

Bijlage H – Algemeen programma van Eisen

Behorende bij de aanbesteding: "Inburgering taalaanbod B1 en Z-route"

Programma van eisen

Inschrijver dient bij inschrijving op de percelen aan alle gestelde eisen in onderstaand Algemeen Programma van eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

1	Algemeen
1.1	Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.
1.2	Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig per ingangsdatum van die wijziging. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken nadere afspraken over de uitvoering en de kosten hiervan.
1.3	Opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het ministerie of Opdrachtgever ten aanzien van de uitvoering van leerroutes. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken nadere afspraken over de uitvoering.
1.4	Opdrachtnemer heeft aandacht voor (mondiale) ontwikkelingen m.b.t. een veranderende doelgroep, een veranderende zorgvraag. Opdrachtnemer signaleert en communiceert dergelijke ontwikkelingen richting Opdrachtgever, en anticipeert zoveel als mogelijk hierop door aanpassing van haar (onderwijs) aanbod richting deelnemers, binnen de grenzen van de Raamovereenkomst.
1.5	De Opdrachtnemer heeft kennis van de (relevante) maatschappelijke organisaties in het lokale speelveld van gemeenten en heeft een signalerende functie op gebied van psychosociale ontwikkeling van de deelnemers waardoor hij in staat is tijdig en adequaat dergelijke signalen richting Opdrachtgever te communiceren, dan wel door te verwijzen naar de juiste maatschappelijke organisaties. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken vooraf nadere afspraken over hoe zij elkaar informeren over relevante ontwikkelingen en doorverwijzingen.
1.6	Opdrachtnemer vervult diensten en lessen op inclusieve wijze, houdt dus rekening met (culturele) achtergrond, taalniveau en eventuele fysieke beperkingen van deelnemers.
1.7	Opdrachtnemer deelt op verzoek van Opdrachtgever informatie t.b.v. de Sisa-verantwoording.
1.8	Opdrachtnemer staat controle op de uitvoering door Opdrachtgever toe en geeft daartoe op verzoek inzage in relevante documenten.
1.9	Opdrachtnemer kan derden inzetten voor expertise en/of onderaannemerschap, maar uitsluitend na afstemming en schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.. Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever daartoe, ten behoeve van de toets en goedkeuring van de onderaannemer, passende bewijsmiddelen ten aanzien van het voldoen aan geschiktheidseisen en minimeisen door betreffende onderaannemer.
1.10	Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen in samenspraak een Werkafspraken Boek (WAB) op, na gunning van de opdracht. Dit is een dynamisch document. Opdrachtnemer en Opdrachtgever conformeren zich aan de gemaakte afspraken in het WAB.
1.11	Opdrachtgever stelt na gunning een Service Level Agreement (SLA) op, gebaseerd op het Programma van Eisen. Opdrachtnemer dient zich daaraan te conformeren.

1.12	In de prijs van de opdrachtnemer is inbegrepen de toegang tot alle benodigde leermiddelen, zowel fysiek als digitaal. Hiertoe behoort ook een (leen)laptop. Er wordt geen borg gehanteerd. Als deelnemer materiaal beschadigd of kwijtraakt, dan is hij/zij zelf (financieel) verantwoordelijk voor herstel.
2	Opstarten dienstverlening
2.1	Opdrachtnemer is in staat om op 1 januari 2026 aanmeldingen van nieuwe deelnemers te verwerken en intakes uit te voeren.
2.2	Opdrachtnemer is in staat om uiterlijk op 1 juli 2026 de lopende trajecten van deelnemers van de vorige aanbieder over te nemen.
2.3	Opdrachtnemer stelt binnen 6 weken na gunning een plan van aanpak op waarin wordt beschreven hoe de overdracht van trajecten van voorgaande aanbieder wordt vormgegeven en legt dit ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
3	Uitvoering
3.1	Opdrachtnemer start met het bieden van taallessen binnen 6 weken na aanmelding. Hier kan alleen vanaf worden geweken in overleg met en na toestemming van de consulent inburgering.
3.2	Opdrachtnemer nodigt deelnemer maximaal 5 werkdagen na de aanmelding uit voor de intake. De intake vindt binnen 10 werkdagen na het versturen van de uitnodiging plaats.
3.3	Opdrachtnemer stelt binnen 10 werkdagen na de intake een leerplan op. Opdrachtnemer zorgt voor ondertekening door deelnemer en deelt deze met de consulent inburgering via het online portaal. Het format voor het leerplan wordt na gunning door Opdrachtnemer ontwikkeld en ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.
3.4	Opdrachtnemer biedt minimaal 600 uur aan taallessen binnen 2 jaar na opstellen leerplan voor de deelnemer die de B1 leerroute volgt. Opdrachtnemer streeft naar het bereiken van minimaal B1 taalniveau en indien haalbaar B2 of hoger taalniveau.
3.5	Opdrachtnemer biedt 800 uur taallessen aan, binnen 2,5 jaar na opstellen leerplan, voor de deelnemer die de Z-route volgt. Opdrachtnemer streeft naar het bereiken van minimaal A1 taalniveau en indien haalbaar A2 taalniveau.
3.6	Opdrachtnemer toetst het taalniveau van deelnemer, minimaal iedere zes maanden, met gebruik van een gecertificeerde toets methode zoals van Bureau ICE of gelijkwaardig, en vermeldt de resultaten van deze toets in de eerstvolgende voortgangsrapportage.
3.7	Opdrachtnemer legt de nadruk op spreekvaardigheid bij de deelnemer die de Z-route volgt.
3.8	Opdrachtnemer begeleidt deelnemer binnen de Z-route naar het doen van examens op A2 niveau, als deelnemer de mogelijkheid heeft om één of meerdere examens op A2 niveau af te leggen.
3.9	Opdrachtnemer dient per deelnemer een vaste contactpersoon aan te stellen als cursistenbegeleider die de voortgang bewaakt. Deze contactpersoon is tevens aanspreekpunt voor de consulent inburgering.
3.10	Opdrachtnemer legt afspraken over lestijden, aanwezigheid, melding bij ziekte en andere huisregels schriftelijk vast. Opdrachtnemer controleert in de eigen moedertaal van Deelnemer of de afspraken door Deelnemer begrepen worden. De afspraken worden ondertekend door de Deelnemer om diens verantwoordelijkheid hierin te markeren.
3.11	Opdrachtnemer zorgt voor een verzuimprotocol. Opdrachtnemer dient binnen één maand na aanvang van het contract een verzuimprotocol te ontwikkelen en te implementeren voor ziekte en verzuim bij Deelnemers. Het protocol moet jaarlijks worden geëvalueerd en

	geactualiseerd. Het verzuimprotocol wordt op verzoek aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
3.12	Opdrachtnemer houdt een adequate verzuimadministratie bij waar het individuele verzuimpercentage van deelnemers uit op te maken is. Voor deelnemers die langer dan 2 aaneengesloten lesweken verzuimen stopt het recht op vergoeding. Dat ontstaat weer zodra deelnemer de lessen hervat.
3.13	Opdrachtnemer beschikt over een online portaal. Opdrachtnemer verleent uiterlijk 1 januari 2026 toegang aan consulenten inburgering tot het online portaal. Opdrachtnemer dient te voldoen aan relevante wet- en regelgeving m.b.t. informatiebeveiliging.
3.14	Opdrachtnemer zorgt voor een functie binnen het online portaal die aanmelden van nieuwe deelnemers mogelijk maakt. De consulent inburgering meldt de nieuwe deelnemer aan via het online portaal.
3.15	Opdrachtnemer houdt per Deelnemer de voortgang, het aantal gemaakte uren en het lesrooster bij in het online portaal.
3.16	Opdrachtnemer stelt voortgangsdOCUMENTEN uiterlijk 5 werkdagen na afloop van een kwartaal beschikbaar in het online portaal. Het format voor het voortgangsdOCUMENT wordt na gunning door Opdrachtnemer ontwikkeld en ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.
3.17	Opdrachtnemer voert minimaal eens per kwartaal voortgangsgesprekken met de deelnemer.
3.18	Opdrachtnemer houdt per Deelnemer aanwezig/afwezigheid (inclusief reden) bij in het online portaal.
3.19	De Opdrachtnemer stuurt op minimaal 80% aanwezigheid van de deelnemer (zie ook 3.13).
3.20	Als Opdrachtnemer signaleert dat deelnemer dreigt uit te vallen of de voortgang stagneert, dan wordt dit direct per e-mail gedeeld met de Opdrachtgever.
3.21	Opdrachtnemer houdt bij het vormen van groepen rekening met homogeniteit rondom leerbaarheid, leertempo en taalniveau. De maximale groepsgrootte die hierbij wordt gehanteerd is conform het BOW-keurmerk. Opdrachtnemer evalueert de groepsindeling minimaal jaarlijks en herzielt de indeling van groepen als dit beter aansluit op de onderwijsbehoefte van deelnemers. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van Opdrachtgever deelnemers van verschillende leerroutes te combineren in één groep.
3.22	Opdrachtnemer biedt minimaal een dagdeel per week begeleiding bij huiswerk en zelfstudie aan deelnemers die daar behoefte aan hebben.
3.23	Opdrachtnemer zorgt voor een leeromgeving die rekening houdt met de verschillende doelen, culturen, het leertempo en het taalniveau van de deelnemer.
3.24	Opdrachtnemer stemt met consulent inburgering af wanneer de deelnemer examens gaat inplannen en helpt de deelnemer bij het plannen van de examens. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deelnemer tijdig, uiterlijk binnen 30 maanden nadat een Deelnemer inburgeringsplichtig is geworden, wordt aangemeld voor het (her)examen.
3.25	Opdrachtnemer biedt alle deelnemers examentraining aan zonder dat hier extra vergoeding tegenover staat.
3.26	Opdrachtnemer bereidt Deelnemer voor op een doorlopende leerlijn na inburgering zonder dat hier extra vergoeding tegenover staat. Dit kan gericht zijn op het verder verbeteren van de Nederlandse taal na afronding van de inburgering of het inschrijven van een vervolgopleiding. Er wordt vooraf goedkeuring van de consulent inburgering gevraagd.

3.27	Opdrachtnemer is gedurende de week minimaal drie dagdelen telefonisch bereikbaar voor de Deelnemer.
3.28	Partijen beantwoorden of vragen, verzoeken en mededelingen naar elkaar binnen: a. maximaal 3 werkdagen bij reguliere vragen/verzoeken en b. maximaal 1 werkdag bij spoedvragen/-verzoeken.
4	Taal
4.1	Opdrachtnemer stimuleert Deelnemer, faciliteert hem/haar zodanig dat die het voor hem/haar hoogst haalbare taalniveau bereikt en draagt dit ook uit richting Deelnemer.
4.2	Opdrachtnemer biedt alfabetiseringslessen aan zonder dat daar extra vergoeding tegenover staat.
4.3	Opdrachtnemer biedt ook taallessen aan op B2-niveau of hoger als dit het hoogst haalbare niveau voor de inburgeraar is. Voor een traject op taalniveau B2 of hoger geldt hetzelfde tarief als het traject op B1-niveau.
4.4	Opdrachtnemer kan na goedkeuring van consulent inburgering het traject van Deelnemer afschalen naar A2-niveau binnen de B1-route, wanneer uit toetsresultaten blijkt dat B1-niveau niet haalbaar is binnen de inburgeringstermijn. Ook wanneer dit eerder is dan de voorwaarde van 600 gevolgde taallessen.
4.5	KNM-lessen zijn onderdeel van het traject zonder dat hier extra vergoeding tegenover staat.
4.6	Opdrachtnemer biedt alle dagen van de week, 's avonds en in het weekend lessen aan en stemt het lesrooster van deelnemers af op participatie-activiteiten of het duale karakter van het traject van deelnemers mits dit de Nederlandse taalontwikkeling niet belemmert.
4.7	Opdrachtnemer beperkt het taallessaanbod niet tot periodes buiten de schoolvakanties.
4.8	Opdrachtnemer zorgt voor online taalaanbod wanneer deelnemer hier baat bij heeft. Dit gebeurt in afstemming met de consulent inburgering. Het online taalaanbod mag aanbod zijn dat regio overstijgend wordt aangeboden. Het volgen van online lessen kan niet geboden worden aan deelnemers die de Z-route volgen. Het volgen van online lessen door deelnemers die de B1-route volgen, bedraagt maximaal 300 uur.
4.9	De opdrachtnemer verzorgt wekelijks ten minste drie dagdelen taallessen per inburgeraar, waarbij elk dagdeel minimaal drie uur duurt.
4.10	Opdrachtnemer integreert het thema participeren in de Nederlandse samenleving in de lessen en besteedt hierbij ook aandacht aan een vervolgstudie of betaald werk.
4.11	Opdrachtnemer biedt lessen aan die voorbereiden op het doen van de examens: lezen, spreken, luisteren, schrijven en KNM.
4.12	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat tijdens alle lessen Nederlands als voertaal wordt gehanteerd. Gesprekken tussen deelnemers in een andere taal worden zo veel als mogelijk beperkt door de docent.
5	Overdracht binnen de leerroute en afronding na beëindiging leerroute of inburgeringstermijn
5.1	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).
5.2	Opdrachtnemer kan op- of afschalen binnen of het wijzigen van de leerroute voorstellen bij de consulent inburgering, alleen met onderbouwing van de uitslag van de gecertificeerde toets methode aan de consulent inburgering. De consulent inburgering besluit of er wordt op- of afgeschaald of de leerroute gewijzigd wordt.

5.3	Opdrachtnemer stelt een document warme overdracht op, op het moment dat Deelnemer wisselt van taalaanbieder. Dit document wordt binnen 2 weken gedeeld met de nieuwe taalaanbieder. Het format voor het document wordt na gunning door Opdrachtnemer ontwikkeld en ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.
5.4	Opdrachtnemer stelt na afronding van de leerroute een eindrapportage op over de bereikte doelen en resultaten en bespreekt deze met de deelnemer en/of consulent inburgering. Ook bij uitval, stagnatie en wijziging van leerroute wordt er een eindrapportage opgesteld, en bespreekt deze met Deelnemer en Opdrachtgever in een warme overdracht. Het format voor de eindrapportage wordt na gunning door Opdrachtnemer ontwikkeld en ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.
5.5	Opdrachtnemer en opdrachtgever maken nadere afspraken over de aanbodplicht aan de inburgeraar, wanneer de regelgeving hierover bekend is vanuit het Rijk.
6	Docenten
6.1	Opdrachtnemer werkt met docenten conform de richtlijnen zoals opgenomen in de handleiding behorende bij het keurmerk van Blik Op Werk. Docent heeft kennis van taal, beschikt over (digitale) basisvaardigheden en heeft ervaring met onderwijs aan analfabeten.
6.2	Docenten hebben een cultuursensitieve houding en affiniteit met de doelgroep statushouder.
6.3	Docenten hebben een signalerende rol richting de consulent inburgering, ook op onderwerpen die de voortgang van de inburgering kunnen belemmeren.
6.4	Eventuele vrijwilligers, klassenassistenten en tolken dienen minimaal te beschikken over een basistraining van Stichting Lezen en Schrijven, Het Begint met Taal, of gelijkwaardig.
6.5	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 deelnemer tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht.
6.6	Met ingang van de overeenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een VOG van alle voor deze Opdracht in te zetten medewerkers, die in contact komen met de doelgroep. De VOG dient bij aanvang van de Opdracht niet ouder te zijn dan drie jaar. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze Opdracht, dan zorgt Opdrachtnemer voorafgaand aan de inzet deze medewerkers voor een geldig VOG van de betreffende medewerkers en eventuele vrijwilligers, klassenassistenten en tolken. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Een VOG kan door Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen drie werkdagen te verstrekken aan Opdrachtgever.
7	Locatie
7.1	Opdrachtnemer zorgt voor een centraal bereikbare locatie. Deze locatie bevindt zich in Dordrecht. De locatie is goed en veilig bereikbaar met de fiets en het Openbaar Vervoer.
7.2	Opdrachtnemer is naast locatie Dordrecht vrij om meerdere locaties binnen de Drechtsteden in te zetten. De locaties zijn goed en veilig bereikbaar met de fiets en het Openbaar Vervoer.
7.3	Opdrachtnemer zorgt voor een prettige leeromgeving. De leslocatie voldoen aan alle geldende Arbowetgeving en Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de locatie(s) hier tijdens de gehele contractduur aan blijven voldoen.
7.4	Opdrachtnemer zorgt voor een locatie die toegankelijk is voor minder validen.
7.5	Opdrachtnemer stelt spreekruimte beschikbaar voor de consulent inburgering.
7.6	Opdrachtnemer stelt een ruimte beschikbaar voor zelfstudie door deelnemers.

7.7	Eventuele vrijwilligers, klassenassistenten en tolken hebben minimaal een basistraining van Stichting Lezen en Schrijven, Het Begint met Taal, of gelijkwaardig gevolgd.
8	Duurzaamheid
8.1	Op locaties waar taallessen worden gegeven is aandacht voor duurzaamheid. Afval wordt beperkt en gescheiden en er wordt geen gebruik gemaakt van wegwerpplastic. De directe omgeving wordt schoongehouden. Deelnemers worden aangesproken op het meenemen van wegwerpartikelen en op het weggooien van afval in en om de locatie. Roken is binnen niet toegestaan. Roken is buiten alleen toegestaan als er geen afval wordt achtergelaten en indien wordt aangesloten bij de rookrichtlijnen van de eventuele verhuurder van de leslocatie.
8.2	Opdrachtnemer heeft in het lesprogramma aandacht voor het thema duurzaamheid. Opdrachtnemer verzorgt minimaal één praktijkles over recycling van afval, energiebesparing en het stimuleren van fietsgebruik. Hiervoor mag een gastdocent worden ingezet ter ondersteuning van de NT2 docent.
9	Kwaliteit
9.1	Opdrachtnemer beschikt, gedurende de looptijd, over het Blik Op Werk keurmerk. Het aspirant keurmerk volstaat niet.
9.2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien tijdens een audit voor het Blik op Werk keurmerk tekortkomingen worden geconstateerd die behoud van het keurmerk bedreigen.
9.3	Opdrachtnemer voert jaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken uit onder de deelnemers binnen de Drechtsteden en informeert Opdrachtgever over de resultaten.
9.4	Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen met elkaar af welk format er gebruikt wordt voor aanmelding, voortgangs- en eindgesprekken. De formats voor het document wordt na gunning door Opdrachtnemer ontwikkeld en ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. Na akkoord worden die opgenomen in werkafsprakenboek.
9.5	Opdrachtnemer heeft een website, waarop informatie over het traject en het lesaanbod eenvoudig te vinden is, in het Nederlands (maximaal op B1 taalniveau), en in de meest voorkomende talen binnen de doelgroep.
9.6	Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever per kwartaal (uiterlijk 4 weken na afloop van een kwartaal) via beveiligde e-mail een digitale rapportage aan over het voorafgaande kwartaal, met daarin managementinformatie. De eerste rapportage dient 1 mei 2026 aangeleverd te worden. De rapportage bevat in ieder geval de volgende elementen per deelnemer: Deelnemer • Naam deelnemer • Cliëntnummer SDD • Woonplaats • Leerroute Traject • Datum aanmelding • Datum intake • Datum start traject Verloop • Aantal gevolgde lessen • Periode On Hold (begin/eind) • Afschaling/opschaling Per examenonderdeel (taalniveau, lezen, spreken, schrijven luisteren) • Datum examenafname • Resultaat examen • Datum herexamen (indien van toepassing)

	• Resultaat herexamen Doorstroom en uitstroom • Doorstroom datum • Doorstroom reden • Uitstroom datum • Uitstroom reden • Uitstroom behaald taalniveau Overig • Klachtenoverzicht en afhandeling • Stand van zaken BoW • Resultaten KTO Het format voor de managementrapportage wordt na gunning door Opdrachtgever verstrekt. Opdrachtgever behoudt zich het recht om het format aan te passen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
9.7	Opdrachtnemer legt eventuele communicatie met de pers over uitvoering van de Opdracht eerst ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
9.8	Indien Opdrachtnemer geen leverancier blijft. Aan het einde van de looptijd van de raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer de deelnemers voor 1 juli van het opvolgende jaar over aan de nieuwe Opdrachtnemer.
9.9	Opdrachtnemer heeft de verplichting om medewerking te verlenen aan een kwaliteitsaudit door of namens Opdrachtgever. Medewerking kan bestaan uit het toegang verlenen tot de locatie, het verstrekken van informatie of het interviewen van medewerkers en/of deelnemers.
9.10	Opdrachtnemer is in het bezit van een klachten- en privacyreglement. De klachtenprocedure van Opdrachtnemer dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.

1. Ondertekening

Door ondertekening van deze bijlage verklaart Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de eisen in bovenstaand programma van eisen.

Organisatiennaam Inschrijver / Combinant 1	
Naam Ondertekeningsbevoegde	
Functie Ondertekeningsbevoegde	
Datum	
Hantekening ondertekeningsbevoegde	

Organisatiennaam Combinant 2*	
Naam Ondertekeningsbevoegde	
Functie Ondertekeningsbevoegde	
Datum	
Hantekening ondertekeningsbevoegde	

--	--

*Indien van toepassing