

Programma van eisen P2 - taalles en les kennis in de Nederlandse samenleving

Algemeen

1. Opdrachtnemer voert zijn dienstverlening uit conform de eisen die hieraan gesteld zijn in de Wet Inburgering 2021 en onderliggende regelgeving (waaronder Regeling en Besluit Inburgering 2021). Opdrachtnemer blijft zelf op de hoogte van wijzigingen in deze wet- en regelgeving en treedt in overleg met opdrachtgever wanneer dergelijke wijzigingen aanpassingen in de dienstverlening noodzakelijk maken.
2. Opdrachtnemer bezit bij aanvang van de opdracht het *Blik op Werk*-keurmerk, en behoudt deze gedurende de gehele periode waarin de opdracht wordt uitgevoerd.
3. Opdrachtnemer accepteert iedere door opdrachtgever aangemelde deelnemer. Dit kan ook zijinstromers betreffen, die eerst taallessen bij een andere taalschool hebben gevolgd.
4. Opdrachtnemer spant zich ervoor in om, wanneer opdrachtgever deelnemers aanmeldt die niet onder de Wet Inburgering 2021 vallen, deze deelnemers taallessen aan te bieden onder dezelfde voorwaarden als voor andere deelnemers gelden.

Didactiek, inhoud en opzet taallessen

1. Opdrachtnemer biedt een taaltraject in de Z-route aan, dat bestaat uit alle activiteiten die nodig zijn om een inburgeringsplichtige statushouder te laten voldoen aan de eisen rond taal en kennis van de Nederlandse maatschappij binnen de Z-route.
2. Opdrachtnemer biedt een taaltraject in de B1-route, dat bestaat uit alle activiteiten die nodig zijn om een inburgeringsplichtige statushouder te laten voldoen aan de eisen rond taal en kennis van de Nederlandse maatschappij binnen de B1-route. Opdrachtnemer biedt examentraining aan in de B1-route, en ook aan deelnemers in de Z-route bij wie een examenverplichting is opgenomen in hun PIP. Hierbij wordt ook ondersteuning bij het inschrijven voor het inburgeringsexamen gegeven. Opdrachtnemer blijft lessen aanbieden totdat de deelnemer de inburgeringsexamens heeft afgelegd, en hervat de lessen wanneer blijkt dat de deelnemer één of meerdere inburgeringsexamens niet heeft behaald.
3. Opdrachtnemer biedt taallessen aan in lijn met de afspraken die vastgelegd zijn in het PIP en wijkt hier alleen vanaf na expliciete toestemming van de inburgeringsconsulent.
4. Opdrachtnemer biedt deelnemers minstens 9 klokuren per week klassikaal les onder leiding van een bevoegd docent aan, tenzij anders op uitzonderingsbasis wordt overeengekomen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer voor een deelnemer.
5. Deelnemers die avond- en weekendlessen volgen dienen minstens 1 dagdeel van 3 klokuren per week les te volgen op locatie. De overige klokuren mogen in overleg met de inburgeringsconsulent online gegeven worden.
6. Opdrachtnemer ondersteunt deelnemers met een examenverplichting bij het inschrijven voor hun examen en eventueel herexamen. Opdrachtnemer doet dit alleen wanneer de inschatting is dat deelnemer het examen zal behalen.
7. Opdrachtnemer biedt praktijkgericht taalonderwijs aan, waarbij oog is voor wat de deelnemer daadwerkelijk nodig heeft om een hogere taalvaardigheid in de praktijk te bereiken.
8. Opdrachtnemer biedt taalonderwijs aan dat actief en motiverend is.
9. Opdrachtnemer zorgt voor kwalitatief hoogwaardige lesmethodieken en zorgt voor doorontwikkeling van de gebruikte lesmethodieken op basis van bewezen effectiviteit.
10. Opdrachtnemer biedt lessen aan die opleiden tot B2-niveau, wanneer de inburgeringsconsulent hierom vraagt. Opdrachtnemer adviseert desgevraagd over de haalbaarheid van B2-niveau.



11. Tijdens de les bevinden docent en deelnemer zich op dezelfde locatie. Hiervan kan, altijd in overleg met de opdrachtgever, worden afgeweken wanneer het in het belang van de deelnemer is, bijvoorbeeld wanneer online les de combinatie met werk mogelijk maakt, en de inburgeraar in staat is taalvaardigheid op te doen via online les. Ook blended learning of hybride lessen zijn mogelijk, zolang de didactische kwaliteit gewaarborgd blijft.
12. In de Z-route tellen online lessen niet als lessen taal. Wanneer online les of modules worden aangeboden in de Z-route, doet opdrachtnemer dit uitsluitend als extra lessen of als huiswerk.
13. Opdrachtnemer spant zich in om deelnemers die langdurig niet naar de taallessen kunnen komen, bijvoorbeeld door een langdurige of chronische aandoening, online taalaanbod te bieden.
14. Opdrachtnemer toont zich een goed samenwerkingspartner voor partijen die lokaal taalactiviteiten aanbieden, zoals bibliotheken, of andere relevante partijen.
15. Opdrachtnemer biedt lessen Kennis van de Nederlandse Maatschappij (KNM) aan als onderdeel van de leerroute.
16. Opdrachtnemer is in staat om ook binnen de B1-route alfabetisering / andersbetisering aan te bieden wanneer dit passend is.
17. Opdrachtnemer stimuleert deelnemers om een hoger taalniveau en/of participatieniveau te bereiken en zet zich hiervoor in.
18. Opdrachtnemer biedt deelnemers die sneller de taal leren dan de rest van hun klas de mogelijkheid in hun snellere tempo de lessen te volgen.

Lestijden en -dagen

1. Opdrachtnemer biedt de lessen aan op werkdagen en tijdens werktijden, te weten van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 18:00 uur.
2. Opdrachtnemer geeft minstens 40 weken per jaar regulier les. Opdrachtnemer geeft geen les op Nederlandse feestdagen.
3. Opdrachtnemer verzorgt avond- en weekendlessen voor deelnemers op alle niveaus en in zowel de B1- als in de Z-route. Opdrachtnemer mag voor lessen op deze lestijden een meerprijs rekenen van maximaal 30%. De inburgeringsconsulent beslist welke deelnemers avond- en weekendlessen moeten volgen en geeft dit bij aanmelding of gedurende het traject door aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle deelnemers aangemeld voor avond- en weekendlessen op deze tijdstippen les kunnen volgen. Lessen beginnen niet eerder dan 9.00 uur in de ochtend en eindigen niet later dan 21.30 uur in de avond.
4. Opdrachtnemer zorgt dat de deelnemer een duidelijk en overzichtelijk lesrooster uitgereikt krijgt. Opdrachtnemer zorgt er ook voor dat het actuele lesrooster altijd beschikbaar is in het online klant dossier dat door de inburgeringsconsulent kan worden geraadpleegd.
5. Opdrachtnemer is zich bewust van de grote uitdaging die het is om alle inburgerings- en participatieactiviteiten van een deelnemer naast elkaar plaats te laten vinden. Opdrachtnemer is zich daarbij ook bewust van het feit dat taallessen dienen om de participatie te ondersteunen. Hierom spant opdrachtnemer zich in om zoveel mogelijk stabiliteit in het rooster te bieden, en waar nodig te komen tot maatwerkoplossingen. Wijzigingen in het lesrooster worden zoveel als mogelijk vooraf overlegd met de inburgeringsconsulent, en in ieder geval vooraf duidelijk en proactief gecommuniceerd aan zowel deelnemer als aan de inburgeringsconsulent.



Groepsindeling

1. Opdrachtnemer maakt zelf de groepsindeling voor de lessen, en doet dit op zo een wijze dat dit het taalleer- en inburgeringsproces van de deelnemers zoveel als mogelijk ten goede komt. Dit betekent o.a. dat wordt voorkomen dat een deelnemer die sneller kan leren dan de rest van de groep het leertempo moet aanpassen aan dat van de groep.
2. Opdrachtnemer probeert zoveel als mogelijk deelnemers jonger dan 27 jaar bij elkaar in een groep in te delen, behalve wanneer dit niet wenselijk is vanuit het oogpunt van de inburgeraar.
3. Opdrachtnemer hanteert een maximale groepsgrootte van 15 deelnemers per groep in de Z-route en 20 deelnemers per groep in de B1-route. Hier kan alleen in overleg met de opdrachtgever vanaf worden geweken.

Startklas

1. Opdrachtnemer onder perceel 1 (MB) zorgt ervoor dat er minstens iedere twee weken een nieuwe startklas kan starten, en dat deelnemers niet langer dan 4 weken na aanmelding door opdrachtgever starten in een startklas. Opdrachtnemer onder perceel 2 dient ervoor zorg te dragen dat hij direct, bij de start van een nieuwe startklas, de taalcomponent verzorgt.
2. Opdrachtnemer biedt tijdens de startklas tweemaal per week een dagdeel taalles aan gemengde groepen inburgeraars, gedurende 8 weken.
3. Opdrachtnemer verzorgt tijdens de startklas taalles in gemengde groepen aan deelnemers. De lessen die deelnemer volgt in de startklas worden door opdrachtnemer meegeteld als taallessen in de inburgering. Opdrachtnemer test en observeert tijdens de startklas de taalleerbaarheid van de deelnemer, en brengt richting het einde van de startklas hierover een onderbouwd advies uit aan de aangewezen inburgeringsconsulent. Het advies is daarbij voorzien van de naam en contactgegevens van degene die het advies op heeft gesteld.
4. Wanneer de inburgeringsconsulent vragen heeft over het advies of behoefte aan overleg, is de opsteller van het advies, of een vervanger, hiervoor beschikbaar.
5. Opdrachtnemer toont zich een uitstekend samenwerkingspartner voor de startklas met de aanbieder van maatschappelijke begeleiding en het PVT, met Zaffier, en met eventueel andere betrokken partijen, en houdt hierbij oog voor het belang van effectieve, efficiënte inburgering en het belang van de betreffende inburgeraar. Opdrachtnemer spant zich hierbij in om samen met de aanbieder van maatschappelijke begeleiding te komen tot een programma voor de startklas dat voor de inburgeraar voelt als één traject.
6. Opdrachtnemer draagt eraan bij dat de startklas zorgt voor activatie en motivatie van de inburgeraar, en voor een warm welkom richting de inburgeraar.
7. Opdrachtnemer spant zich in voor een soepele overgang van startklas naar leerroute. Wanneer de leerroute wordt voortgezet bij opdrachtnemer, zorgt opdrachtnemer ervoor dat de deelnemer zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen twee weken na afloop van de startklas, kan starten met het taaltraject. Wanneer de leerroute wordt voortgezet bij een andere opdrachtnemer werkt opdrachtnemer mee aan een warme overdracht.

Rol opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer brengt advies uit over de te volgen leerroute, en waar nodig over het wijzigen van leerroute of afschalen. Dit advies is zwaarwegend. De beslissing over deze zaken wordt echter genomen door de inburgeringsconsulent. Opdrachtnemer onthoudt zich van communicatie over deze zaken richting deelnemer totdat de inburgeringsconsulent hier een beslissing over heeft genomen.



2. Opdrachtnemer onthoudt zich van elke vorm van communicatie die ondermijnd is voor opdrachtgever of het personeel van opdrachtgever, behalve wanneer dit noodzakelijk zou zijn om aandacht te vragen voor wantoestanden of grensoverschrijdend gedrag.

Bereikbaarheid en communicatie

1. Opdrachtnemer wijst voor iedere deelnemer binnen de eigen organisatie een contactpersoon aan, die gedurende het taaltraject aanspreekpunt is voor de inburgeringsconsulent over de betreffende deelnemer. Deze contactpersoon is van maandag t/m vrijdag op kantoortijden bereikbaar voor de inburgeringsconsulent. Wanneer de contactpersoon langer dan een werkdag afwezig is, zorgt opdrachtnemer voor een vervangende contactpersoon en brengt de inburgeringsconsulent zo nodig met deze in contact.
2. Alle communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever verloopt in begrijpelijk Nederlands, zowel mondeling als schriftelijk.
3. Alle communicatie tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en deelnemer verloopt professioneel, constructief, respectvol en vrij van ongepaste zaken als dreiging en ongepaste intimiteit. Opdrachtnemer waarborgt het professionele en gepaste karakter van elke vorm van communicatie die plaatsvindt tussen (personeel van) opdrachtnemer en deelnemer of (personeel van) opdrachtgever, zowel op het gebied van bewoording, stemgebruik, lichaamstaal, emotiebeheersing, keuze voor communicatiemiddel, tijdstip van communiceren, en het al dan niet betrekken van derden in de communicatie.
4. Deelnemers en opdrachtgever kunnen van maandag t/m vrijdag op kantoortijden, en wanneer zij buiten deze tijden les volgen, tijdens lestijd, telefonisch contact opnemen met opdrachtnemer. Hierbij wordt de beller vriendelijk en correct te woord gestaan in de Nederlandse taal, of in een andere taal wanneer dit passender is voor zowel beller als telefonist.
5. Opdrachtnemer heeft een website die toegankelijk is vanaf een mobiele telefoon, en waarop voor deelnemers relevante informatie te vinden is, in ieder geval in de Nederlandse taal.

Verantwoordelijkheid opdrachtnemer voor eigen medewerkers

1. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de professionaliteit, kwalificaties en gedragingen van het eigen personeel, ook wanneer deze tijdelijk of ingehuurd zijn.
2. Opdrachtnemer voorziet in redelijke arbeidsvoorwaarden van het eigen personeel, in lijn met de in de sector geldende CAO. Ook waar de CAO niet geldig is, toont opdrachtnemer zich een goed werkgever.
3. Opdrachtnemer neemt de wettelijk verplichte en andere maatregelen om te voorzien in de fysieke en sociaal-emotionele veiligheid van het eigen personeel.

Kwalificaties en bekwaamheid personeel

1. Docenten die worden ingezet t.b.v. de uitvoering van deze opdracht dienen:
 - o Vakbekwaam te zijn m.b.t. de uitvoering van de betreffende dienstverlening;
 - o Betrokken te zijn bij de doelgroep en bij te dragen aan het integratieproces door deelnemers goed te ondersteunen en een veilig leerklimaat te realiseren. De docent dient daarom een pedagogische achtergrond te hebben;
 - o Een praktijkverbinder te zijn. Dit houdt onder andere in dat de docent een portfolio van de deelnemer bijhoudt, excursies organiseert, gastsprekers uitnodigt, enzovoorts;
 - o Voor 80% van de totale groep docenten NT2 gecertificeerd te zijn, 20% mag bezig zijn met certificaat halen of diploma (vakdidactisch) óf heeft een naar inzicht van



- opdrachtnemer afdoende relevante taalkundige opleiding dan wel werkervaring binnen NT2 onderwijs;
- Natuurlijk overwicht te hebben en in staat te zijn om deelnemers aan te spreken op gedrag. Hiertoe behoren omgangsvormen zoals elkaar aankijken, telefoon uitzetten tijdens de les, jas uit in de klas, elkaar uit laten praten, Nederlands spreken, actief luisteren etc. De docent geeft hierin zelf het goede voorbeeld;
 - Tijdens alle lessen Nederlands als voertaal te hanteren. Gesprekken tussen deelnemers in een andere taal worden zo veel als mogelijk beperkt. De docent ziet hierop toe en spant zich in om deelnemers die met hun moedertaal in de minderheid zijn, volledig bij de groep te betrekken;
 - Bewijzen van certificering/kwalificering van de docenten kunnen door opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen vijf werkdagen te verstrekken aan opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel beschikt over actuele kennis en kunde die voor kwalitatief verantwoorde dienstverlening noodzakelijk is. Hiernaast draagt opdrachtnemer er zorg voor dat de werknemers die worden ingezet voor de uitvoering van deze opdracht te allen tijde vakbekwaam zijn en blijven. Opdrachtnemer biedt de daartoe benodigde opleidingen aan, en draagt er zorg voor dat docenten trainingen aangeboden krijgen om zich te blijven ontwikkelen.
 3. 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 2 jaar. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze opdracht, dan zorgt opdrachtnemer vóór de tewerkstelling voor een geldig VOG van de betreffende medewerkers. De kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Een VOG kan door opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen drie werkdagen te verstrekken aan opdrachtgever.
 4. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek dan wel bij uitval.
 5. Voor het onderdeel alfabetisering dienen docenten ingezet te worden die hiervoor aantoonbaar gekwalificeerd zijn. Opdrachtnemer beschikt derhalve over docenten met de aanvullende opleiding om alfabetiseringstrajecten te begeleiden.
 6. Opdrachtnemer meldt in de kwartaalrapportages hoeveel lessen zijn gegeven door een docent die (nog) niet NT2-bevoegd was. Wanneer er wel constante supervisie van een bevoegd docent in het leslokaal is, hoeft dit niet gerapporteerd te worden.

Locatie

1. Opdrachtnemer beschikt tenminste over een locatie in de gemeente Alkmaar voor het geven van de lessen. De locatie dient centraal gelegen in de stad te zijn en is goed bereikbaar met het openbaar vervoer en biedt voldoende mogelijkheid om fietsen te stallen. Het staat de opdrachtnemer vrij om meer dan één locatie te hebben wanneer dit leidt tot minder reistijd voor de deelnemers. De leslocatie is toegankelijk en te gebruiken voor mindervaliden, en dus o.a. voorzien van een toilet dat zelfstandig te gebruiken is door mindervaliden. De leslocatie is ook toegankelijk voor personen met een visuele of gehoorbeperking.
2. Opdrachtnemer biedt de lessen aan in een gezonde leeromgeving, die brandveilig is, die vrij is van gezondheidsgevaaren als tabaksrook en schimmel, waar voldoende (dag)licht en ventilatie is, die op een normale huiskamertemperatuur is tijdens lessen, waar geen geluid is dat het leerproces hindert, waar voldoende sanitaire voorzieningen zijn en die schoon,



hygiënisch en vrij van rommel is. Ook biedt de opdrachtnemer voldoende instructie aan deelnemers om de leeromgeving veilig en gezond te houden, waaronder het houden van brandoefeningen. Er is altijd minstens één personeelslid van de taalaanbieder op de locatie aanwezig die in het bezit is van een geldig EHBO-diploma.

3. De leslocatie voldoet aan alle Arbonormen.
4. Op de leslocatie is aandacht voor duurzaamheid, zoals het scheiden van afval, het voorkomen van het gebruik van wegwerpplastic en het tegengaan van elektriciteit- en waterverspilling, zowel in woord als in daad.

Afronding en nazorg

1. Opdrachtnemer mag een taaltraject niet vroegtijdig beëindigen om organisatorische redenen, bijvoorbeeld omdat de groep te klein is geworden. Te allen tijde dient overlegd te worden met opdrachtgever voordat een taaltraject voortijdig beëindigd wordt.
2. Opdrachtnemer stelt bij het beëindigen van een taaltraject een eindrapportage op, met daarin een overzicht van de behaalde doelen en resultaten. Ook neemt opdrachtnemer hierin advies op over vervolgstappen of toekomstperspectief.
3. Wanneer een deelnemer verhuist, van route wisselt, of een traject start bij een andere aanbieder, verzorgt opdrachtnemer een warme overdracht, zodat de inburgering en participatie van de deelnemer zo ongehinderd mogelijk voortgang kan hebben.

Voorkomen onwenselijke situaties

1. Opdrachtnemer heeft het voortouw in het voorkomen van verzuim, uitval, te laat komen en passiviteit in het leerproces. Opdrachtnemer stelt, waar nodig in overleg met opdrachtgever, een verzuimprotocol op. Opdrachtnemer zorgt in ieder geval dat bij aanvang van elke les afwezigheid wordt gesignaleerd, en dat hierop telefonisch contact wordt gezocht met de afwezige deelnemer. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om tijdig contact op te nemen met de inburgeringsconsulent in het geval van oplopend verzuim, dreigende uitval, herhaaldelijk te laat komen of een slechte werkhouding, wanneer handelen van de inburgeringsconsulent hierbij nodig is.
2. Opdrachtnemer besteedt aandacht aan prettige omgangsvormen in de groep en heeft regels of maakt afspraken die dit ondersteunen. Opdrachtnemer spreekt deelnemers die de prettige omgangsvormen ondermijnen, zoals gedrag dat leidt tot uitsluiting, pesten, intimidatie, conflict of andere vormen van onveiligheid of eenzaamheid, aan op hun gedrag en betreft de inburgeringsconsulent hierbij waar nodig.
3. Opdrachtnemer let op signalen die kunnen wijzen op persoonlijke problemen of grote veranderingen in de persoonlijke omstandigheden, (geestelijke) gezondheidsproblemen, of andere zaken die het welzijn van de deelnemer en het leerproces kunnen belemmeren. Opdrachtnemer neemt contact op met de inburgeringsconsulent wanneer dit wordt vermoed, zeker wanneer hierop actie moet worden ondernomen.
4. Docenten spreken geen andere talen dan Nederlands en Engels tegen de deelnemers, uitgezonderd in één-op-één-gesprekken waarin dit toegevoegde waarde heeft. Elke vorm van uitsluiting of andere behandeling op basis van (moeder)taal, etniciteit, religie, geslacht, gender, geaardheid of fysieke mogelijkheden door zowel docenten / personeel als door deelnemers wordt door opdrachtnemer actief ontmoedigd, tegengegaan, en geadresseerd wanneer dit toch gebeurt.
5. In en rond de lessen wordt het spreken van Nederlands als norm gesteld en gestimuleerd.



Veiligheid

1. Opdrachtnemer meldt iedere situatie waarin de fysieke of sociaal-emotionele veiligheid van deelnemers in gevaar is geweest, of incidenten waarin deelnemers de genoemde veiligheid van anderen in gevaar hebben gebracht direct en uiterlijk binnen 24 uur aan opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat statushouders een groep vormen die kwetsbaar is voor grensoverschrijdend gedrag, en dat deelnemers in een afhankelijkheidsrelaties met docenten en ander personeel van de taalschool zitten. Opdrachtnemer stelt daarom alles in het werk om deze kwetsbaarheid te verminderen, waaronder, naast het VOG-vereiste:
 - Opdrachtnemer checkt referenties alvorens nieuw personeel aan te nemen.
 - Opdrachtnemer heeft protocollen voor de medewerkers gericht op het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag en duidelijke instructies over hoe te handelen en wie te informeren wanneer dit soort gedrag wordt geconstateerd, of wanneer een vermoeden hiervan bestaat.
 - Opdrachtnemer werkt met regelmaat aan bewustwording bij het personeel van de taalschool over veiligheid en het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag.
 - Opdrachtnemer probeert met afspraken en waar mogelijk de fysieke inrichting van de school het risico op grensoverschrijdend gedrag te verkleinen, bijvoorbeeld door een vier-ogenprincipe.
 - Bij ernstig grensoverschrijdend gedrag op de locatie van de taalschool, in de directe omgeving van de taalschool, of door het eigen personeel doet opdrachtnemer aangifte bij de politie, al dan niet samen met directe slachtoffers. Bij vermoeden van grensoverschrijdend gedrag, waaronder ongepast contact van medewerkers met deelnemers, wordt melding gedaan bij de politie, naast eventuele arbeidsrechtelijke maatregelen.
 - Opdrachtnemer informeert cursisten duidelijk en herhaaldelijk over welk gedrag wel en niet acceptabel is, over wat te doen wanneer zij te maken krijgen met onacceptabel gedrag, en over welke consequenties onacceptabel gedrag heeft.
 - Opdrachtnemer wijst minstens twee vertrouwenspersonen aan, waarvan in ieder geval één vrouw, en communiceert duidelijk en herhaaldelijk aan cursisten wie zij zijn en hoe zij te bereiken zijn.
3. Opdrachtnemer zet de veiligheid van het eigen personeel en de deelnemers altijd voorop. Wanneer deze veiligheid mogelijk in gevaar is, handelt opdrachtnemer direct. Opdrachtnemer mag daarbij een deelnemer die een risico vormt voor anderen per direct de toegang tot de locatie ontzeggen.

Klachten

1. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenreglement. Opdrachtnemer maakt dit openbaar en communiceert hierover met deelnemers op voor hen begrijpelijke wijze.
2. Opdrachtnemer heeft een procedure voor afhandeling van klachten en neemt elke klacht in behandeling.
3. Opdrachtnemer registreert klachten, ongeacht of deze schriftelijk of mondeling / telefonisch binnenkomen.
4. Opdrachtnemer streeft ernaar klachten zo snel als mogelijk af te handelen, en uiterlijk binnen twee weken.
5. Wanneer de aard van de klacht ernstig is, of wanneer in korte tijd veel dezelfde klachten binnenkomen, stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan direct op de hoogte.
6. Opdrachtnemer verschaft opdrachtgever op verzoek inzage in alle correspondentie en administratie rond een klacht.



Voorkomen verzuim

1. Opdrachtnemer streeft naar een aanwezigheid van 100%, en beschouwt een aanwezigheid van minder dan 90% (gemeten gedurende 4 weken of langer) als acuut problematisch.
2. Opdrachtnemer stelt in overleg met opdrachtgever een stevig verzuimprotocol op en neemt verschillende maatregelen om verzuim en te laat komen tegen te gaan.
3. Opdrachtnemer biedt deelnemers enige mogelijkheid om verzuimde uren in te halen, bijvoorbeeld door het aanbieden van inhaallessen in schoolvakanties.
4. Opdrachtnemer houdt verzuim en te laat komen bij. Volledig verzuimde uren, geoorloofd of ongeoorloofd, worden in eerste instantie ingehaald door deelnemer tijdens een daarvoor aangeboden mogelijkheid. Wanneer hierna nog sprake is van openstaande verzuimde lessen rekent opdrachtgever deze uren in het kader van de facturering als half gevolgde uren, zodat de kosten van verzuim eerlijk verdeeld worden over opdrachtgever en opdrachtgever.

Overgang van oude naar nieuwe aanbieder

1. Statushouders die vóór 1 januari 2027 aan hun taaltraject zijn begonnen bij de taalaanbieder waar op dat moment een overeenkomst mee was, zetten in principe hun taaltraject voort bij die aanbieder. Echter, in de individuele gevallen waarin dit passend is, biedt opdrachtgever de mogelijkheid voor overstappers van de oude naar de nieuwe taalschool.
2. Wanneer de taalaanbieder waar eerder een overeenkomst mee was op enig moment besluit om de dienstverlening stop te zetten, zal opdrachtgever deze deelnemers overnemen, uiteraard na overleg en op basis van afspraken over de overstapdatum.
3. Opdrachtnemer zal, ook na het einde van de overeenkomst, al gestarte taaltrajecten voortzetten. Wanneer na het einde van de overeenkomst opdrachtgever samenwerking met een andere taalaanbieder aan is gegaan zullen dan afspraken worden gemaakt over een eventuele overdracht van deelnemers aan de nieuwe taalaanbieder. In dat geval spant opdrachtgever zich in voor een warme overdracht en een correcte administratieve afhandeling. Dit geldt ook wanneer de overeenkomst onverhoopt voortijdig wordt beëindigd.

Rapportage en voortgangsmonitoring en voortgangsoverleg

1. Opdrachtnemer spant zich ervoor in dat de doelen zoals vastgelegd in het PIP worden behaald.
2. Opdrachtnemer stuurt elke drie maanden een voortgangsrapportage aan de inburgeringsconsulent, waarin een onderbouwd beeld wordt geschetst van de voortgang en werkhouding van de deelnemer, en waarin melding wordt gemaakt van eventuele bijzonderheden. De voortgangsrapportages worden opgenomen en blijven raadpleegbaar in het online klantvolgsysteem.
3. Opdrachtnemer stuurt elke drie maanden een voortgangsrapportage met daarin relevante managementinformatie aan opdrachtgever. In deze rapportage is in ieder geval opgenomen:
 - o Een korte terugblik op het afgelopen kwartaal, hoogtepunten en bijzonderheden;
 - o Aantal gestarte trajecten, opgedeeld in deelnemers in startklas, B1-route en Z-route, opgedeeld naar kwartaal;
 - o Aantal lopende trajecten, in dezelfde opdeling;
 - o Aantal afgeronde trajecten, met reden van beëindiging traject, en behaald taalniveau;
 - o Aantal deelnemers die op schema lopen, aantal deelnemers die achterlopen in hun traject, en aantal deelnemers die een risico op achterstand lopen in hun traject;
 - o Percentages verzuim;
 - o Overzicht van het aantal lopende groepen per taalniveau en per dagdeel;



- Overzicht binnengekomen klachten met korte omschrijving, en genomen actie;
 - Overzicht van afwijkingen van de overeenkomst, waaronder de inzet van niet-bevoegde docenten.
4. Minstens eenmaal per kwartaal overleggen opdrachtnemer en opdrachtgever op contractniveau over de dienstverlening, samenwerking en kwartaalrapportages.
 5. Opdrachtnemer monitort minstens eenmaal per jaar op objectieve wijze de klanttevredenheid en neemt de resultaten op in de kwartaalrapportage.
 6. Opdrachtnemer legt enige communicatie met de pers over de opdracht eerst voor aan de opdrachtgever.
 7. Opdrachtgever registreert gestructureerd en waarheidsgetrouw het aantal aangeboden en gevolgde lessen per deelnemer, en maakt deze informatie inzichtelijk via het leerlingvolgsysteem, met niet meer dan een week vertraging.
 8. Opdrachtnemer werkt met gestandaardiseerde taaltoetsen, zoals bijvoorbeeld van Bureau ICE, om objectief de voortgang van de deelnemer te meten binnen het taaltraject en om het behalen van A1-niveau of A2-niveau voor facturering te onderbouwen.
 9. Zodra een deelnemer naar inschatting van opdrachtnemer deels of geheel een hoger taalniveau zou kunnen behalen dan in het PIP is vastgelegd, treedt opdrachtnemer hierover in overleg met de inburgeringsconsulent.

Facturatie

1. Opdrachtnemer dient uitsluitend individuele facturen in. Deze facturen vermelden altijd het klantnummer en de naam van de consulent. Het indienen van facturen gebeurt digitaal en conform de door opdrachtgever nader te specificeren werkwijze. Het gebruik van verzamelfacturen is niet toegestaan.
2. Opdrachtnemer neemt de prijs van de startklas op in de trajectprijs voor een taaltraject B1- of Z-route.
3. Wanneer een deelnemer uitsluitend de startklas volgt bij opdrachtnemer, en niet het vervolg van het traject, factureert opdrachtnemer 8% van de genoemde trajectprijs hiervoor. Dit betreft dan de maximale vergoeding voor de startklas. Indien de deelnemer de startklas wel start, maar niet afmaakt, geldt het volgende: a) opdrachtnemer factureert 50% van de prijs voor de startklas, wanneer deelnemer 50% of minder van de startklas heeft gevolgd, en b) 100% van de prijs voor de startklas wanneer deelnemer meer dan 50% van de startklas heeft gevolgd.
4. Opdrachtnemer factureert een taaltraject B1-route als volgt: 20% bij aanvang van het traject; 35% na 550 gevolgde lessen, 35% bij aantoonbaar A2-niveau of behalen A2-examen, 10% bij behalen B1-examen.
5. Opdrachtnemer factureert een taaltraject Z-route van 800 uur als volgt: 20% bij aanvang; 35% na 550 gevolgde uren; 35% na succesvolle afronding traject; en 10% bij aantoonbaar A1-niveau.
6. Wanneer de wetgever trajecten van 600 uur in de Z-route mogelijk maakt, factureert opdrachtnemer een taaltraject Z-route van 600 uur als volgt: 20% bij aanvang; 35% na 550 gevolgde uren; 20% na succesvolle afronding traject.
7. Opdrachtnemer factureert in de Z-route aangeboden uren, en rekent voor aangeboden, maar niet gevolgde uren die niet meer zijn ingehaald door de deelnemer, en die niet meer binnen de trajectprijs passen, halve uren. Opdrachtnemer biedt hierbij, waar nodig, tot 880 uren aan deelnemer, gerekend met bovenstaande methodiek.



8. Opdrachtnemer biedt minstens 3x per week taallessen in de avonden aan (na 18 uur 's avonds) en minstens 1x per week in het weekend (op zaterdag of zondag). Dit doet opdrachtnemer voor beide inburgeringsroutes en op verschillende taalniveaus.
9. Voor taallessen buiten kantoortijden in de B1-route mag opdrachtnemer een opslag van 30% bovenop de reguliere prijs rekenen, waarbij het bedrag aan opslag als volgt wordt berekend:
 - a. $((\text{trajectprijs}/700) * 0,3) * \text{aantal door klant gevolgde uren buiten kantoortijd tijdens factuurperiode}$.
10. Voor taallessen buiten kantoortijden in de Z-route mag opdrachtnemer een opslag van 30% bovenop de reguliere prijs rekenen, waarbij het bedrag aan opslag als volgt wordt berekend:
 - a. $((\text{trajectprijs}/800) * 0,3) * \text{aantal door klant gevolgde uren buiten kantoortijd tijdens factuurperiode}$.
11. Wanneer sprake is van zijinstromers of zijuitstromers wordt gebruik gemaakt van de eerder genoemde factureringsafspraken. Hierbij worden alleen daadwerkelijk gevolgde uren of opgebouwde fasen in rekening gebracht.
12. Opdrachtnemer factureert enkel daadwerkelijk aangeboden trajecten en lessen, en factureert hierbij transparant, navolgbaar, controleerbaar en correct. Opdrachtgever spant zich in voor het minimaliseren van factureringfouten. Wanneer een factuur incorrect blijkt, wordt deze zo snel als mogelijk actief hersteld door opdrachtnemer.
13. Inhaallessen vallen binnen de trajectprijs en worden dus niet apart gefactureerd.
14. Opdrachtnemer stuurt pas de eindfactuur voor een taaltraject in de B1-route wanneer de deelnemer de inburgeringsexamens, inclusief examen KNM, heeft behaald, en nadat een eindverslag is verstuurd aan de inburgeringsconsulent.
15. Opdrachtnemer stuurt pas de eindfactuur voor een taaltraject in de Z-route wanneer de deelnemer de 800-uur norm (of, wanneer dit in het PIP is vastgelegd, een andere uurnorm) heeft behaald en nadat een eindverslag is verstuurd aan de inburgeringsconsulent.
16. Opdrachtnemer verstuurt zoveel als mogelijk op een vaste dag in de maand facturen en spant zich in om zo snel als mogelijk nadat een factureringsfase is afgerond voor een deelnemer, hiervoor een factuur te versturen.
17. Wanneer deelrijzen waarin vooraf niet is voorzien moeten worden berekend, of wanneer de gemaakte factureringsafspraken bijzonder onredelijk of nadelig uitvallen voor één van de partijen, streven opdrachtnemer en opdrachtgever ernaar om gezamenlijk en in redelijkheid tot een passende afspraak te komen.

Samenwerking voorafgaand aan start van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer werkt samen met opdrachtgever en andere aanbieders die voor opdrachtgever werken. Opdrachtnemer werkt actief met de gezamenlijk op te stellen regiemap voor inburgeraars, communiceert langs de lijnen van de gezamenlijk op te stellen kernboodschappen aan inburgeraars; en houdt zich aan de afspraken in het gezamenlijk op te stellen werkafsprakenboek. Opdrachtnemer geeft actief en in ieder geval op verzoek informatie over de inhoud van de aangeboden stof aan opdrachtgever en andere aanbieders ten einde doorlopende leerlijnen in de inburgering te bewerkstelligen, en is om dezelfde reden bereid om aanpassingen te doen in het eigen traject om deze goed aan te laten sluiten op het aanbod van andere aanbieders.
2. Opdrachtnemer werkt na gunning van de opdracht, en voor de start van de uitvoering van de opdracht, actief mee aan het gezamenlijk ontwerpen van een startklas voor inburgeraars, het maken van samenwerkingsafspraken en het gezamenlijk ontwerpen van één inburgeringstraject.



Verplichting social return on investment (SROI)

1. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de inschrijver zich om bij gunning 5% van de totale opdrachtwaarde excl. BTW aan te wenden in het kader van SROI. SROI dient gedurende de looptijd van de opdracht ingevuld te worden. Zaffier neemt na gunning hieromtrent contact op met gegunde inschrijver.
2. De opdrachtnemer rapporteert periodiek over de voortgang en resultaten. Als blijkt dat de opdrachtnemer aan het einde van de looptijd van de opdracht de SROI-verplichting verwijtbaar niet volledig heeft ingevuld, dan is Zaffier gerechtigd het deel van de SROI-verplichting dat nog niet of niet naar behoren is ingevuld, in te houden op de betaling.

Privacy, omgang met persoonsgegevens en vertrouwelijkheid

In aanvulling op de verwerkersovereenkomst die partijen met elkaar aangaan geldt het volgende:

1. Opdrachtnemer handelt in lijn met de Algemene Verordening Persoonsgegevens en andere relevante wetgeving rond privacy, verwerking persoonsgegevens en informatiebeveiliging bij het verwerken van persoonsgegevens.
2. Opdrachtnemer heeft een privacyreglement.
3. Opdrachtnemer spant zich in hoge mate in om de privacy en vertrouwelijkheid te waarborgen rond informatie die opdrachtnemer beschikbaar heeft over een deelnemer. Dit houdt onder andere, maar niet uitsluitend, in, dat er wordt gewerkt met beveiligde computersystemen, dat opdrachtnemer zorgt voor werkafspraken, werkinstructies en bewustwording bij het eigen personeel om vertrouwelijkheid met persoonlijke informatie en gegevens van deelnemers te waarborgen.
4. Opdrachtnemer zorgt voor een degelijke, digitale, beveiligde administratie van klantdossiers.
5. Opdrachtnemer maakt gebruik van een online digitaal klantvolgsysteem waarin in ieder geval de aangewezen inburgeringsconsulent van Zaffier en diens achtervang op elk gewenst moment en vanaf hun eigen computer actuele informatie kunnen vinden rond lestijden, aanwezigheid in de les, en voortgang van het traject.
6. Uitsluitend wanneer niet gecommuniceerd kan worden via het klantvolgsysteem, of wanneer dit niet passend is, wordt gebruik gemaakt van andere communicatiemiddelen, te weten beveiligde e-mail of telefonisch contact. Afspraken tussen opdrachtnemer en inburgeringsconsulent over een deelnemer worden door opdrachtnemer vastgelegd in het digitale klantvolgsysteem. Communicatie over deelnemers, of waarbij anderszins persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie wordt gedeeld, vindt plaats via beveiligde e-mail, en dus niet via reguliere e-mail.
7. Enig lek in persoonsgegevens of andere vertrouwelijke informatie, zij het incidenteel, individueel of grootschalig, wordt direct gemeld aan opdrachtgever. Hierbij wordt ook gemeld welke communicatie hierover zal plaatsvinden met betrokkenen. Vanzelfsprekend wordt waar wet- en regelgeving dit voorschrijft ook melding gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens of andere instanties.