



# Bijlage 5: Monitoring en sturing Inburgering

Behorende bij de aanbesteding Inburgering: B1 en Z-route in de regio Westfriesland

20 april 2026

Referentienummer: CM00378



## Inhoudsopgave

<b>1. Beleidsuitgangspunten</b> .....	3
<b>2. Wijze van monitoring en sturing</b> .....	3
<b>2.1 Sturing op verschillende niveaus</b> .....	3
<b>2.2 Kritieke Prestatie-indicatoren (KPI's)</b> .....	3
<b>3. Overlegstructuren</b> .....	5
<b>4. Rapportages</b> .....	6
<b>4.1 Inhoudelijke rapportage (per Gemeente en voor heel Westfriesland)</b> ...	6
<b>4.2 Managementrapportage (tbv contractmanagementgesprek)</b> .....	7
<b>4.3 Jaarrapportage (tbv contractmanagementgesprek)</b> .....	8
<b>4.4 Voortgangsrapportages (tbv uitvoeringsoverleg)</b> .....	8
<b>4.5 Eindrapportage (tbv uitvoeringsoverleg)</b> .....	9
<b>5. Escalatie routes</b> .....	10

## 1. Beleidsuitgangspunten

In het beleidskader van de zeven Westfrieze gemeenten staan beleidsdoelstellingen beschreven (zie bijlage 7). Om hierop te sturen is het belangrijk dat Gemeenten inzicht verkrijgen in de wijze waarop u invulling geeft aan uw werkzaamheden en de behaalde resultaten. U levert als Opdrachtnemer een belangrijke bijdrage in het behalen van deze beleidsuitgangspunten.

Beleidsuitgangspunten zijn onder andere:

- Het versterken van dualiteit: het combineren van taalverwerving met werk, opleiding of praktijkervaring.
- Verbind regionale uitvoering met lokale activiteiten.
- Reële kosten: uitvoering vindt plaats binnen de rijksmiddelen.

## 2. Wijze van monitoring en sturing

Er wordt gestuurd op bovenstaande beleidsuitgangspunten en normen voor doorlooptijden. Hiervoor verwachten we rapportages, zie hiervoor paragraaf 4 van deze bijlage. Zowel de Gemeenten als Opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor het kunnen sturen op resultaten. Indien tussentijds blijkt dat de resultaten niet behaald kunnen worden, informeert Opdrachtnemer de Gemeente tussentijds en geeft schriftelijk aan welke maatregelen hierop genomen worden.

### 2.1 Sturing op verschillende niveaus

Monitoring en sturing vinden plaats op verschillende niveaus: (individueel) cursistniveau en contractmanagementniveau.

#### **Cursistniveau individueel en overkoepelend**

Monitoring en sturing op cursistniveau is gericht op de voortgang, ontwikkeling en participatie van elke individuele inburgeraar en vindt plaats op zowel proces- als inhoudsniveau. Procesmatig ligt de focus op het bewaken en bijsturen van doorlooptijden. Inhoudelijk gaat het om een goede en actuele monitoring van het leerproces en de kwaliteit van het lesaanbod. Hiervoor is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opleveren van individuele rapportages en één gezamenlijke rapportage. De Gemeente houdt samen met contractmanagement regie en controleert of dit conform afspraken gebeurt.

Zowel Opdrachtnemer als Gemeente delen, indien nodig, relevante ontwikkelingen binnen hun organisatie ook buiten de reguliere overlegmomenten.

#### **Contractmanagementniveau**

Monitoring en sturing op organisatieniveau vindt plaats via contractmanagement. Dit is een middel om in gesprek te gaan over de prestaties van Opdrachtnemer op organisatieniveau en de uitvoering van contractuele bepalingen door partijen. Bij contractmanagement is aandacht voor onder andere prestaties, contractafspraken, risico's, continuïteit, samenwerking en ontwikkelingen.

De Netwerkorganisatie Zorg in Regio Westfriesland (NWO) is verantwoordelijk voor het contractmanagement van de raamovereenkomst "Inburgering: B1 en Z-route in de regio Westfriesland" en voert deze taak uit namens de zeven Westfrieze gemeenten.

### 2.2 Kritieke Prestatie-indicatoren (KPI's)

Om de uitvoering van de Wet inburgering 2021 te kunnen monitoren, sturen en verantwoorden, maakt de Gemeente gebruik van Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI's). KPI's zijn vooraf vastgestelde, meetbare prestatie-indicatoren die inzicht geven in hoeverre Opdrachtnemer voldoet aan de afgesproken prestaties en regionale beleidsdoelen. Zij vormen daarmee een belangrijk stuurinstrument binnen contractmanagement, beleidsmonitoring en kwaliteitsborging.

Ze maken zichtbaar:

- waar de uitvoering goed loopt,
- waar risico's of afwijkingen ontstaan,
- waar verbetering of bijsturing nodig is,
- en hoe de uitvoering zich ontwikkelt over kwartalen en jaren.

De regio Westfriesland heeft in het regionale beleidskader "Ingeburgerd! Op eigen kracht participeren" beleidsdoelstellingen vastgesteld waarop gestuurd wordt. Op basis van deze regionale doelstellingen én de wettelijke kaders van de Wet inburgering 2021 heeft de Gemeente gekozen voor onderstaande set KPI's. Zij geven concreet weer wat de Gemeente monitort, hoe dit wordt gemeten en wanneer bijsturing noodzakelijk is. De Gemeente behoudt zich het recht voor om deze set KPI's bij te stellen wanneer een nieuw regionaal beleidskader en/of gewijzigde wettelijke kaders dit noodzakelijk maakt. Eventuele wijzigingen in de KPI's worden altijd in samenspraak met de Opdrachtnemer vastgesteld. Voor de wijze waarop wijzigingen kunnen worden doorgevoerd, wordt verwezen naar de herzieningsclausule in de inschrijfleidraad.

### **KPI 1 – Participatiegraad B1 en Z route**

Aandeel inburgeraars dat actief deelneemt aan participatieactiviteiten, zoals vrijwilligerswerk, werkervaring, werkoriëntatie of andere vormen van maatschappelijke inzet.

Beleidsdoelstelling:

- *Gedurende het eerste jaar komt 80% van de inburgeraars in aanraking met (een vorm van) werk.*

Resultaat: *het laat zien of de duale opzet van de leerroute werkt en of inburgeraars vlot richting werk of meedoen worden begeleid.*

Wijze van monitoren: *via inhoudelijke rapportage van Opdrachtnemer. Ter bespreking tijdens contractmanagementgesprekken.*

### **KPI 2 – Verzuim B1 en Z route**

Structureel verzuim vertraagt voortgang en verhoogt risico op stagnatie. Zijn inburgeraars voldoende aanwezig om hun traject succesvol en tijdig te kunnen doorlopen.

Beleidsdoelstelling:

- *75% van de inburgeraars in de B1 route heeft voldaan aan hun inburgeringsplicht binnen de wettelijk gestelde termijn.*
- *80% van de inburgeraars in de Z-route heeft voldaan aan hun inburgeringsplicht binnen de wettelijk gestelde termijn.*

Resultaat: *het ondersteunt vroegtijdige signalering van stagnatie en waarborgt dat Opdrachtnemer tijdig interventies inzet bij verzuim. Dit draagt bij aan de wettelijke termijnafronding en de effectiviteit van het taalonderwijs binnen alle leerroutes.*

Wijze van monitoren: *via inhoudelijke rapportage van Opdrachtnemer. Ter bespreking tijdens contractmanagementgesprekken.*

### **KPI 3 – Afschaling B1 route**

Hoeveel inburgeraars binnen de B1-leerroute (of onderdelen daarvan) moeten worden afgeschaald naar A2 omdat blijkt dat het B1-niveau niet haalbaar is binnen de wettelijke termijn of binnen de individuele leerbaarheid.

Beleidsdoelstelling:

- *75% van de inburgeraars in de B1 route heeft voldaan aan hun inburgeringsplicht binnen de wettelijk gestelde termijn.*
  - *Toelichting: de wettelijke termijnen zijn door het Rijk bepaald. Elke inburgeraar moet binnen deze tijd het PVT, KNM, MAP en Nederlands op B1 niveau hebben gehaald.*

*Resultaat: door trends in afschaling tijdig zichtbaar te maken, kan worden bijgestuurd op bijv. kwaliteit, groepssamenstelling, extra ondersteuningsbehoeften. Het betreft een monitoringsindicator, omdat afschaling soms passend is, maar structurele afschaling duidt op een knelpunt in intake, didactiek of begeleiding.*

*Wijze van monitoren: via inhoudelijke rapportage van de Opdrachtnemer. Ter bespreking tijdens contractmanagementgesprekken.*

#### **KPI 4 – Afronden leerroute binnen trajectprijs**

Hoeveel inburgeraars binnen de B1 en Z-route ronden de leerroute af binnen de trajectprijs.

Beleidsdoelstelling:

- *De Wet inburgering wordt geïmplementeerd binnen de te ontvangen Rijksbijdragen.*
  - *Toelichting: De uitvoering vindt zoveel mogelijk plaats binnen de beschikbare Rijksmiddelen en zonder aanvullende kosten voor de Gemeente.*

*Resultaat: een zo groot mogelijk percentage inburgeraars binnen de B1 en Z-route rondt de leerroute af binnen de afgesproken trajectprijs.*

*Wijze van monitoren: via inhoudelijke rapportage van de Opdrachtnemer. Ter bespreking tijdens contractmanagementgesprekken.*

### **3. Overlegstructuren**

De Gemeente en Opdrachtnemer werken intensief samen binnen verschillende overleggen om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, tijdige bijsturing mogelijk te maken en de voortgang van de inburgeraars te monitoren. De overlegstructuren zijn ingedeeld op drie niveaus waarvan twee structureel plaatsvinden en de derde (voortgangsgesprek) naar behoefte van Gemeente of Opdrachtnemer plaatsvindt.

#### **Uitvoeringsoverleg - structureel**

Het uitvoeringsoverleg is een periodiek overleg tussen de Gemeente en Opdrachtnemer en richt zich op uitvoeringsbrede onderwerpen binnen de uitvoering van de Wi2021. Dit overleg vindt eens per kwartaal plaats. Dit kan fysiek, digitaal of telefonisch en zal door de Gemeenten en Opdrachtnemer nader worden bepaald. Dit overleg is niet bedoeld voor het bespreken van individuele inburgeraars of lopende casuïstiek. Deze worden incidenteel besproken op initiatief van Opdrachtnemer of Gemeente.

#### **Voortgangsoverleg – incidenteel**

Indien ontwikkelingen of risico's niet kunnen wachten tot het reguliere contractmanagementgesprek, biedt dit overleg de mogelijkheid om tijdig bij te sturen op beleids- en/of kwaliteitsniveau. Aanleiding kunnen zijn landelijke of regionale beleidswijzigingen of het wijzigen en/of aanvullen van het werkafsprakenboek. Dit overleg vindt plaats op verzoek van Gemeente of Opdrachtnemer tussen beleidsmedewerkers van Gemeente en het management van Opdrachtnemer. Ook de contractmanager van de Netwerkorganisatie (NWO) kan hierbij aansluiten.

### Contractmanagementgesprek - structureel

Dit overleg vormt het centrale moment om prestaties, resultaten en risico's op basis van rapportages te bespreken en op contractniveau bij te sturen. De management- en inhoudelijke rapportages vormen de basis voor dit overleg. Uiterlijk in de derde week na afloop van het voorliggende kwartaal vindt dit overleg plaats. Het contractmanagementgesprek is tussen de contractmanager van de NWO, een afvaardiging van de beleidsgroep inburgering van de Gemeenten en de accountmanager van Opdrachtnemer. Indien gewenst sluiten hier teamleiders/afdelingshoofden van Opdrachtnemer bij aan.

Zowel de Gemeenten als Opdrachtnemer kunnen, los van de bovenstaande overlegfrequenties, op eigen initiatief een extra overleg plannen.

## 4. Rapportages

We verwachten zes soorten rapportages. Na gunning worden afspraken gemaakt over de wijze van aanleveren. Ongeacht de structuur van Opdrachtnemer wordt door hoofdaannemer één gezamenlijke rapportage aangeleverd.

Type rapportage	Wanneer aanleveren	Ontvanger(s)
Inhoudelijke rapportage per Gemeente	Uiterlijk in de tweede week na afloop van elk kwartaal	Contractmanager van de NWO en de Gemeenten
Inhoudelijke rapportage voor geheel Westfriesland	Uiterlijk in de tweede week na afloop van elk kwartaal	Contractmanager van de NWO en de Gemeenten
Managementrapportage	Uiterlijk in de tweede week na afloop van elk kwartaal	Contractmanager van de NWO en de Gemeenten
Jaarrapportage	Uiterlijk in februari na afloop van het jaar	Contractmanager van de NWO en de Gemeenten
Voortgangsrapportage per inburgeraar	Na 200, 400 en 600 gevolgde lesuren	Gemeenten
Eindrapportage	Na einde traject	Gemeenten

Hieronder wordt per rapportage weergegeven welke informatie de Gemeente wenst terug te zien. In het Werkafsprakenboek worden hierover nadere afspraken tussen Gemeenten en Opdrachtgever gemaakt. De inhoud van de rapportages kan gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, in overleg tussen Opdrachtnemer en de Gemeente, wijzigen.

### 4.1 Inhoudelijke rapportage (per Gemeente en voor geheel Westfriesland)

Om de uitvoering van de leerroutes B1 en Z effectief te monitoren, levert de Opdrachtnemer elk kwartaal een inhoudelijke kwartaalrapportage aan. Deze rapportage maakt het mogelijk om op structurele wijze inzicht te krijgen in de uitvoering van de leerroutes B1 en Z. Het bevat informatie over de voortgang, resultaten en ontwikkelingen binnen de inburgeringstrajecten.

De rapportage wordt opgebouwd als doorlopende jaarrapportage. Elk nieuw kwartaal wordt als aanvulling toegevoegd, zodat aan het einde van het jaar één volledig overzicht over vier kwartalen (plus het cumulatieve jaarbeeld) beschikbaar is.

#### Inhoudelijke rapportage (tbv contractmanagementgesprek)

De rapportage bevat per leerroute zowel cijfermatige gegevens als kwalitatieve toelichtingen en bestaat in ieder geval uit de volgende informatie:

- 1. Instroom en omvang doelgroep**
  - a. Aantal nieuwe aanmeldingen;
  - b. Aantal gestarte trajecten;
  - c. Wachttijd:
    - Aantal wachtenden;
    - Gemiddelde wachttijd;
    - Toelichting op factoren die van invloed zijn op de uitvoeringscapaciteit.
- 2. Lopende trajecten**
  - a. Aantal lopende trajecten.
- 3. Voortgang en resultaten**
  - a. Aantal afgeronde PVT's;
  - b. Aantal wijzigingen in leerroute van Z naar B1 inclusief korte onderbouwing;
  - c. Aantal wijzigingen in leerroute van B1 naar Z inclusief korte onderbouwing;
  - d. Aantal afschalingen binnen B1 leerroute naar A2;
  - e. Aantal opschalingen binnen B1 leerroute naar B2;
  - f. Gemiddeld aantal participatie-uren per inburgeraar in de Z-leerroute inclusief toelichting hoe zich dit verhoudt tot aantal gevolgde taaluren;
  - g. Aantal inburgeraars die actief gekoppeld zijn aan lokale activiteiten en voorzieningen. Inclusief korte toelichting welke activiteit/voorziening;
  - h. Aantal inburgeraars avondonderwijs;
  - i. Gemiddeld aantal inburgeraars huiswerkklas;
  - j. Gemiddeld aantal uitgevallen lessen inclusief toelichting;
  - k. Aantal afgeronde trajecten (inclusief examentraining).
- 4. Bijzondere omstandigheden**
  - a. Aantal leerroutes on hold;
  - b. Uitval inclusief korte toelichting (zoals medisch, overlijden, verhuizing);
  - c. Aantal trajecten die zijn hervat.
- 5. Klachten en verzuim**
  - a. Aantal ontvangen klachten inclusief toelichting;
  - b. Gemiddeld verzuimpercentage inclusief toelichting over structureel/incidenteel, signaalpatronen en getroffen maatregelen.
- 6. Kwalitatieve toelichting**
  - a. Duiding van trends en opvallende ontwikkelingen;
  - b. Verklaringen voor afwijkingen t.o.v. eerdere kwartalen;
  - c. Knelpunten en risico's;
  - d. Uitgevoerde en geplande verbeteracties (met beoogd effect en termijn);
  - e. Relevante signalen of verzoeken richting Gemeente/contractmanagement.

#### **4.2 Managementrapportage (tbv contractmanagementgesprek)**

In de inkoopstukken staat beschreven dat u als Opdrachtnemer aan een aantal eisen dient te voldoen. De managementrapportage bestaat in ieder geval uit de volgende informatie:

1. Kwaliteitstoets 'Blik op Werk'
2. Voldoen medewerkers aan beroepseisen
3. Overlegstructuur
4. Aantal unieke cursisten
5. Omzet totaal Regio Westfriesland
6. Klachten en maatregelen
7. Personele mutaties
8. Kwaliteitsmanagementsysteem: geconstateerde kwaliteit van de ondersteuning en de eventuele genomen maatregelen ten gevolge hiervan
9. Lopende onderzoeken en incidenten
10. SROI

11. Klanttevredenheidsonderzoek
12. Financieel jaaroverzicht onderneming (de jaarcijfers)
13. Onderaannemers
14. Facturatietermijn
15. Aanvullende werkafspraken

Opdrachtnemer levert elk kwartaal een managementrapportage aan.

#### **4.3 Jaarrapportage (tbv contractmanagementgesprek)**

De jaarrapportage bevat alle gegevens uit paragraaf 4.1 per Gemeente en voor het totaal van Westfriesland, maar dan voor het gehele jaar. Met daarbij indien mogelijk een vergelijking van aantallen ten opzichte van de voorgaande jaren.

#### **4.4 Voortgangsrapportages (tbv uitvoeringsoverleg)**

Naast de reguliere kwartaalrapportages levert Opdrachtnemer individuele voortgangsrapportages op vooraf bepaalde momenten in het traject. Deze rapportages zijn bedoeld om de Gemeente tijdig inzicht te geven in de individuele voortgang van inburgeraars en om tijdige bijsturing mogelijk te maken wanneer risico's ontstaan.

##### **B1-leerroute**

Opdrachtnemer neemt bij 200, 400 en 600 gevolgde lesuren een voortgangstoets af. Deze toets geeft inzicht in de ontwikkeling van de inburgeraar op de vier taalvaardigheden (lezen, schrijven, luisteren, spreken) en in de verwachte haalbaarheid van het beoogde taalniveau binnen de wettelijke termijn. Op basis van deze toets stelt Opdrachtnemer een voortgangsrapportage op, waarin minimaal wordt opgenomen:

- de behaalde resultaten van de voortgangstoets,
- het te verwachten eindniveau binnen de inburgeringstermijn,
- mogelijke risico's op stagnatie,
- benodigde interventies of bijsturing.

Deze voortgangsrapportage wordt door Opdrachtnemer binnen twee weken na afname van de toets gedeeld met de Gemeente én met de inburgeraar.

##### **Z-leerroute**

In de Z-route rapporteert Opdrachtnemer eveneens bij 200, 400 en 600 gevolgde uren, waarbij de nadruk ligt op de ontwikkeling in participatieactiviteiten én de taalvoortgang op A1–A2-niveau.

De voortgangsrapportage bevat ten minste:

- de voortgang in participatieactiviteiten (deelname, ontwikkeling, belastbaarheid),
- groei in zelfredzaamheid en praktische vaardigheden,
- resultaten uit taalopdrachten en functionele taalvaardigheid,
- verwachte ontwikkeling voor de resterende trajectduur,
- signaleringen op risico's en eventuele benodigde interventies.

Deze voortgangsrapportage wordt door Opdrachtnemer binnen twee weken na afronding van 200, 400 of 600 uur gedeeld met de Gemeente én met de inburgeraar.

##### Doel van de voortgangsrapportage

Deze rapportage voorziet de Gemeente van tijdige en betrouwbare informatie waarmee kan worden:

- beoordeeld of inburgeraars op koers liggen richting de beoogde resultaten,
- gesignaleerd of vervolgenterventies nodig zijn,

- afgestemd met het RIT en de gemeentelijke inburgeringsconsulent,
- geborgd dat trajecten binnen de wettelijke termijn blijven en voldoen aan de kwaliteitseisen.

De voortgangsrapportages maken onderdeel uit van de structurele monitoring binnen de uitvoering en vormen input voor overlegmomenten en casuïstiek wanneer stagnatie of afwijkingen worden geconstateerd.

#### **4.5 Eindrapportage (tbv uitvoeringsoverleg)**

Aan het einde van iedere leerroute levert Opdrachtnemer een eindrapportage op. Deze eindrapportage geeft de Gemeente inzicht in de resultaten die de inburgeraar heeft behaald en vormt een essentieel onderdeel van de monitoring, afronding en verantwoording van het traject. De eindrapportage wordt uiterlijk twee weken na afronding van de leerroute door Opdrachtnemer aangeleverd.

#### **B1-leerroute**

Voor inburgeraars in de B1-leerroute stelt Opdrachtnemer een eindrapportage op zodra het traject is afgerond of wanneer een inburgeraar uitstroomt naar een andere leerroute.

De eindrapportage bevat ten minste:

- een overzicht van de gevolgde uren;
- een beschrijving van de ontwikkeling op de vier taalvaardigheden;
- de behaalde resultaten uit de voortgangstoetsen en eventuele interne toetsen;
- het behaalde eindniveau (A2/B1/B2);
- een advies voor vervolg (bijv. examentraining, participatie, werk);
- een overzicht van examenaanmeldingen of reeds behaalde examenresultaten (indien beschikbaar).

De eindrapportage ondersteunt de Gemeente bij de afronding van de B1-leerroute en bij de beoordeling van het verdere traject richting examens of vervolgonderwijs/werk.

#### **Z-leerroute**

Voor inburgeraars in de Z-leerroute stelt Opdrachtnemer zodra de leerroute is afgerond een eindrapportage op. Deze vormt, samen met het portfolio, de basis voor het eindgesprek dat door de Gemeente wordt uitgevoerd.

In de eindrapportage wordt ten minste opgenomen:

- de ontwikkeling van de inburgeraar op het gebied van zelfredzaamheid;
- een beschrijving van de groei in taalvaardigheid (A1–A2 functioneel);
- een overzicht van gevolgde participatie-activiteiten en ontwikkeling daarin;
- signaleringen of belemmeringen die gedurende het traject zijn opgetreden;
- advies richting vervolgp participatie, dagbesteding of (lichte) arbeid;
- een beoordeling of de doelen van de Z-leerroute zijn behaald;
- een aanbeveling voor eventuele aanvullende ondersteuning na afronding.

#### **Portfolio (Z-route)**

Het portfolio bevat bewijsstukken van taal- en participatieontwikkeling, reflecties, opdrachten en praktijkvoorbeelden. Dit portfolio:

- wordt gedurende de route digitaal opgebouwd;
- wordt door Opdrachtnemer bijgehouden;
- geeft de inburgeraar inzicht in de groei op taal, participatie en zelfredzaamheid;
- vormt samen met de eindrapportage de basis voor het eindgesprek met de Gemeente.

## 5. Escalatie routes

De escalatie route beschrijft de stappen die worden doorlopen wanneer knelpunten, risico's of afwijkingen ontstaan in de uitvoering van de leer routes B1 en Z. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen twee niveaus van escalatie:

1. Escalatie op cursistniveau. Wanneer het gaat om individuele inburgeraars (bijv. stagnatie, uitval, zorgsignalen, onhoudbare vertraging).
2. Escalatie op contractmanagementniveau. Wanneer het gaat om structurele of organisatiebrede knelpunten (bijv. onvoldoende kwaliteit, doorlopende capaciteitsproblemen, niet-naleving van contractafspraken).

De escalatie route zorgt voor:

- tijdige signalering;
- passende en proportionele acties;
- borging van kwaliteit en continuïteit;
- duidelijke verantwoordelijkheden.

Beide routes hebben hun eigen doel, stappen, actoren en besluiten. Ze kunnen los van elkaar of parallel worden ingezet.

### Cursistniveau

Deze route wordt gevolgd wanneer problemen spelen rondom één specifieke inburgeraar.

Wanneer bij een individuele inburgeraar problemen spelen zoals stagnerende voortgang, herhaald verzuim, knelpunten in participatie (Z-route), onduidelijkheid over PIP-doelen of zorgsignalen, volgt eerst signalering en afstemming tussen Opdrachtnemer en Gemeente. Blijft verbetering uit, dan wordt gezamenlijk een verbeterplan opgesteld met intensieve, wekelijkse, monitoring. Wanneer dit niet leidt tot herstel dan vindt op lokaal management- / beleidsniveau overleg tussen Opdrachtnemer en Gemeente plaats. Als dit niet leidt tot een oplossing wordt de contractmanager van de NWO ingeschakeld die beoordeelt of Opdrachtnemer conform afspraken handelt en aanvullende inzet kan verlangen. Dit alles altijd met het belang en de continuïteit van de inburgeraar voorop.

### Contractmanagementniveau

Deze route wordt ingezet bij structurele tekortkomingen in de uitvoering door de Opdrachtnemer. Het gaat hierbij niet om individuele inburgeraars, maar om patronen, organisatiebrede tekortkomingen of contractuele afwijkingen.

Wanneer blijkt dat prestaties van Opdrachtnemer achterblijven of contractuele bepalingen door partijen niet worden behaald worden eerst de contractmanagementgesprekken geïntensiveerd om verbetering te realiseren. Hierin worden afspraken gemaakt over de verbetermogelijkheden en de termijn waarbinnen de verbeteringen zichtbaar moeten zijn. De aard en snelheid hiervan hangt af van de prestaties die onder druk staan. Bij aanhoudende onderprestatie volgt een formele waarschuwing met verplicht verbeterplan en verscherpte monitoring.

Indien, ondanks de verbeterafspraken, niet aan de contractuele afspraken wordt voldaan door Opdrachtnemer, kunnen juridische stappen gezet worden zoals omschreven in de raamovereenkomst.