

Bijlage 3: Programma van Eisen

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

Versie 2.0 aangepast n.a.v. NVI 1 van 28-05-2026, aanpassingen op pagina's 4, 7 en 8.

20 april 2026

Referentienummer: CM00378



Inhoudsopgave

1		
1.	Algemene eisen	3
2.	Kwaliteit dienstverlening en personeel	3
3.	Participatieverklaringstraject voor gezinsmigranten en overige migranten	4
4.	Implementatie	4
5.	Specifieke eisen voor B1 leerroute	5
6.	Overdracht en doorlooptijden B1 leerroute	6
7.	Specifieke eisen voor de leerroute Z (taal & participatie)	6
8.	Overdracht en doorlooptijden Z-route	7
9.	Privacy	7
10.	Overleggen en samenwerking	8
11.	Monitoring en informatie	8
12.	Klachtenprocedure	9
13.	Facturatie	9
14.	Einde raamovereenkomst	9

1. Algemene eisen

Nr. eis	
1.1	De inschrijving voldoet aan de eisen zoals opgenomen in de Wet Inburgering 2021. Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau. Eventuele relevante wijzigingen in de wet- en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten raamovereenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert in overleg met Opdrachtgever eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en per ingangsdatum van die wijziging.
1.2	Opdrachtnemer dient zijn dienstverlening op vakbekwame wijze ononderbroken uit te voeren.
1.3	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften (bijvoorbeeld op het gebied van gezondheid en veiligheid) en milieubepalingen.
1.4	Opdrachtnemer is zowel organisatorisch als financieel verantwoordelijk voor passende locaties voor de leerroutes. Deze locaties zijn toegankelijk voor dag-, avond- en weekendonderwijs en zijn geschikt voor het hedendaags onderwijs (daglicht, ventilatie en frisse lucht, voldoende ruimte ten behoeve van interactieve werkvormen, wifi, beamer/whiteboard, voldoende tafels en stoelen). Op de locaties moet lesgegeven kunnen worden conform RIVM-maatregelen (indien van toepassing).
1.5	De leerroutes worden georganiseerd op centrale locatie(s) in regio Westfriesland, die goed toegankelijk en bereikbaar zijn met het openbaar vervoer en de fiets. Hierbij geldt dat er voor de inburgeraar een maximale reistijd van één uur is. De locaties zijn toegankelijk voor mensen in een rolstoel.
1.6	Alle leermiddelen, zoals laptops en boeken, die nodig zijn voor het volgen van de les of voor het oefenen met de lesstof, worden kosteloos ter beschikking gesteld door Opdrachtnemer aan de inburgeraars.

2. Kwaliteit dienstverlening en personeel

Nr. eis	
2.1	Opdrachtnemer dient ten tijde van de Inschrijving en gedurende de looptijd van de opdracht in het bezit te zijn van het Blik op Werk-keurmerk.
2.2	Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen van het geldende Blik op Werk-keurmerk.
2.3	In geval Opdrachtnemer het Blik op Werk-keurmerk verliest of geschorst wordt, wordt dit per ommekeer gemeld bij de Gemeente en kan de overeenkomst worden ontbonden. Opdrachtnemer verleent de volledige medewerking bij een eventuele overdracht aan een andere aanbieder om de continuïteit en kwaliteit van de B1- en Z-route te borgen.
2.4	Opdrachtnemer begeleidt de inburgeraar volgens de route zoals vastgesteld in het PIP. Wijzigingen kunnen alleen worden aangebracht in overleg met en na schriftelijke toestemming van de Gemeenten.
2.5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat inburgeraars binnen 30 werkdagen na aanmelding kunnen starten in een passende lesgroep.
2.6	Opdrachtnemer levert de dienstverlening, op alle dagen van de week exclusief zon- en feestdagen en zoveel als mogelijk buiten de wettelijke vastgestelde schoolvakanties in regio Noord.
2.7	De lessen vinden zo veel mogelijk op werkdagen plaats tussen 09.00 en 17.00 uur. Indien een inburgeraar doordeweeks overdag andere structurele noodzakelijke verplichtingen (werk) heeft, verzorgt Opdrachtnemer lessen in de avond of overdag op zaterdag. Indien hier sprake van is, wordt vooraf afgestemd met de Gemeente.
2.8	Opdrachtnemer werkt met flexibele groepsindelingen die aansluiten bij de persoonlijke situatie, motivatie en mogelijkheden van de inburgeraar. Dit betekent dat sommige groepen minimaal drie dagdelen per week les kunnen volgen, terwijl andere groepen vier of vijf dagdelen per week deelnemen.
2.9	Het programma van de Opdrachtnemer houdt bij het indelen van inburgeraars in groepen rekening met verschil in tempo, niveau en individuele behoeften van de inburgeraars. Opdrachtnemer zorgt gedurende het hele traject voor maatwerk.

2.10	Opdrachtnemer sluit met zijn dienstverlening aan op het verzuimprotocol. Deze kan op basis van nieuwe inzichten in gezamenlijkheid worden aangepast. Zie bijlage 6 Verzuimprotocol Inburgering.
2.11	Afspraken rondom roosterwijzigingen (frequentie, communicatie, termijnen) worden in de werkafspraken na gunning uitgewerkt.
2.12	Opdrachtnemer brengt de Gemeente zo spoedig mogelijk op de hoogte van veranderende omstandigheden rond de inburgeraar die de voortgang van het traject zou kunnen beïnvloeden.
2.13	Alle docenten en het overig personeel dat in contact komt met de doelgroep zijn betrokken bij de doelgroep en cultureel sensitief.
2.14	Opdrachtnemer biedt zijn docenten salariëring conform de geldende CAO (inclusief betaalde voorbereidings- en nakijktijd) en de mogelijkheid tot deskundigheidsbevordering en inhoudelijke ontwikkeling. Opdrachtnemer biedt zijn docenten arbeidsvoorwaarden en salariëring die marktconform en passend zijn bij de aard en het niveau van de werkzaamheden, inclusief betaalde voorbereidings- en nakijktijd. Daarnaast biedt Opdrachtnemer mogelijkheden voor deskundigheidsbevordering en inhoudelijke ontwikkeling.
2.15	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.
2.16	Conform de regels van Blik-op-werk zijn er Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOGs) nodig. Deze komen voor rekening van Opdrachtnemer.
2.17	Opdrachtnemer informeert Gemeente wanneer er wijzigingen zijn in de handleiding Keurmerk Inburgeren die relevant zijn voor Opdrachtnemer. Voor deze inkoop is uitgegaan van de handleiding versie 2026 (zie bijlage 8 Handleiding keurmerk inburgeren 2026).
2.18	Opdrachtnemer borgt dat er voldoende personeel beschikbaar is om de Opdracht uit te voeren.
2.19	Opdrachtnemer plaatst inburgeraars zoveel mogelijk in homogene groepen.
2.20	Opdrachtnemer biedt alle inburgeraars de mogelijkheid om verzuimde lesuren in te kunnen halen. Dit betekent dat er inhaalmogelijkheden zijn buiten het vaste lesrooster om.
2.21	Opdrachtnemer streeft ernaar om in het eerste lesjaar de module "Participatieverklaringstraject" (PVT) aan inburgeraars conform lagere wet- en regelgeving Wet inburgering, aan te bieden. En zorgt voor de ondertekening van het participatieverklaringstraject.
2.22	Opdrachtnemer biedt de module Kennis Nederlandse Maatschappij (KNM) aan als onderdeel van de leerroute. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat KNM in de B1-route wordt afgerond met een examen.
2.23	Opdrachtnemer biedt in beide leerroutes een lesaanbod waarnaast ook ruimte is voor participatie (werk, stage, vrijwilligerswerk). Hiermee wordt beoogd een vullend weekprogramma te creëren, waarin taal & werk hand in hand gaan. Dit gebeurt in afstemming met Gemeente.

3. Participatieverklaringstraject voor gezinsmigranten en overige migranten

Nr. eis	
3.1	Opdrachtnemer biedt de module "Participatieverklaringstraject" (PVT) aan gezinsmigranten en overige migranten conform lagere wet- en regelgeving Wet inburgering en zorgt voor de ondertekening van het participatieverklaringstraject.

4. Implementatie

Nr. eis	
4.1	Opdrachtnemer is bij ingang van het contract direct in staat de dienstverlening uit te voeren.
4.2	De implementatieperiode start direct na contractondertekening (naar verwachting uiterlijk vierde kwartaal 2026). In de implementatiefase worden afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever concreet ingevuld op basis van de gestelde eisen en gegunde opdracht.
4.3	Opdrachtnemer is bereid om lopende trajecten over te nemen van een latende aanbieder, indien nodig. Dit is in overleg tussen Opdrachtnemer en Gemeente.

5. Specifieke eisen voor B1 leerroute

Nr. eis	
5.1	Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de wettelijke verplichtingen voor de B1-route.
5.2	Conform de handleiding Inburgeren is het in de B1-route toegestaan om de door de cursist gevolgde uren afstandsonderwijs mee te laten tellen voor de urenverplichting voor afschaling naar taalniveau A2, onder de voorwaarde dat minstens 20% van de uren fysiek heeft plaatsgevonden. Aanvullend hierop het volgende: als duidelijk is dat iemand alle examens op B1-niveau gaat halen, is het volgen van uitsluitend online onderwijs geen probleem.
5.3	Er dient altijd een mogelijkheid te zijn voor doorstroom naar B2 binnen de trajectprijs.
5.4	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de alfabetisering van analfabeten integraal onderdeel uitmaakt van de B1-route (indien nodig).
5.5	Opdrachtnemer neemt bij 200, 400 en 600 gevolgde lesuren een voortgangstoets af bij de inburgeraar. Op basis hiervan informeert Opdrachtnemer de inburgeraar en Gemeente over het te verwachte taalniveau dat kan behaald worden binnen de inburgeringstermijn middels een voortgangsrapportage. Deze voortgangsrapportage wordt binnen twee weken na het afnemen van de voortgangstoets gedeeld met de Gemeente.
5.6	Teneinde de Gemeente ook tussen deze meetmomenten door goed te informeren, verwerkt Opdrachtnemer alle recente en relevante updates voor het casemanagement in het eigen cliëntvolgsysteem dat ook toegankelijk is voor de Gemeente. Hierdoor blijft de Gemeente continu up-to-date en kan tijdig worden bijgestuurd wanneer dat nodig is.
5.7	Indien Opdrachtnemer inschat dat het halen van het examen op B1-niveau voor een inburgeraar niet mogelijk is, dan kan deze adviseren om (op onderdelen) op A2-niveau examen te doen. Opdrachtnemer deelt dit zo snel mogelijk met Opdrachtgever, uiterlijk na 400 aangeboden lesuren. Afschalen naar A2 niveau kan wanneer de inburgeraar aanzienlijke inspanning (600 gevolgde lesuren) heeft geleverd.
5.8	Afschaling is geen automatische of rechtstreekse stap na 600 uur, maar een besluit dat uitsluitend door de Gemeente kan worden genomen op basis van objectieve voortgangsgegevens, toetsresultaten en advies van Opdrachtnemer. Daarna kan het PIP worden gewijzigd door de Gemeente. Tot het moment dat besloten is tot afschaling blijft Opdrachtnemer verplicht om: • de inburgeraar volledig te blijven onderwijzen op het hoogst haalbare niveau; • actief in te zetten op het behalen van B1 binnen de wettelijke termijn; • geen lessen te verminderen, stoppen of af te schalen op eigen initiatief; en • geen wijzigingen door te voeren in de leerroute, groepsindeling of onderwijsintensiteit zonder toestemming van de Gemeente.
5.9	Opdrachtnemer biedt inburgeringsaanbod aan totdat de inburgeraar slaagt voor de examens (hoogst haalbare niveau). Opdrachtnemer zorgt voor aanmelding van de examens wanneer de inburgeraar op basis van een voortgangstoets daar klaar voor is. Indien de inburgeraar na twee examenpogingen nog niet is geslaagd en het einde van de inburgeringstermijn nog niet bereikt is, gaat Opdrachtnemer in gesprek met Gemeente. Indien de Gemeente extra aanbod wenst, wordt dit door Opdrachtnemer geboden tegen een nader af te stemmen marktconform uurtarief.
5.10	Opdrachtnemer biedt naast de reguliere taallessen ook vaktaal aan.
5.11	De leerroute wordt afgesloten met een examen conform de wettelijk opgestelde richtlijnen. Indien het examen gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigt, geldt het dan vastgestelde examen als uitgangspunt.
5.12	De Opdrachtnemer stelt per inburgeraar een eindrapportage op na het behalen van de inburgeringsexamens of het bereiken van einde inburgeringstermijn.

6. Overdracht en doorlooptijden B1 leerroute

Nr. eis	Onderwerp
6.1	Indien een inburgeraar moet wisselen van leerroute (Z-route of Onderwijsroute), dan werkt Opdrachtnemer mee aan een warme overdracht.
6.2	Bij afschaling naar Z-route: De inburgeraar wordt direct of zo snel als mogelijk geplaatst in een passende lesgroep. Tot het moment van overplaatsing blijft de inburgeraar taallessen volgen binnen de B1-route en krijgt hij/zij lesstof aangeboden passend bij de overstap die hij/zij gaat maken. De aanbieder B1-route geeft een urenverklaring af voor de reeds gevolgde NT2-uren.

7. Specifieke eisen voor de leerroute Z (taal & participatie)

Nr. eis	
7.1	Opdrachtnemer stimuleert inburgeraars om door te stromen naar een zo hoog mogelijk taalniveau. Dit wordt door Opdrachtnemer aan de inburgeraar aangeboden en gemeld aan de Opdrachtgever. Indien A2 mogelijk is voor een inburgeraar wordt diegene voorbereid op het A2-examen middels examentraining.
7.2	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in de leerroute een koppeling wordt gelegd met praktische taalvaardigheden, gerelateerd aan het dagelijkse leven en aan de participatie activiteit die hij/zij uitvoert.
7.3	Opdrachtnemer dient minimaal 800 uur aan taallessen te geven in het Nederlands, op streefniveau minimaal A1 (lezen, luisteren, spreken, schrijven). In verband met het streven naar zelfredzaamheid wordt de nadruk gelegd op lezen en spreken.
7.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het registreren van 800 uur aan participatie. Dit is inzichtelijk voor zowel de gemeente als de inburgeraar via een (digitaal) portfolio. Opdrachtnemer is naast het participatieverklaringstraject (PVT is 12 uur) verantwoordelijk voor de uitvoering van 724 uur aan participatieactiviteiten. De Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP is 64 uur) wordt uitgevoerd door een andere partner.
7.5	Opdrachtnemer verbindt de participatieactiviteiten aan de leerdoelen en interesses van de inburgeraar en aan het taalonderwijs en zoekt indien mogelijk hierin de samenwerking met lokale aanbieders (zoveel mogelijk in de Gemeente van inburgeraar). De focus ligt op zelfredzaamheid, maatschappelijke integratie en lokale participatie.
7.6	Opdrachtnemer geeft -voor de start van het traject- de Gemeente inzage in hoe en op welke wijze de 724 uur aan participatieactiviteiten per inburgeraar wordt ingezet. Nadere afspraken hierover worden vastgelegd in het Werkafsprakenboek.
7.7	Binnen de Z-route wordt voor de inburgeraar ingezet op het zo snel mogelijk zelfredzaam worden.
7.8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de alfabetisering van analfabeten integraal onderdeel uitmaakt van de Z-route.
7.9	Opdrachtnemer besteedt in de leerroute expliciet aandacht aan de thema's gezondheid, digitale vaardigheden, cultuurverschillen (o.a. vrouwelijkheid), opbouw van een sociaal netwerk en gedragsregels over werken in Nederland.
7.10	Opdrachtnemer beschikt over een (extern) zelfstandig georganiseerd participatieprogramma en is hierbij niet (geheel) afhankelijk van activiteiten of maatschappelijke organisaties in de regio. Dit participatieprogramma bevat activiteiten gericht op taalgebruik in context, sociale interactie en maatschappelijke deelname. Dit betreft een volledig, compleet en volwaardig participatieprogramma waarmee de inburgeraar alle onderdelen doorloopt die nodig zijn om de Z-route succesvol af te ronden.
7.11	Opdrachtnemer deelt de voortgang van de participatieactiviteiten en taallessen met de Gemeente bij 200, 400 en 600 uur, via een voortgangsrapportage (zoals genoemd in eis 5.5).
7.12	Teneinde de Gemeente ook tussen deze meetmomenten door goed te informeren, verwerkt Opdrachtnemer alle recente en relevante updates voor het casemanagement in het eigen cliëntvolgsysteem, dat ook toegankelijk is voor de Gemeente. Hierdoor blijft de Gemeente continu up-to-date en kan tijdig worden bijgestuurd wanneer dat nodig is.
7.13	De opdrachtnemer stelt per inburgeraar een eindrapportage op binnen een maand na afronding van zowel de participatie- als taaluren. Voortgangsinformatie uit een (digitaal) portfolio en de eindrapportage zijn de basis voor het eindgesprek (dat de Gemeente uitvoert).

8. Overdracht en doorlooptijden Z-route

Nr. eis	Onderwerp
8.1	Indien een inburgeraar moet wisselen van leerroute (B1-route of onderwijsroute), dan werkt Opdrachtnemer mee aan een warme overdracht.
8.2	Er vindt een eindgesprek plaats tussen Gemeente en inburgeraar na het doorlopen van de volledige leerroute. Tijdens dit gesprek wordt het portfolio (zie eis 7.8), de eindrapportage (zie eis 7.9), en de verdere ontwikkelmogelijkheden van inburgeraar besproken. De Opdrachtnemer dient een onderbouwd (algemeen) advies te geven aan zowel Gemeente als inburgeraar voor taal en ontwikkeling van participatie richting vervolgstudie of de arbeidsmarkt.
8.3	Als er wordt opgeschaald naar de B1-route: De inburgeraar wordt direct of zo snel als mogelijk geplaatst in een passende lesgroep. Tot het moment van overplaatsing blijft de inburgeraar taallessen volgen binnen de Z-route en krijgt hij/zij lesstof aangeboden passend bij de overstap die hij/zij gaat maken. De aanbieder Z-route geeft een urenverklaring af voor de reeds gevolgde NT2-uren en participatie-uren.
8.4	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de taallessen en de participatie-uren ongeveer gelijktijdig afgerond worden. Tenzij anders met de Gemeente is afgesproken.

9. Privacy

Nr. eis	Onderwerp
9.1	Opdrachtnemer garandeert dat alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de Gemeente en vice versa voldoet aan de huidige privacywetgeving. Tijdens de uitvoering van de opdracht worden persoonsgegevens verwerkt, zie hoofdstuk vier Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Na gunning zal er een passende verwerkingsovereenkomst worden opgesteld. Zie bijlage 11 Verwerkersovereenkomst Inburgering.
9.2	Opdrachtnemer verwerkt (of laat verwerken) de persoonsgegevens niet in landen buiten de EU, EER of wanneer het land niet over een passend beschermingsniveau beschikt op grond van een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie.
9.3	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie die hem tijdens de uitvoering van de dienstverlening bekend wordt over de bedrijfsvoering van de Gemeenten. Hij draagt er tevens zorg voor dat zijn medewerkers en eventuele andere ingeschakelde personen, deze geheimhoudingsplicht naleven, ook na beëindiging van de raamovereenkomst. Indien de Gemeente hierom verzoekt, is Opdrachtnemer bovendien verplicht geheimhoudingsverklaringen van zijn medewerkers te overleggen.
9.4	Opdrachtnemer toont aan dat zijn informatiebeveiliging adequaat is door middel van: • een geldige certificering (ISO/IEC 27001 of NEN 7510) of • aantoonbare algemeen erkende overheidsnorm (zoals de BIO) of • een recente onafhankelijke audit of controleverklaring die aantoont dat het beveiligingsniveau vergelijkbaar is.
9.5	Opdrachtnemer draagt het dossier, zover dit valt onder verwerkersverantwoordelijke, na afronding over aan de Gemeenten, en vernietigt dit uit de eigen administratie. De Gemeenten dragen zorg voor archivering van het dossier aan het einde van een traject.
9.6	Opdrachtnemer meldt onverhoopte datalekken met persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens en bij de betrokkenen, na eerst overleg te hebben gehad met de Opdrachtgever.
9.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor eventuele fouten met persoonsgegevens.

10. Overleggen en samenwerking

Nr. eis	
10.1	De Gemeente vindt het van belang dat er voor de uitvoering van de raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. Opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke aanspreekpunt is voor de Gemeente ten aanzien van de gehele raamovereenkomst.
10.2	Opdrachtnemer neemt deel aan verschillende overleggen. Hiertoe behoren in ieder geval: uitvoeringsoverleg, voortgangsoverleg en contractmanagementoverleg. Hiervoor wordt verwezen naar de bijlage 5 Monitoring en sturing Inburgering.
10.3	Op uitvoerend- en managementniveau hebben Opdrachtgever en Opdrachtnemer een vast contactpersoon. De medewerkers van de Gemeente kunnen Opdrachtnemer telefonisch bereiken op werkdagen tijdens kantooruren. Er wordt binnen vijf werkdagen gereageerd op e-mail. Na gunning worden contactgegevens uitgewisseld en nadere afspraken gemaakt.

11. Monitoring en informatie

Nr. eis	
11.1	
11.2	Naast de eerder genoemde voortgangsrapportages en eindrapportage per inburgeraar, levert Opdrachtnemer per kwartaal een inhoudelijke rapportage per Gemeente en voor geheel Westfriesland en een managementrapportage. Per jaar wordt een jaarrapportage aangeleverd. De rapportages zijn zowel op gemeentelijk niveau als regionaal niveau. De inhoud van deze rapportages is te vinden in bijlage 5 Monitoring en sturing Inburgering. De Gemeente stelt na gunning een format op.
11.3	Indien Gemeenten werken met een eigen dashboard, dan levert Opdrachtnemer hiervoor data aan. Na gunning worden hier nadere afspraken over gemaakt.
11.4	Opdrachtnemer verstrekt de kwartaalrapportages kosteloos uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de Gemeente. De jaarrapportage wordt, na afloop van het betreffende jaar, in februari aangeleverd. Indien blijkt dat de rapportages niet tijdig kunnen worden aangeleverd, informeert Opdrachtnemer de Gemeente. Opdrachtnemer geeft zo snel mogelijk schriftelijk aan welke maatregelen hierop genomen worden en in overleg met Gemeente wordt een nieuwe aanlevertermijn afgesproken.
11.5	De inhoud van de rapportages kan op basis van voortschrijdend inzicht en gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigen in overleg tussen Opdrachtnemer en Gemeente.
11.6	Indien tussentijds blijkt dat de resultaten niet behaald kunnen worden, informeert Opdrachtnemer de Gemeente zo snel mogelijk en geeft schriftelijk aan welke maatregelen hierop genomen worden.
11.7	Opdrachtnemer verleent alle medewerking aan de Gemeente die redelijkerwijs verwacht mag worden aan het beantwoorden van college- of raadvragen, evaluatie onderzoeken, rekenkameronderzoeken, klanttevredenheidsonderzoeken en landelijke benchmarks en overige gewenste monitoringsinstrumenten tijdens de looptijd van deze raamovereenkomst. Opdrachtnemer levert de gevraagde (management)informatie binnen een gezamenlijk te bepalen afgesproken termijn aan. Voor college- en raadvragen geldt een termijn van drie werkdagen. Vertrouwelijke gegevens worden alleen geanonimiseerd verstrekt, tenzij wettelijk anders vereist.
11.8	Opdrachtnemer voldoet aan en werkt mee (afhankelijk waar vraag binnenkomt) aan het binnen de wettelijke termijnen beantwoorden van rechtmatige verzoeken van betrokkenen voor inzage en correctie van persoonsgegevens en Woo-verzoeken (Wet open overheid).
11.9	Ongeoorloofd en geoorloofd verzuim met de reden van verzuim worden geregistreerd. Bij elk verzuim wordt contact met de cursist opgenomen om te horen wat er aan de hand is. Bij ongeoorloofd verzuim wordt aan de inburgeraar duidelijk gemaakt dat de Gemeente wordt ingelicht én opdrachtnemer stelt de Gemeente hiervan binnen 24 uur op de hoogte.

12. Klachtenprocedure

Nr. eis	Onderwerp
12.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor een klachtenprocedure en deelt deze na gunning met de Gemeente. Bij een klacht wordt de Gemeente binnen vijf werkdagen schriftelijk geïnformeerd over de klacht en wijze van afhandeling.
12.2	Opdrachtnemer wijst de inwoner bij de klachtafhandeling erop dat bij ontevredenheid over de afhandeling van de klacht, een klacht bij de Gemeente kan worden ingediend.

13. Facturatie

Nr. eis	Onderwerp
13.1	De facturatie van de trajecten (in termijnen) vindt per kalendermaand en per Gemeente plaats en binnen veertien dagen na afronden van betreffende kalendermaand. De factuur is gespecificeerd naar aantallen per product en dient controleerbaar te zijn. Over de inhoud en wijze van aanlevering worden na gunning nadere afspraken gemaakt.
13.2	Opdrachtnemer factureert volgens het volgende schema voor de B1-route : 40%: Start leerroute 20%: 9 maanden na start leerroute 20%: 18 maanden na start leerroute 20%: Na het opleveren van de eindrapportage genoemd onder 5.12
13.3	Opdrachtnemer factureert volgens het volgende facturatieschema voor de Z-route : 40%: Start leerroute 20%: 9 maanden na start leerroute 20%: 18 maanden na start leerroute 20%: 800 gevolgde taaluren en 800 participatieuren, inclusief opgeleverde eindrapportage.

14. Einde raamovereenkomst

Nr. eis	Onderwerp
14.1	Indien de raamovereenkomst voortijdig beëindigd wordt stelt Opdrachtnemer alles in het werk om te komen tot een goede overdracht van de werkzaamheden. Hiervoor stelt Opdrachtnemer binnen drie maanden, in overleg met de Gemeente, een overdrachtsplan op. Opdrachtnemer draagt hiervoor de kosten.
14.2	Uit het overdrachtsplan blijkt welke taken overgedragen moeten worden en welke activiteiten Opdrachtnemer onderneemt om de overdracht goed en tijdig te laten verlopen. Het overdrachtsplan bevat een gedetailleerde planning met acties, beoogde resultaten, onderlinge afhankelijkheden en individuele doorlooptijden. Er vindt in de overdrachtsperiode minimaal eenmaal per twee weken overleg plaats tussen de huidige Opdrachtnemer, de Gemeente en de nieuwe Opdrachtnemer. Dan wel zo vaak als partijen nodig achten.
14.3	Bij het beëindigen van de opdracht, maakt Opdrachtnemer in beginsel de lopende trajecten van inburgeraars zelf af. Hier kan van worden afgeweken indien dit wenselijk is. Dit is in overleg met Gemeenten.