeningen te kunnen maken. Indien een deelnemer zonder eigen laptop, computer of tablet de fysieke les, door redenen uit eis A-32, online moet volgen, dan leent Contractant wel tijdelijk een digitaal leermiddel uit.
A-43.	Indien een deelnemer leermiddelen kwijtraakt, is hij zelf (financieel) verantwoordelijk voor de aanschaf hiervan.
Lesactiviteit	
A-44.	De les wordt gegeven in het Nederlands door een vakbekwame docent op locatie, eventueel ondersteund door een klassenassistent, vrijwilliger of tolk.
A-45.	Er is in de les een effectieve verhouding tussen groepsgerichte uitleg, individuele begeleiding en samen of zelfstandig werken. Contractant kan deze keuzes goed verantwoorden aan de Gemeente.
A-46.	In de les is het verhogen van de Basisvaardigheden geen doel op zich, maar een middel naar meer Zelfredzaamheid. Contractant gebruikt daarom rollenspellen, gastcolleges, excursies en andere activiteiten, binnen en buiten het klaslokaal om de Zelfredzaamheid van deelnemers te verhogen in alledaagse praktijksituaties. Aangeboden leesteksten, schrijf, luister-, spreek-, reken- en computeropdrachten sluiten hier zoveel mogelijk bij aan.
A-47.	(Participatie-)activiteiten worden gevolgd in een portfolio dat de deelnemer hierover samen met de docent, vrijwilliger en/of andere begeleider invult.
A-48.	Contractant heeft hierbij aandacht voor mondiale en lokale ontwikkelingen m.b.t. een veranderende Doelgroep en veranderende behoeftes. Contractant speelt hierop in door: <ul style="list-style-type: none"> - zijn programma regelmatig op Cultuursensitiviteit te onderzoeken en aan te passen aan de huidige instroom.

	<ul style="list-style-type: none"> - de juiste relevante partners te betrekken en hen een rol te geven als doorverwijzer, ondersteuner, voorlichter of trainer. - deelnemers te wijzen op organisaties binnen Zuid-Holland Centraal die hen ondersteuning kunnen bieden als hun Zelfredzaamheid nog onvoldoende ontwikkeld is. <p>psychosociale problemen bij deelnemers te signaleren en hen warm door te verwijzen naar de juiste partners.</p>
Kwaliteitsborging	
A-49.	<p><u>Formeel onderwijs dient te leiden tot een certificaat óf diploma. Andere keurmerken/certificeringen zoals benoemd in paragraaf 6.4.2 van het beschrijvend document (niet zijnde Crebo) accepteert de Gemeente ook. Als voorbeeld: indien de opleidingsorganisatie een Blik op Werk-keurmerk of NRTO-keurmerk heeft, dan leidt dit tot een certificaat gebaseerd op aanbod met kwaliteitsborging vanuit dat specifieke keurmerk.</u></p> <p>Contractant is bevoegd om erkende certificaten óf <u>erkende</u> diploma's af te geven aan de deelnemers.</p>
A-50.	Contractant volgt ook de eigen kwaliteit. Men stelt hiervoor goed beleid op, observeert de lessen, evalueert periodiek het aanbod met deelnemers en medewerkers, houdt een logboek bij met geleerde lessen en stelt in zijn eindverslag aan de Gemeente verbeteringen voor bij een nieuwe Opdracht.
A-51.	Gemeente heeft de mogelijkheid een eigen kwaliteitsaudit uit te voeren als men signalen ontvangt dat de kwaliteit ondermaats is. Contractant verleent hieraan medewerking door toegang te verlenen tot de locatie en de lessen, informatie te verstrekken en deelnemers en medewerkers te laten interviewen. De resultaten van deze audit zullen worden besproken tijdens de tussentijdse gesprekken tussen Gemeente en Contractant en kunnen reden zijn voor het niet te verlengen of vroegtijdig ontbinden van de Opdracht.
Resultaat deelnemer	
A-52.	<p>De Zelfredzaamheid van deelnemers wordt door Contractant aan het begin en eind van een traject onderzocht en geanonimiseerd met de Gemeente gedeeld.</p> <p>De Gemeente behoudt de mogelijkheid om in het kader van monitoring steekproeven uit te voeren bij deelnemers en hun Zelfredzaamheid te bevragen. Contractant verleent hieraan medewerking.</p>
A-53.	<p>Elke zes maanden en bij uitstroom worden deelnemers getoetst en wordt dit gedeeld in de kwartaalrapportages met de Gemeente. <u>Het is acceptabel als hierin om goede redenen andere momenten gekozen worden.</u></p> <p>Het gaat om het taalniveau waarvoor erkende toetsen worden ingezet, zoals die van Bureau ICE of gelijkwaardig.</p> <p>De Gemeente behoudt de mogelijkheid om in het kader van monitoring steekproeven uit te voeren bij deelnemers en hun Basisvaardigheden te toetsen. Contractant verleent hieraan medewerking.</p>
A-54.	Alle deelnemers ontvangen na beëindiging van een traject een bewijs van deelname. (In eis A-83 vindt u daarop nog een aanvulling.)
A-55.	Contractant stelt na afronding van een individueel traject een persoonlijke eindrapportage op over de bereikte doelen en resultaten en bespreekt deze met de deelnemer. Ook bij stagnatie, uitval of wisselen van traject wordt er een eindrapportage opgesteld. Contractant deelt het verschil in resultaten tussen de intake en het einde van het traject geanonimiseerd met de Gemeente.
A-56.	<p>Contractant zorgt dat aan het eind van deze Opdracht minimaal 75 procent van de deelnemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - één Taalniveau hoger bereikt op 3 van de 4 onderdelen (lezen, luisteren, spreken of schrijven).

	<ul style="list-style-type: none"> - een zichtbare verhoging van zijn Zelfredzaamheid laat zien ten opzichte van de start.
Warme overdracht	
A-57.	<p>Contractant werkt actief aan een doorlopende leerlijn in Zuid-Holland Centraal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hij doet mee in samenwerkingsverbanden rond dit thema. - Hij zorgt voor een warme overdracht naar Taalpunten voor deelnemers die willen (blijven) oefenen in het Non-formele aanbod. - Hij zorgt voor een warme overdracht naar vervolgaanbod voor deelnemers die willen doorstuderen. - Hij wijst deelnemers die werk zoeken door naar het regionale werkcentrum voor eventueel vervolgaanbod. - Hij wijst deelnemer met werk op zijn mogelijkheden om via het Non-formele aanbod of individuele en groepsgerichte subsidies op de vloer zich een leven lang te ontwikkelen. (Denk aan, O&O-fondsen en SLIM subsidie) - Hij wijst ouders van opgroeiende kinderen op de mogelijkheden om hen preventief te ondersteunen, zodat Laaggeletterdheid voor de toekomst voorkomen kan worden. (Denk aan deelname aan de voorschool, Voorleesexpress, BoekStart, BoekenPret en andere programma's vanuit de bibliotheek, onderwijsinstellingen, jeugdgezondheidszorg, jongeren- en buurtwerk)
Afronding traject	
A-58.	Contractant kan een traject niet zonder toestemming van een Gemeente vroegtijdig beëindigen i.v.m. organisatorische redenen, bijvoorbeeld wanneer de docent wegvalt of de klas te klein wordt om financieel nog winstgevend te zijn.
A-59.	Bij beëindiging van de Overeenkomst werkt Contractant mee aan een warme overdracht van deelnemers naar de nieuwe Contractant.
A-60.	<p>Contractant levert na afronding een eindrapportage aan, uitgesplitst per gemeente, waarin minimaal de volgende informatie wordt gedeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het totaal aantal deelnemers - het totaal aantal groepen - het totaal aantal voltooide trajecten met duur - het totaal aantal onvoltooide trajecten met duur en reden - geanonimiseerd, het begin- en eindresultaat van de Basisvaardigheden van alle deelnemers - geanonimiseerd, het begin en eindresultaat van de Zelfredzaamheid van alle deelnemers - het totale aanwezigheidspercentage met uitleg als dit onder de 75% ligt - de periodieke evaluaties van het aanbod onder deelnemers en werknemers - het klachtenoverzicht met afhandeling - de geleerde lessen - de benodigde verbeteringen voor een volgende Opdracht
Communicatie, rapportage en monitoring	
A-61.	<p>Contractant levert aan Gemeente iedere drie maanden een digitale rapportage aan over de voorafgaande periode, daarin staat uitgesplitst per gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de adresgegevens van een vestiging - het aantal aanmeldingen - de huidige doorlooptijd van aanmelding tot start - het aantal deelnemers - het aantal groepen - het opgebouwde netwerk - de ondernomen activiteiten - het klachtenoverzicht met afhandeling - stand van zaken keurmerken en/of Onderwijsinspectie - de trajecten uitgesplitst naar type en de categorieën: start volgend kwartaal, loopt,

	<p>is afgerond, gestagneerd, loopt een risico</p> <ul style="list-style-type: none"> - het totaal aantal voltooide trajecten met duur - het totaal aantal onvoltooide trajecten met duur en reden - geanonimiseerd, het begin- en eindresultaat van de Basisvaardigheden van deelnemers die hun traject hebben afgerond - geanonimiseerd, het begin en eindresultaat van de Zelfredzaamheid van alle deelnemers die hun traject hebben afgerond - een overzicht van de type toetsen die bij bovenstaande is ingezet - het aanwezigheidspercentage per groep - de doorstroom in vrijwilligerswerk, vervolgopleiding of werk van deelnemers
A-62.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal eens per zes maanden, of vaker als een van de partijen dat nodig acht, overleg plaatsvinden tussen Contractant en Gemeente. Vertegenwoordigers van alle gemeenten vanuit de Regio proberen bij dit gesprek aanwezig te zijn. Tijdens dit overleg worden o.a. de onderwerpen uit de 3-maandelijke rapportages besproken.
A-63.	De Gemeente heeft een verplicht in te vullen jaarlijkse monitor. Deze monitor is AVG-proof. De monitor geeft de Gemeente meer informatie over de kosten, de voortgang, de kwaliteit, het deelnemersprofiel enzovoort. De Contractant heeft de verantwoordelijkheid om de monitor zo volledig mogelijk in te vullen met gegevens van de activiteiten gedaan onder de opdracht. Jaarlijks wordt er in het eerste kwartaal van het nieuwe jaar de ingevulde monitor van de activiteiten van het jaar ervoor ingeleverd aan de Gemeente.
A-64.	Contractant legt eventuele communicatie met de pers over deze Opdracht eerst ter goedkeuring voor aan de Gemeente.
Privacy	
A-65.	Met in achtneming van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) waarborgt Contractant de bescherming van privacy van de gebruikers. Contractant bezit een privacyreglement en verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen levering. De gegevens worden niet gebruikt voor andere doeleinden.
A-66.	Contractant voldoet aan de Wetgeving Meldplicht Data Lekken. Contractant rapporteert op de afgesproken wijze en binnen de afgesproken termijn indien zich onregelmatigheden hebben voorgedaan of verlies van gegevens heeft plaatsgevonden.
A-67.	Contractant geeft deelnemers te allen tijde gratis inzage in de opgeslagen persoonsgegevens en past zo nodig de gegevens aan indien de betreffende gegevens onjuistheden bevatten.
Klachten	
A-68.	Contractant heeft een klachtenprocedure geïntegreerd in zijn bedrijfsvoering waardoor klachten structureel worden besproken, opgelost en er interne maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.
A-69.	<p>Contractant is zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Hier gaat Contractant als volgt te werk:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contractant zet elke klacht (zowel telefonisch als schriftelijk) in een document. Aan elke klacht wordt een uniek nummer toegekend en de datum van ontvangst genoteerd. Dit geldt zowel voor de klachten die telefonisch als schriftelijk worden ingediend. - Schriftelijke klachten worden binnen twee weken op papier of digitaal afgehandeld. - Telefonische klachten worden direct opgelost. Is dit niet mogelijk, dan ontvangt de klant binnen twee weken op papier of digitaal een antwoord. - De geboden oplossing wordt daarna aan het document toegevoegd. <p>Dit document wordt tijdens de kwartaalrapportage gedeeld.</p>
A-70.	Op verzoek van de Gemeente wordt een kopie van een klacht en de reactie vanuit Contractant per email doorgestuurd.

Financiën

A-71. Contractant factureert driemaandelijks achteraf. De factuur bevat geen namen van deelnemers.

De factuur wordt als volgt uitgesplitst:

- per gemeente
- naar klantnummer
- aantal maanden les per klant/ deelnemer

Dit houdt in dat deelnemers van de gemeenten Lansingerland, Pijnacker-Nootdorp, Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar allen gefactureerd worden aan de gemeente Zoetermeer.