

Programma van Eisen

***Europese aanbesteding sociale
en andere specifieke diensten
Formele leertrajecten t.b.v.
Volwasseneneducatie***

Kenmerk: 2026-078

Opdrachtgevers:

1. Gemeente Edam-Volendam
2. Gemeente Landsmeer
3. Gemeente Oostzaan
4. Gemeente Purmerend
5. Gemeente Waterland
6. Gemeente Wormerland
7. Gemeente Zaanstad

Procesbegeleiding aanbesteding:

Gemeente Zaanstad
Afdeling Inkoop & Subsidies
Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Aanbestedingsplatform: <https://www.TenderNed.nl/cms/>

Datum: 13 mei 2026

Status: definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

Definities	4
1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding.....	6
1.2 Context Zaanstreek-Waterland	6
1.3 Omvang van de aanbesteding	8
1.4 Mogelijke wijzingen in de toekomst.....	9
1.5 Vorm en duur van de overeenkomst	9
1.6 Gewenst aanbod.....	9
2. Verantwoording en Facturatie	11
2.1 Overlegstructuur	11
2.2 Verantwoording en rapportage	11
2.3 Resultaatafspraken.....	11
3. Eisen	12

Definities

In dit bestek wordt een aantal begrippen gebruikt die hieronder worden gedefinieerd

Begrip	Definitie
Formeel P aanbod	Aanbod, dat wettelijk gereguleerd is en voldoet aan kwaliteitseisen. Het kan worden afgesloten met een landelijk erkend diploma of certificaat en is gericht op het verhogen van het taalniveau.
Non-formeel P aanbod	Aanbod dat door professionals (al of niet mede ondersteund door vrijwilligers) wordt verzorgd. De aanbieder van non-formele educatie kan ervoor kiezen om ter afronding van een opleiding een bewijs van deelname uit te reiken, maar dit is dan geen instellingsverklaring of 'erkend diploma'.
Arbeidsmarktregio	35 arbeidsmarktregio's van waaruit gemeenten en UWV de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden vormgeven.
Arbeidsmarktregio Zaanstreek -Waterland	De arbeidsmarktregio omvattende: <ul style="list-style-type: none"> - Gemeente Edam-Volendam - Gemeente Landsmeer - Gemeente Oostzaan - Gemeente Purmerend - Gemeente Waterland - Gemeente Wormerland - Gemeente Zaanstad.
Voldoende Basisvaardigheden	Het kunnen lezen en schrijven in het Nederlands op minimaal B1-niveau of 2F ingeval van de NT1 doelgroep, kunnen rekenen om zelfstandig te kunnen leven, en digitale hulpmiddelen kunnen gebruiken.
Deelnemers	Volwassenen die zijn ingestroomd en zijn gestart met een taaltraject uit het formele aanbod.
Doelgroep specifieke uitkering Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB)	Het betreft 18+ers, niet-inburgeringsplichtig, die onder het taalniveau 2F functioneren (het toegangsniveau van het MBO en voor werk op MBO niveau) en/dan wel tekortschieten in andere basale vaardigheden (rekenen, digitaal) .
SISA-verklaring	Een verklaring van het project over een kalenderjaar met daarin voor alle deelnemers die dat jaar een opleiding gevolgd hebben: de voornaam, achternaam, postcode en woonplaats.
(door)Verwijzer	Formele aanbieder, non formele aanbieder, gemeente, Sociaal Wijkteam, Taalhuis, Bibliotheek etc.
Taalniveaus	Taalniveaus zijn onderhevig aan naamsveranderingen. Er wordt voor anderstaligen meestal gebruikgemaakt van een Europese indeling (A1, A2, B1 etc.). De commissie <i>Meyerink</i> heeft voor de NT1 doelgroep een niveau-indeling gemaakt op een F-schaal. Voor de verschillende niveaus in deze schaal zijn eindtermen

	<p>geformuleerd op het terrein van lezen, schrijven, spreken, luisteren, rekenen en digitale vaardigheden.</p> <p>De term <i>Laaggeletterd</i> wordt gebruikt voor personen met een taalbeheersing onder niveau 2F. De term <i>analfabetisme</i> in relatie tot de Nederlandse taalvaardigheid is afhankelijk van de moedertaal, maar komt in deze termen neer op functioneren onder niveau 1F.</p> <p><u>< 1 F Deelnemers kunnen soms wel:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Een eenvoudig formulier invullen - Een werkopdracht lezen - Een notitie schrijven voor een collega - Hun eigen post beheren. <p><u>1F Vergelijkbaar met eindniveau basisschool.</u> Deelnemers kunnen bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een moeilijker formulier invullen - e-mailen - een werkverslag schrijven - iets opzoeken op internet. <p><u>2F deelnemers kunnen bijvoorbeeld:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - instromen op mbo-niveau 3 - zakelijke brieven schrijven met behulp van standaardformuleringen - duidelijke meningen en gevoelens beschrijven
NT1 (Nederlands als eerste taal)	<p>Ruim een miljoen Nederlanders beheersen de Nederlandse taal onvoldoende. De opleidingen NT1 zijn bedoeld om de basisvaardigheden van volwassenen (voor wie Nederlands de moedertaal of primaire omgangstaal is, maar die desondanks moeite hebben met één of meer basisvaardigheden zoals lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden) op een zodanig niveau te brengen dat de deelnemer een landelijke eindtoets kan halen.</p> <p>De aanbestedende dienst werkt ernaartoe dat zoveel mogelijk mensen op niveau 2F komen. Als dat niet lukt is niveau 1F het te behalen doel.</p>
NT2 (Nederlands als tweede taal)	<p>Opleidingen NT2 zijn bedoeld om de taalvaardigheid van volwassenen voor wie Nederlands niet de moedertaal is te verbeteren. Deelnemers kunnen op vijf niveaus (A0, A1, A2, B1, B2) aan de opleiding meedoen. Het is mogelijk om de NT2-opleiding af te sluiten met certificaten of een staatsexamen.</p> <p>De aanbestedende dienst werkt ernaartoe dat zoveel mogelijk mensen op niveau B2 komen. Als dat niet lukt is B1 het minimaal te behalen doel, A2 daarna en ten slotte A1.</p>
Alfabetisering	<p>Voor alfabetisering zijn de niveaus Alfa A, B en C van toepassing. De aanbestedende dienst werkt ernaar toe dat zoveel mogelijk mensen op niveau Alfa C komen, als dat niet lukt op Alfa B en ten slotte Alfa A.</p>

1. Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen voor de aanbesteding Volwasseneneducatie 2026-078 van de arbeidsmarktregio Zaanstreek-Waterland. De eisen vloeien voort uit de tekstuele toelichting alsmede het nadere eisenkader. Voor alle onderdelen geldt dat inschrijver hieraan dient te voldoen, als zijnde minimumeisen met een knock-out karakter.

1.1 Aanleiding

Deze aanbesteding komt voort uit de Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB). Het gaat om de aanbesteding van educatieve trajecten (opleidingen basisvaardigheden voor niet-inburgeringsplichtige volwassenen), die voldoen aan de voorwaarden van de WEB. De gemeente Zaanstad is door de rijksoverheid aangewezen als contactgemeente voor de arbeidsmarktregio Zaanstreek-Waterland. De gemeente Zaanstad zal namens de samenwerkende gemeenten als penvoerder optreden.

In 2022 heeft de vorige aanbesteding voor volwasseneneducatie plaatsgevonden. Deze was toen eveneens voor de gehele regio Zaanstreek-Waterland. Naar aanleiding van de aanbesteding is destijds een opdracht, in de vorm van een raamovereenkomst met één partij, gegund voor een periode van driemaal 2 jaar. De regio heeft echter besloten geen gebruik te maken van de laatste twee verlengingsjaren. De belangrijkste reden hiervoor is de komst van een nieuw regionaal plan, wat aanleiding geeft om de invulling van de opdracht te wijzigen. Dientengevolge komt de overeenkomst per 1-1-2027 te vervallen, en is er aanleiding om de opdracht opnieuw aan te besteden.

De gemeenten hebben gekozen voor een Openbare Europese Aanbesteding. De beoordelings-systeematiek die hierbij gehanteerd wordt staat nader omschreven in de Offerteleidraad, die separaat is bijgevoegd. U kunt zich alleen inschrijven als u aan alle eisen voldoet. Daar waar het wensen betreft zijn wij geïnteresseerd in uw visie, expertise en concrete plannen. De wensen zijn omschreven in de gunningscriteria die u in de offerteleidraad terugvindt.

1.2 Context Zaanstreek-Waterland

In Nederland hebben 3 miljoen mensen tussen de 16 en 75 jaar moeite met de basisvaardigheden lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden. Dat is 1 op de 5 mensen. We noemen dat ook wel Laaggeletterdheid. Ruim de helft van de mensen die moeite heeft met basisvaardigheden, heeft een betaalde baan. Dat betekent dat zij op het werk met uitdagingen te maken krijgen zoals het behalen van veiligheidscertificaten of het ophalen van de loonstrook in de digitale omgeving.

In arbeidsmarktregio Zaanstreek-Waterland heeft volgens onderzoek uit 2023 16% van de inwoners van 16 tot 75 jaar beperkte basisvaardigheden. Over de gehele regio zien we dat 58% van deze inwoners NT1ers zijn, tegenover zo'n 42% NT-2ers. 44% van alle inwoners met beperkte basisvaardigheden zijn werkend, tegenover 47% die niet werkend en niet in opleiding zijn (19.300 inwoners). Daarvan zijn er zo'n 9.000 boven de pensioengerechtigde leeftijd.

De gemeenten in regio Zaanstreek-Waterland verschillen van bevolkingssamenstelling. Zo hebben Zaanstad en Purmerend een groter aandeel inwoners met een migratieachtergrond, terwijl dit aandeel in Edam-Volendam relatief klein is. In andere gemeenten, zoals Landsmeer, Waterland, Oostzaan en Wormerland speelt vergrijzing een grote rol. Ook op andere sociaaleconomische factoren, zoals opleiding, werkloosheid of armoede zijn er verschillen tussen de gemeenten.

In centrumgemeente Zaanstad bedraagt het percentage inwoners met beperkte basisvaardigheden 23% van alle inwoners van 16 tot 75 jaar. Oostzaan en Waterland hebben een percentage van 12%. In Purmerend en Landsmeer gaat het om 11% van de inwoners en in Wormerland heeft 6% van de

inwoners beperkte basisvaardigheden. In de gemeente Edam-Volendam zien we dat 5% van de inwoners beperkte basisvaardigheden heeft.

Sinds 2023 volgen jaarlijks rond de 1100 inwoners van de regio formeel taalonderwijs in verschillende groepen en op verschillende locaties. Via Bibliotheek Waterland en De Bieb voor de Zaanstreek nemen nog eens zo'n 600 mensen deel aan informele taalcafés of taal verhogende activiteiten.

In Zaanstreek-Waterland zijn momenteel meerdere taalketen overleggen operationeel. Eén in de Zaanstreek. Daarnaast 2 in Waterland, 1 in Purmerend en in 1 Edam-Volendam. De taalketen overleggen zijn met verschillende regionale en lokale partners. Gedurende de looptijd van de opdracht kunnen hier ontwikkelingen in zijn.

De regio Zaanstreek-Waterland heeft, samen met partners, in 2025 een Regionaal plan (als Bijlage 12 toegevoegd bij de aanbestedingsstukken) vastgesteld voor de periode 2026 tot en met 2029. We willen dat zoveel mogelijk inwoners de basisvaardigheden beheersen zodat ze mee kunnen doen in onze samenleving. De regionale aanpak vormt het uitgangspunt voor de aanbesteding. Onder basisvaardigheden verstaan we kunnen lezen en schrijven, maar ook rekenen en het beheersen van de digitale vaardigheden. In het nieuwe plan staat dat we ons met name willen inzetten voor kwetsbare inwoners die de grootste kans op lage basisvaardigheden hebben en die ondersteuning wensen.

Samenvattend: Wat staat er in ons Regionale plan?

We hebben de volgende hoofddoelstellingen geformuleerd voor de aanpak basisvaardigheden in Zaanstreek-Waterland. Iedere doelstelling is op een specifieke doelgroepen gericht.

1. We willen dat ouderen (65+) die moeite hebben met lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden mee kunnen (blijven) doen in de samenleving.
2. We willen de sociaaleconomische weerbaarheid van werkenden met beperkte basisvaardigheden vergroten door hun basisvaardigheden op peil te houden of te versterken.
3. We zorgen dat werkzoekenden de basisvaardigheden hebben die nodig zijn op de arbeidsmarkt. Daarom is aandacht voor basisvaardigheden inherent onderdeel van de begeleiding naar werk.
4. We geven anderstaligen de mogelijkheid om hun basisvaardigheden (door) te ontwikkelen.

Hierin richt het non-formeel-P en formeel-P aanbod (het aanbod waar deze aanbesteding betrekking op heeft) zich met name op doel 2 t/m 4 en op zowel NT1 als NT2-ers.

Naast het formele en non-formele P-aanbod is ook non-formeel V-aanbod beschikbaar om basisvaardigheden te verbeteren. Het gaat daarbij om verschillende soorten van activiteiten van professionals en vrijwilligers, verbonden aan tal van organisaties zoals wijkteams, bibliotheken, kerkelijke en ideële organisaties.

Integrale aanpak en een duurzaam netwerk

Omdat het hebben van lage basisvaardigheden raakt aan verschillende leefgebieden, kiezen we als regio voor een integrale aanpak. Een integrale aanpak en een goede samenwerking is noodzakelijk om de doelgroep goed te kunnen bereiken en door een breder aanbod zo goed mogelijk te kunnen helpen. Komende jaren richten wij ons daarom o.a. op netwerkactivatie, waarin we investeren in de kennis, kunde en mogelijkheden van onze (netwerk)partners die met de doelgroep te maken hebben. In dat kader leggen we ook verder de verbinding met andere afdelingen en beleidsvelden zoals onderwijs, participatie, inburgering en Wmo.

1.3 Omvang van de aanbesteding

De arbeidsmarktregio Zaanstreek-Waterland kent twee deelregio's, Zaanstreek en Waterland. Voor beide deelregio's wordt gezocht naar één aanbieder die in staat is een formeel educatie aanbod te organiseren dat afgestemd is op de lokale inrichting en infrastructuur.

De gemeenten stellen voor de dienstverlening van inschrijvers voor 2027 en volgende jaren maximaal € 1.100.000,- per jaar beschikbaar op voorwaarde dat het huidige WEB budget minimaal beschikbaar blijft voor de gemeenten. Te verwachten is dat dit budget nauwelijks zal groeien in toekomstige contractjaren, terwijl het potentieel van kandidaten op basis van de percentages laaggeletterde inwoners in de regio aanzienlijk is. De gemeenten willen zoveel mogelijk kwetsbare inwoners de kans bieden om hun basisvaardigheden op te hogen.

NB: voorgenoemde budgetverwachting laat de herzieningsclausules inzake mogelijke budgetgroei onverlet.

Sinds 2023 zijn de volgende aantallen deelnemers gestart met formeel taalonderwijs.

2023 Soort	Aantallen per gemeente						
	Zaanstad	Purmerend	Edam-Volendam	Landsmeer	Oostzaan	Wormerland	Waterland
Alfa	28	0	0	0	0	0	0
A1	49	29	35	2	0	1	1
A2	57	22	6	3	1	2	0
B1	51	40	3	3	4	1	0
B2	0	12	2	0	0	0	0
Thematisch	139	79	7	3	5	4	0
Totaal	324	182	53	11	10	8	1

2024 Soort	Aantallen per gemeente						
	Zaanstad	Purmerend	Edam-Volendam	Landsmeer	Oostzaan	Wormerland	Waterland
Alfa	57	17	4	0	0	0	0
A1	38	54	2	4	1	1	1
A2	65	82	32	8	1	1	6
B1	86	86	8	3	6	6	0
B2	36	19	0	2	5	2	0
Thematisch	581	321	85	8	13	23	23
Totaal	863	579	131	25	26	33	30

2025 Soort	Aantallen per gemeente						
	Zaanstad	Purmerend	Edam-Volendam	Landsmeer	Oostzaan	Wormerland	Waterland
Alfa	36	18	17	0	0	0	0
A1	41	32	3	1	0	0	3
A2	78	67	6	6	2	1	4
B1	25	20	0	1	0	1	1
B2	7	7	0	0	0	1	0
Thematisch	379	295	70	4	11	17	59
Totaal	566	439	96	12	13	20	67

1.4 Mogelijke wijzigingen in de toekomst

Gezien lopende en toekomstige politieke, budgettaire en beleidsmatige ontwikkelingen op landelijk niveau – waaronder de structurele voortzetting van de aanpak basisvaardigheden voor volwassenen na afloop van het programma *Tel mee met Taal*, wijzigingen in rijksbudgetten en versterking van de gemeentelijke regierol – kan gedurende de looptijd van de overeenkomst aanpassing van de omvang, prioritering, inrichting of monitoring van het aanbod noodzakelijk zijn.

Opdrachtnemer is in staat en bereid om hierop, binnen de kaders van de WEB, flexibel mee te bewegen.

Dit kan gevolgen hebben voor de omvang en vorm van de opdracht (bijvoorbeeld het aantal deelnemers, doelgroep). Daarom kunnen aan de indicatie over de opdrachtwaarde geen rechten worden ontleend. Eveneens zijn hiertoe herzieningsbepalingen opgenomen in de Offerteleidraad, respectievelijk de Raamovereenkomst.

1.5 Vorm en duur van de overeenkomst

De raamovereenkomst die wordt aangegaan voor de uitvoering van de opdracht geldt voor de duur van twee (2) jaar en drie (3) maanden. De streefdatum voor opdrachtverlening is 1-10-2026. De opdrachtnemer heeft dan vervolgens drie (3) maanden de tijd voor implementatie / voorbereiding van de werkzaamheden. Gedurende deze termijn worden er nog geen deelopdrachten verstrekt onder de nieuwe raamovereenkomst, daar deze nog vallen onder de exclusiviteitsregeling van het huidige contract. Vanaf 1-1-2027 kunnen de eerste deelopdrachten onder de nieuwe raamovereenkomst worden verleend.

De raamovereenkomst kan vervolgens tweemaal, eenzijdig door ons, onder gelijkblijvende voorwaarden worden verlengd voor de duur van telkens twee (2) jaar.

De regio heeft, ten tijde van de aanbesteding, de intentie om bij bestekconforme uitvoering, naar volledige tevredenheid van de regio als zijnde opdrachtgever, de opdracht te verlengen.

1.6 Gewenst aanbod

We willen dat iedereen in Zaanstreek-Waterland kan meedoen. Onze prioriteit ligt bij kwetsbare inwoners die de grootste kans op lage basisvaardigheden hebben en die ondersteuning wensen. De regionale aanpak van Zaanstreek-Waterland focust sterk op zelfredzaamheid, en participatie op de arbeidsmarkt. Tegelijk zien we ook een breder maatschappelijk belang (zoals gezondheid en opvoeding van kinderen) bij het versterken en behouden van basisvaardigheden.

Deze opdracht richt zich op het formeel P en non-formeel P aanbod. Dit aanbod wordt in de basis aangeboden door gekwalificeerde docenten. Op basis van het regionale plan kiezen gemeenten voor een aanbod van thematische taaltrajecten en taalverhogende trajecten.

NT-2 doelgroep

Het gewenste non-formele P aanbod bestaat uit thematische taaltrajecten. Hierbij denken wij bijvoorbeeld aan “Taal en samenleving” (gericht op meedoen in de maatschappij) en “Taal en werk” (gericht op het vinden van een baan / functioneren in een baan). De aanbestedende dienst laat zich door opdrachtnemer graag adviseren over de wenselijkheid van mogelijke andere thema's.

Het formeel P aanbod (de taalverhogende trajecten) voor de NT2 doelgroep dient te voorzien in de volgende niveaus: alfabetisering, A0, A1, A2, B1, B2.

Inschrijvingen voor het B2 niveau verlopen uitsluitend via gemeentelijke of regionale organisaties die inwoners richting werk helpen zoals gemeenteconsulenten, Regionaal Werkcentrum en Werkom.

Bij taalniveaus waarvan de instroom laag is worden afspraken gemaakt over vaste startmomenten gedurende het jaar. Zo kunnen deelnemers hier rekening mee houden in hun planning en zorgen dat zij beschikbaar zijn op het moment dat de groep start.

Alle groepen bevatten minimaal 8 en maximaal 20 deelnemers om de kwaliteit van het onderwijs optimaal te laten zijn. Dit houdt in dat de lessnelheid aansluit bij de leerbaarheid van de groep, de inhoud bij de interesse en motivatie en dat er voldoende tijd is om ook het spreken met elkaar te oefenen. Voor de NT-2 groepen is continue instroom niet wenselijk.

Onder omstandigheden - bijvoorbeeld, maar niet-limitatief: specifieke doelgroepen, specifieke taalniveaus, doorlopende groepen - kan het gewenst zijn om reeds te starten met een groep van een kleinere omvang. Het verzoek tot opstarten van een dergelijke kleinere groep kan worden geïnitieerd door opdrachtnemer dan wel door de regio als opdrachtgever. In alle gevallen geldt dat voor het starten van een groep met afwijkende omvang wel toestemming vanuit opdrachtgever vereist is.

NT1 doelgroep

Voor de NT1 doelgroep dienen groepen te worden ingericht waarin mensen op basis van maatwerk begeleid worden. Bij deze groepen is continue in- en uitstroom mogelijk. Gezien de uitdaging in het bereiken van NT1'ers starten deze groepen bij minimaal 3 deelnemers. De aanbieder zorgt vanaf jaar één voor minimaal 1 doorlopende groep in Zaandam en minimaal 1 doorlopende groep in Purmerend. In het eerste contractjaar zijn er minimaal 10 NT1 deelnemers actief.

Verdere eisen zijn opgenomen in het eisenkader van hoofdstuk 3.

Intake en Persoonlijk plan (voor zowel NT1 als NT2 deelnemers)

We vinden het belangrijk dat het aanbod zo goed mogelijk aansluit op de behoefte en belevingswereld van de cursist. Om dit te bewerkstelligen wordt er een intake gedaan waarin samen met de cursist een persoonlijk opleidingsplan wordt opgesteld. Hierin worden doelen geformuleerd. Op basis van het persoonlijk opleidingsplan wordt gekeken welk aanbod het best bij de deelnemer past. Deze keuze wordt in het plan onderbouwd. In het geval dat non-formeel V aanbod beter bij de deelnemer past, wordt deze doorverwezen naar aanbieders van het non-formele V aanbod.

Leslocaties en lestijden

Opdrachtnemer dient over in ieder geval twee vaste leslocaties te beschikken, te weten in Zaandam en Purmerend. Daar waar mogelijk en gewenst kan opdrachtnemer ervoor kiezen om ook in één van de andere gemeenten een vaste leslocatie aan te bieden.

Om zoveel mogelijk inwoners de kans te bieden onderwijs te volgen dienen lessen zowel in de ochtenden, middagen en avonden te worden aangeboden. Online lessen kunnen worden ingezet voor diegene waar dat passend is.

Lessen op locatie

Werkenden en werkzoekenden zijn twee belangrijke doelgroepen in het regionaal plan basisvaardigheden voor de regio Zaanstreek-Waterland. Om het bereik van deze doelgroepen te vergroten, willen we de mogelijkheid aanbieden voor taalaanbod op locatie, bij bedrijven en organisaties zoals het Regionaal Werkcentrum. Dit aanbod dient aan te sluiten op de context van de desbetreffende werkomgeving. Voor het starten van deze groepen geldt een minimumaantal van 6 deelnemers. Het aantal van deze groepen is afhankelijk van de interesse van werkgevers en hun werknemers.

2. Verantwoording en Facturatie

2.1 Overlegstructuur

Contactgemeente Zaanstad heeft minimaal tweemaal per jaar overleg met Opdrachtnemer. Dit overleg betreft enerzijds een evaluatie over de bereikte resultaten (de KPI's) en overige zaken zoals met elkaar afgesproken tijdens de concretiseringsfase van deze aanbesteding. Anderzijds is het overleg bedoeld om elkaar te informeren over ontwikkelingen die binnen de organisaties gaande zijn en relevant zijn voor uitvoering van de opdracht. Uiteraard kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar ook buiten het periodieke overlegmoment informeren. Het overleg wordt gevoerd door een vanuit de contactgemeente aangewezen contactpersoon en een door de Opdrachtnemer aangewezen contactpersoon. Deze personen zijn bevoegd om namens de organisatie besluiten te nemen of afspraken te maken die betrekking hebben op de financiële kaders en overige kaders, waarbinnen de opdracht volwasseneneducatie georganiseerd en uitgevoerd dient te worden.

2.2 Verantwoording en rapportage

Opdrachtnemer levert maandelijks een cijfermatige en inhoudelijke rapportage aan de contactgemeente Zaanstad. Een format hiertoe zal vóór 1 januari 2027 opgesteld worden in onderling overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. In dit format is in elk geval opgenomen een totaaloverzicht waarin het volgende aan cijfermatige informatie is opgenomen:

- a. Stand van zaken van het totale budget en prognose tot en met 31 december van het jaar en de vergelijking met eerdere jaren voor zover die er vanuit het contract zijn.
- b. Per leslocatie: startdatum groep en einddatum indien afgerond, aantal deelnemers, thema, taalniveau, en bij afronding hoeveel deelnemers succesvol zijn uitgestroomd (=aantoonbare taalverhoging), en hoeveel deelnemers zijn uitgevallen.
- c. Percentage gemiddeld verzuim en onderbreking.
- d. Per postcodegebied van de deelnemers, het aantal deelnemers aan lessen per jaar, te tellen in het jaar dat een cursist in een groep gestart is.
- e. Per postcodegebied van de deelnemers, het aantal deelnemers dat is afgewezen in het lopende jaar en vorige jaren voor zover van toepassing.
- f. Per postcodegebied van de deelnemers, het aantal deelnemers dat een traject heeft afgerond per resultaatgebied, dus met certificaat of diploma.
- g. Het aantal aanmeldingen per doorverwijzer in het lopende jaar en vorige jaren voor zover van toepassing.
- h. Historische trends van bovenstaande informatie zodat de ontwikkeling gedurende de opdracht goed gevolgd kan worden.
- i. NT1 / NT2 verdeling deelnemers
- j. Gemiddelde groepsgrootte per taalniveau
- k. Het aantal unieke aanmeldingen per gemeente
- l. Het gemiddelde aantal gevolgde trajecten per deelnemer
- m. De gemiddelde wachttijden van aanmelding tot intake en van intake tot start

En een tekstuele verantwoording waarin de volgende onderwerpen worden benoemd:

- a. De ontwikkeling van de aanmeldingen bij verschillende doelgroepen.
- b. Het percentage verzuim en onderbreking en een beschrijving van de maatregelen.
- c. Een analyse van de achterliggende redenen voor vroegtijdige uitval
- d. Een analyse van het bereik van de verschillende doelgroepen.
- e. Ervaringen en ontwikkelingen wat betreft de samenwerking met relevante partijen.

2.3 Resultaatafspraken

Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer werkt in lijn met de opdracht zoals opgenomen in dit Programma van Eisen, de offerte en de overeenkomst. Per contractjaar beoordeelt Zaanstad, in haar

hoedanigheid van contactgemeente, in het laatste overlegmoment van het lopende contractjaar de door de Opdrachtnemer uitgevoerde opdracht. De beoordeling vindt plaats aan de hand van de Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's).

De gemeenten hebben van tevoren op hoofdlijnen de volgende prestatie-indicatoren geformuleerd.

- Een aantoonbaar toenemend bereik (50% per jaar) over de contractjaren van NT1 deelnemers aan de lessen (minimaal 10 deelnemers in het eerste jaar).
- Minimaal 70% van de deelnemers rondt het traject af.
- Van de deelnemers die het traject hebben afgerond toont minimaal 80% aantoonbare vooruitgang en zijn de persoonlijke doelen bereikt
- Voldoende tevredenheid deelnemers over de inhoud en vorm van de lessen (door de Opdrachtnemer te organiseren met de mogelijkheid de uitkomsten in te zien door Opdrachtgever).
- Minimaal 75% van de deelnemers dient ten minste 80% aanwezig te zijn geweest. (minimaal 70% aanwezigheid bij zwaarderbelaste groepen zoals NT1 groepen).
- De uiterste wachttijden tussen aanmelding en de start van de lessen is voor non-formeel P onderwijs uiterlijk 6 weken en voor formeel P onderwijs uiterlijk 8 weken.

In de uitvoeringsfase zullen partijen de prestatie indicatoren nader uitwerken.

3. Eisen

Hier zijn de eisen opgenomen die worden gesteld. Deze eisen dienen als randvoorwaarde bij de uitvoering van de opdracht. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de opdracht en de opdracht uit te kunnen voeren conform de gestelde eisen. De eisen hebben daarmee een zogenaamd minimum- c.q. knock-out karakter.

Nummer	Eisen
1.	Inschrijver voldoet aan de huidige kwaliteitseisen zoals gesteld in de WEB en beschikt over diploma erkenning.
2.	Uw tot beslissingen bevoegde contactpersoon voor de opdracht heeft ervaring met deze rol uit minimaal 1 andere overeenkomst en is volledig bevoegd afspraken te maken met de Opdrachtgever over de uitvoering van de opdracht en eventuele aanpassingen die gewenst worden. Een vaste vervanger is beschikbaar, geïnformeerd over de opdracht en volledig bevoegd om afspraken te maken over de opdracht, om in te kunnen vallen als dat nodig is.
3.	Opdrachtnemer dient in ieder geval met de volgende netwerkpartners samen te werken: <ul style="list-style-type: none"> - Bibliotheken - Werkom - Regionaal Werkcentrum - Gemeentelijke consultants - Lokale (wijk)teams.
4.	Al het personeel van Opdrachtnemer of derden, die contact heeft met deelnemers van leertrajecten, dient een geldende VOG-verklaring van maximaal 1 jaar oud te bezitten. Opdrachtnemer draagt daar verantwoordelijkheid voor en belast de kosten hiervoor niet door aan Opdrachtgever.
5.	Inschrijver beschikt over een makkelijk te vinden klachtenregeling die geschreven is op B1 niveau.

6.	Inschrijver stuurt uiterlijk 2 maanden na afloop van het jaar een financiële verantwoording over de opdracht naar de contactgemeente Zaanstad die voldoet aan de eisen van de SISA-verantwoording en is voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring.
7.	Inschrijver zorgt voor leslocaties die bereikbaar zijn binnen 15 minuten lopen van en naar het openbaar vervoer.
8.	Opdrachtnemer heeft in ieder geval vaste leslocaties in Zaanstad en Purmerend.
9.	Gebruikte leslocaties zijn toegankelijk voor mensen met een beperking.
10.	Minimaal 80% van de lessen wordt verzorgd door gecertificeerde docenten; overige uren vinden plaats onder aantoonbare didactische supervisie
11.	Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de werving en instroom van deelnemers.
12.	Inschrijver is verantwoordelijk voor de intake en het opstellen van persoonlijke doelenplan en deelt dit indien gewenst met gemeentelijke consultants. Hierin wordt minimaal ingegaan op: <ul style="list-style-type: none"> • startniveau; • leerdoelen; • passend leertraject (formeel of non-formeel P); • beoogd resultaat • vastlegging minimaal 1 evaluatiemoment.
13.	De uiterste wachttijden tussen aanmelding en de start van de lessen is voor non-formeel P onderwijs uiterlijk 6 weken en voor formeel P onderwijs uiterlijk 8 weken. Uitzonderingen kunnen enkel plaatsvinden in onderling overleg en na akkoord van de gemeente.
14.	Inschrijver beschikt over een registratiesysteem waarin de voortgang en presentie van de deelnemers wordt vastgelegd. Dit registratiesysteem is in de vorm van een portal toegankelijk voor gemeentelijke consultants.
15.	Inschrijver neemt deel aan taalketen-overleggen in de regio Waterland en de regio Zaanstreek.
16.	Voor de groepen geldt een minimale groepsgrootte van 8 personen, met een maximum van 20 personen. Groepen van deze omvang kunnen door opdrachtnemer, zonder vereiste toestemming, worden opgestart. Onder omstandigheden - bijvoorbeeld, maar niet-limitatief: specifieke doelgroepen, specifieke taalniveaus, doorlopende groepen - kan het gewenst zijn om reeds te starten met een groep van een kleinere omvang. Het verzoek tot opstarten van een dergelijke kleinere groep kan worden geïnitieerd door opdrachtnemer dan wel door de regio als opdrachtgever. In alle gevallen geldt dat voor het starten van een groep met afwijkende omvang <u>wel</u> toestemming vanuit opdrachtgever vereist is. Voor NT1-groepen geldt een uitzonderingsregeling conform eis 21 PvE. Voor beide uitzonderingen geldt dat deze geen invloed hebben op het geoffreerde lesuurtarief. Dit blijft van overeenkomstige toepassing.
17.	Er dienen zowel overdag als in de avonden lessen aangeboden te worden.
18.	Onderwijs in groepsverband op locatie is het uitgangspunt. Digitaal onderwijs is, in overleg met opdrachtgever, aanvullend in te zetten wanneer hybride lestrajecten toegevoegde waarde hebben en aansluiten bij de behoefte van de (doel)groep.

19.	Inschrijver brengt geen kosten in rekening aan deelnemers voor het volgen van de lessen, noch een borg voor materialen of apparaten. Het laten ondertekenen van een gebruiksovereenkomst met bepalingen rond verlies en diefstal is toegestaan.
20.	Bij einde van raamovereenkomst dient opdrachtnemer zich bereidwillig op te stellen voor een eventuele overzetting naar een nieuwe opdrachtnemer. Deze overzetting dient bij de kostprijs inbegrepen te zijn.
Specifieke eisen NT1	
21.	NT1 groepen kunnen worden gestart vanaf minimaal 3 deelnemers. De aanbieder zorgt vanaf jaar één voor minimaal 1 doorlopende groep in Zaandam en minimaal 1 doorlopende groep in Purmerend.
22.	In het eerste contractjaar zijn er minimaal 10 NT1 deelnemers actief.
23.	<p>Plan NT1 aanpak</p> <p>De aanbieder beschikt bij start van de overeenkomst over een uitgewerkt en aantoonbaar geïmplementeerd plan voor:</p> <p>a) het actief bereiken en werven van NT1-deelnemers, conform de voorgestelde aanpak onder kwaliteitscriterium G2;</p> <p>b) het structureel aanbieden van passend non-formeel en/of formeel P-onderwijs voor NT1-deelnemers.</p> <p>Het plan bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • minimaal drie concrete wervingskanalen, waarvan ten minste één via lokale samenwerkingspartners (zoals welzijn, wijkteams, werkgevers, zorg of bibliotheken), in lijn met hetgeen is uitgewerkt onder kwaliteitscriterium G2; • een beschrijving van het onderwijsaanbod NT1 (didactische aanpak, leerduur, groepsgrootte, instroommomenten); • een onderbouwing hoe het aanbod laagdrempelig en passend is voor deelnemers met beperkte basisvaardigheden; • meetbare output- en outcome-indicatoren (zie hieronder); • een beschrijving van monitoring en bijsturing. <p>Het plan bevat ten minste de volgende indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het aantal bereikte NT1-deelnemers per jaar (minimale groei 50% per jaar); • het aantal gestarte NT1-trajecten; • het percentage deelnemers dat een traject afrondt; • het aantal doorverwijzingen naar vervolgaanbod (bijv. formeel onderwijs, werk, taalvrijwilligers). <p>De aanbieder rapporteert hierover minimaal halfjaarlijks aan opdrachtgever, als onderdeel van de vaste rapportagecyclus binnen de raamovereenkomst.</p>
Overdracht dossiers vanuit huidige opdrachtnemer	
24.	<p>Lessen die gestart zijn voor 1-1-2027 worden afgerond bij de huidige opdrachtnemer. Op het niveau van het individu kunnen hieromtrent afwijkende afspraken worden gemaakt tussen huidige opdrachtnemer, nieuwe opdrachtnemer en gemeente.</p> <p>Het volgende wordt overgedragen door de huidige opdrachtnemer en dient per 1-1-2027 derhalve te worden opgepakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afgeronde intakes, waarvan de lessen nog niet zijn gestart voor 1-1-2027; - De wachtlijst.

AVG, Privacy en dataverwerking	
25.	<p>Verwerking van persoonsgegevens</p> <p>Uit hoofde van eis 6 van dit Programma van Eisen (productieverantwoording) dienen partijen persoonsgegevens te verwerken. Partijen moeten persoonsgegevens in het kader van deze Raamovereenkomst verwerken om de volgende doelen te behalen: <i>het leveren van financiële productieverantwoording door Opdrachtnemer aan de contactgemeente Zaanstad om haar in staat te stellen om de verantwoording aan het Rijk af te leggen overeenkomstig artikel 2.3.4 jo 2.3.5 van de WEB.</i></p> <p>Ten aanzien van deze gegevensverwerking gelden de hierna volgende eisen. Onder “partijen” wordt verstaan: inschrijver c.q. opdrachtnemer en de gemeente.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt overeenkomstig de geldende wet en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: UAVG). 2. Partijen verwerken de door of via Partijen ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Afwijking hiervan kan alleen als wettelijke verplichtingen of bindende uitspraken van de toezichthoudende autoriteit of een bevoegde rechter anders bepalen, of een op Partij van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke wettelijke bepaling Partij tot verwerking verplicht. In dat geval zal de uitvoerende Partij, voorafgaand aan de verwerking, de andere Partij daarvan in kennis stellen, tenzij deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang is verboden. 3. Partijen zijn ieder verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in artikel 4.7 AVG voor hun eigen deel van de verwerking die ze in het kader van de Raamovereenkomst uitvoeren. 4. De contactgemeente Zaanstad zal na ontvangst van de productieverantwoording met persoonsgegevens van de Opdrachtnemer en eventuele verdere verwerking binnen door haar beheerde systemen als verwerkingsverantwoordelijke voor de betreffende persoonsgegevens worden gekwalificeerd. 5. Opdrachtnemer zal vanaf het moment van ontvangst van persoonsgegevens van de contactgemeente Zaanstad en de eventuele verdere verwerking binnen door haar beheerde systemen als verwerkingsverantwoordelijke van de betreffende persoonsgegevens worden gekwalificeerd. De doelen en grondslagen van de gegevensverwerking worden opgenomen in het register van verwerkingen van opdrachtnemer en gemeente. 6. In verband met de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het verwerken van persoonsgegevens, stemt opdrachtnemer in met het privacy convenant van de gemeente waarin partijen gezamenlijk op transparante wijze hun verantwoordelijkheden vastleggen voor de nakoming van hun privacy verplichtingen. Het privacy convenant maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met opdrachtnemer worden gesloten. Indien inschrijver hierover vragen heeft dan kan hij deze in een vragenronde stellen ten behoeve van een Nota van Inlichtingen. 7. Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens op eerste verzoek van opdrachtgever, doch uiterlijk na het einde van de overeenkomst, kosteloos aan opdrachtgever (terug) overdragen/vernietigen. 8. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen) controleren en opdrachtnemer zal daartoe alle medewerking verlenen.
26.	<p>Vastleggen, bewaren en vernietigen van persoonsgegevens</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtnemer legt, in overeenstemming met het register van verwerkingen van persoonsgegevens, in het digitale bestand de persoonsgegevens vast. 2. Opdrachtnemer bewaart de persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk. 3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de persoonsgegevens zoals bedoeld in onderdeel 1 van deze eis na de bewaartermijn zo spoedig mogelijk worden

	<p>maar in ieder geval binnen 2 maanden worden vernietigd, of van identificeerbare kenmerken worden ontdaan, zodat zij niet langer zijn te herleiden tot een individuele persoon.</p>
27.	<p>Informereren betrokkenen Partijen dragen er zorg voor dat een betrokkene vooraf wordt geïnformeerd over de verwerking van zijn persoonsgegevens tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is. Partijen delen een betrokkene mee welke persoonsgegevens worden verwerkt en wat het doel en grondslag van de verwerking zijn. Ook informeren Partijen een betrokkene over de rechten die de betrokkene heeft ten aanzien van de verwerking van zijn persoonsgegevens.</p>
28.	<p>Toegang tot persoonsgegevens en geheimhouding</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De medewerkers van Partijen die direct betrokken zijn bij het leveren van de diensten aan een betrokkene hebben toegang tot de persoonsgegevens van een betrokkene die zijn opgenomen in het geautomatiseerde bestand. 2. Partijen zorgen ervoor dat alleen die personen toegang tot het geautomatiseerde bestand hebben die direct betrokken zijn bij het leveren van de diensten. 3. Opdrachtnemer deelt persoonsgegevens van betrokkene met derden (bijvoorbeeld maar niet uitsluitend onderaannemers) uitsluitend indien dit noodzakelijk is voor het leveren van de diensten en het uitvoeren van overige taken uit hoofde van de Raamovereenkomst. 4. Indien derden, zoals hiervoor bedoeld onder 3 verwerkers/subverwerkers van Opdrachtnemer zijn, dan dient Opdrachtnemer met de betreffende verwerkers/subverwerkers een verwerkersovereenkomst af te sluiten conform het bepaalde in de AVG. 5. Partijen houden – indien van toepassing – een register bij van ingeschakelde (sub)verwerkers. 6. Personen die werken voor Partijen moeten persoonsgegevens waarmee zij werken, geheimhouden. 7. De personen die werken voor Partijen en eventueel ingeschakelde derden hebben daarom een geheimhoudingsverklaring getekend, of zich op een andere manier schriftelijk gebonden aan de geheimhouding. De geheimhoudingsplicht geldt, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzondering. De geheimhouding geldt ook na beëindiging van de Raamovereenkomst.
29.	<p>Rechten van betrokkenen Een betrokkene kan bij Partijen ten aanzien van zijn taken ter uitvoering van de Raamovereenkomst een verzoek indienen om informatie, inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering, vernietiging of afscherming van hun persoonsgegevens. Partijen delen een betrokkene schriftelijk en gemotiveerd binnen drie weken na ontvangst van het verzoek mee of, en zo ja, in hoeverre aan het verzoek wordt voldaan.</p>
30.	<p>Meldplicht datalekken</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indien een datalek een hoog risico met zich mee brengt op lichamelijke, materiële of immateriële schade voor een betrokkene, , meldt de Opdrachtnemer dit datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er een werkproces meldplicht datalekken is. 2. Partijen zullen elkaar over en weer onverwijld, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens. Partijen vermelden hierbij - voor zover bekend - de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen. Deze bepaling is van toepassing op incidenten bij Partijen en de door Partijen ingeschakelde derden. 3. In geval van een inbreuk nemen Partijen zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere inbreuken te voorkomen.

	<p>4. Partij waar de inbreuk zich heeft voorgedaan, of onder wiens verantwoordelijkheid de inbreuk zich heeft voorgedaan, beslist of de inbreuk moet worden gemeld bij de toezichthoudende autoriteit en/of betrokkene, onverminderd het bepaalde onder 1.</p> <p>5. De kosten voor de werkzaamheden in verband met het deel van de verwerking waarvoor Partij verwerkingsverantwoordelijk is, komen voor rekening van deze Partij.</p>
31.	<p>Mogelijkheid DPIA Op verzoek van een Partij werkt de andere Partij (vooraf) altijd mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging als bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.</p>
32.	<p>Verwerkersovereenkomst Conform het bepaalde in de Offerteleidraad behoudt de gemeente zich het recht voor om na gunning een verwerkersovereenkomst aan te gaan met opdrachtnemer, hetzij overkoepelend voor de gehele regio, hetzij voor iedere individuele gemeente apart. De hiervoor genoemde eisen vormen daarbij de basis, maar zijn niet-limitatief. Partijen zullen over de daadwerkelijke inrichting van de verwerkersovereenkomst te zijner tijd nader in overleg treden.</p>
33.	<p>Beveiliging Opdrachtnemer neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens, welke worden verwerkt ten dienste van opdrachtgever, te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.</p>
34.	<p>Opdrachtgever is bevoegd eisen te stellen aan de door opdrachtnemer te nemen beveiligingsmaatregelen, waaronder door opdrachtnemer zo nodig op de geleverde producten en/of diensten toe te passen maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).</p>