Programma van eisen B1-route – versie 1.1

Versie 1.1: wijzigingen doorgevoerd n.a.v. de 2e Nota van Inlichtingen (met zichtbare wijzigingen). Het betreft een wijziging van eis 15, 44 en 51 van het Programma van Eisen.

Doelen:

Zoveel mogelijk inburgeraars kunnen spreken, luisteren, lezen en schrijven op B1-niveau of hoger, zodat ze zelfstandig kunnen participeren in de Nederlandse samenleving. Dit stelt ze in staat om hun kansen te vergroten op de arbeidsmarkt, betaald werk te vinden of op een andere manier te participeren in de Nederlandse samenleving.

Resultaten B1-route:

- Inburgeraars behalen hun inburgeringsexamens op B1-niveau;
- Indien B1-niveau niet haalbaar is, sluit de inburgeraar het traject (op onderdelen) af op A2-niveau;
- Daar waar een inburgeraar in staat is om een hoger niveau dan B1 (richting B2 of B2) te halen, wordt dat maximaal gestimuleerd en waar mogelijk gefaciliteerd door de Opdrachtnemer;
- Als A2-niveau niet haalbaar is, wordt de inburgeraar overgedragen naar de taalaanbieder van de Z-route;
- Daarnaast heeft de inburgeraar het onderdeel KNM succesvol afgerond.

Algemeen	
1.	De Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving op zowel landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau.
2.	Eventuele relevante wijzigingen in de wet- en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten raamovereenkomst van toepassing. De Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging. Dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.
3.	De Opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig en kosteloos aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het ministerie of de Opdrachtgever ten aanzien van de voor de gemeenten uit te voeren werkzaamheden. Dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.
4.	Volgens het gestelde in de wet, heeft de inburgeraar, de mogelijkheid om binnen 1,5 jaar te wisselen van leerroute. Dit is slechts mogelijk na accordering van de gemeente waar de inburgeraar woont.
5.	De Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure en beschikt over een veiligheidsprotocol.
6.	Opdrachtnemer stelt na gunning samen met de Deelnemende gemeenten een werkafsprakenboek op voor de uitvoering van de Opdracht. In het werkafsprakenboek komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod: • de contactgegevens van betrokken partijen; • een communicatiematrix; • op welke manier rapportages aangeleverd worden; • de manier van gegevensoverdracht;

	• de samenwerking met partners in de regio; • de afspraken bij stagnatie leerroute van inburgeraars; • de nadere uitwerking over managementrapportages; • de bevoegdheid van docenten; • de startmomenten van groepen; • de facturatie en vormeisen voor de factuur; • de frequentie en inhoud van de managementrapportages; • de accountgesprekken: frequentie, inhoud en deelnemers; • de procedures omtrent verzuim; • de procedures omtrent uitval van lessen; • de aanmeldprocedure; • de afstemming en verslaglegging over individuele inburgeraars; • de klachtenprocedure en het veiligheidsprotocol • een exit-regeling van toepassing bij het eindigen van de Raamovereenkomst. Dit document wordt tussentijds aangepast indien nodig. Het streven is om zoveel mogelijk generieke werkafspraken te maken die voor alle Deelnemende gemeenten gelden. Er zullen gemeente specifieke afspraken zijn, zoals contactgegevens.

Dienstverlening	
7.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het behalen van de door de gemeenten in de PIP opgestelde doelen ten behoeve van het taaldeel van de leerroute.
8.	De Opdrachtnemer dient rekening te houden met de volgende vereisten in het aantal uren (p/w) en aantal lesweken: • De Opdrachtnemer biedt inburgeraars minimaal 46 lesweken per jaar aan. • Een inburgeraar hoeft niet langer te wachten tot hij deel kan nemen aan de route, dan bepaald is binnen de Wet inburgering 2021. • Als er geen groep binnen de overeengekomen termijn kan starten met het minimum aantal inburgeraars-, dan treedt de Opdrachtnemer voor afloop van deze termijn in overleg met de Opdrachtgever.
9.	De groepsgrootte voldoet aan de eisen zoals deze worden gesteld door Blik op Werk voor de uitvoering van de leerroute.
10.	Het is niet toegestaan om zonder instemming van de Opdrachtgever Inburgeraars van de B1-route en Z-route te combineren in één lesgroep.
11.	De Opdrachtnemer zorgt voor een warme overdracht naar een nieuwe aanbieder na eventuele beëindiging van de individuele overeenkomst (Nadere Opdracht), bijvoorbeeld na wijzigen van de leerroute of verhuizing van een inburgeraar. Dit gebeurt altijd in overleg met de nieuwe aanbieder en regievoerder van de betrokken gemeente.
12.	De Opdrachtnemer blijft gedurende de hele contractperiode voldoen aan de geschiktheidseis t.a.v. de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van Blik op Werk.

	Didactische kwaliteit en individuele begeleiding van inburgeraars moeten aantoonbaar voldoen aan de eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen en aan de kwaliteitseisen van het Blik op Werk keurmerk. Opdrachtnemer dient dit minimaal halfjaarlijks aan te tonen in de managementrapportage en vaker indien nodig.
13.	De Opdrachtnemer communiceert onverwijld met de Opdrachtgever als het Keurmerk Blik op Werk (of gelijkwaardig) wordt ingetrokken (ernstige feiten), geschorst (om onderzoek te doen naar ernstige klachten) of niet (meer) wordt toegekend (niet voldoen aan de normen).
14.	Gemeenten, de Opdrachtnemer en andere ketenpartijen werken samen om tot een overzichtelijk en standaard lesrooster te komen. Hierbij gaat het om het vaststellen van, zoveel mogelijk, vaste lesmomenten. Op deze manier kunnen de gemeenten overige participatie-activiteiten op de andere dagdelen invullen. Bij wijzigingen wordt dit met relevante betrokken partijen afgestemd. Indien de Opdrachtgever aantoont dat inburgeraars behoefte hebben aan avondlessen, les op zaterdag of les op een vaste lesdag, dan treedt zij hierover in overleg met de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer maakt vervolgens mogelijk dat lessen op die wijze kunnen worden aangeboden.
15.	~~Voor aanvang van de leerroute voert de Opdrachtnemer een intakegesprek uit met de inburgeraar en gemeente waarin het taalniveau wordt getoetst. In dit gesprek worden in ieder geval de doelstellingen van het PIP besproken en of deze doelstellingen op basis van de taalniveau toets passend blijven.~~ ~~De Opdrachtnemer bespreekt met de inburgeraar ook diens wensen en (indien van toepassing) diens beperkingen. Ook worden de digitale vaardigheden van de inburgeraar besproken.~~ Voor aanvang van de leerroute voert de Opdrachtnemer een intakegesprek uit met de inburgeraar waarin het taalniveau wordt getoetst. In dit gesprek worden in ieder geval de doelstellingen van het PIP besproken en of deze doelstellingen op basis van de taalniveau toets passend blijven. Hierover vindt een inhoudelijke afstemming plaats met de gemeente, waarna deze onderdeel gaat uitmaken van het inburgeringsdossier. De Opdrachtnemer bespreekt met de inburgeraar ook diens wensen en (indien van toepassing) diens beperkingen. Ook worden de digitale vaardigheden van de inburgeraar besproken. Deze onderdelen zijn vast onderdeel in de intakeprocedure.
16.	De Opdrachtnemer legt afspraken over lesrooster, aanwezigheid, melding bij ziekte en andere huisregels schriftelijk vast. Deze afspraken sluiten aan op het verzuimprotocol van de Opdrachtgever. Deze afspraken worden ondertekend door de inburgeraar om diens verantwoordelijkheid hierin te markeren.
17.	Het proces rondom het niet halen van afgestemde doelstellingen wordt verder uitgewerkt in de uitvoeringsafspraken, in lijn met afspraken uit andere leerroutes.

18.	De Opdrachtnemer streeft ernaar om geen of minimale roosterwijzigingen per lesgroep door te voeren, om zo stabiliteit en kwaliteit van de lesgroepen te borgen.
19.	De Opdrachtnemer zorgt dat het duale karakter van de leerroute wordt geborgd door het faciliteren van het praktijkgericht leren, waarbij een combinatie wordt gemaakt tussen taalontwikkeling (waaronder vaktaal) en participeren in de praktijk.
20.	Wanneer er van overheidswege beperkingen worden opgelegd inzake het fysiek lesgeven aan inburgeraars, dan treedt de Opdrachtnemer hierover in overleg met de Opdrachtgever. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan een pandemie.
21.	Wanneer de inburgeraar onvoldoende digitale vaardigheden beheerst om digitale lessen te volgen, dan organiseert de Opdrachtnemer activiteiten om die achterstand zo snel mogelijk in te lopen. De Opdrachtnemer verschaft helderheid naar de Inburgeraar t.a.v. het gebruik van de laptop/online leeromgeving.

Alfabetisering

22.	De B1-route kent een alfabetiseringstraject. Wanneer uit de leerbaarheidstoets blijkt dat de analfabete of anderstalig gealfabetiseerde Inburgeraar succesvol B1-leerroute kan volgen, dan dient de Opdrachtnemer een alfabetiseringstraject aan te bieden. De Opdrachtgever rekent voor het aanbieden van een alfabetiseringstraject een maximum van 150 aangeboden lesuren. De facturatie van deze aangeboden lesuren geschiedt conform eis 49.

Eisen B1-route, *onderdeel taal*

23.	De module KNM is onderdeel van de leerroute, aan te bieden door de Opdrachtnemer.
24.	Voor B2-niveau (zie ook eis 28) geldt dat de Opdrachtnemer deze moet kunnen aanbieden. Hiervoor kan de Opdrachtnemer een derde partij inschakelen. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever schriftelijk en onverwijld op de hoogte, indien er sprake is van onderaanneming in het kader van de Overeenkomst. Onderaannemers worden door de Opdrachtnemer niet zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever gecontracteerd.
25.	De leerroute past binnen de ketenaanpak van de gemeente en wordt uitgevoerd in afstemming met ketenpartners, waaronder: medeaanbieders, het Taalpunt, maatschappelijke begeleiding, vrijwilligersorganisaties, sleutelfiguren en werkgevers. Dit vraagt een flexibele opstelling van en het leveren van maatwerk door de Opdrachtnemer.
26.	Iedere inburgeraar heeft een taalportfolio. De inhoud wordt vormgegeven door de Opdrachtnemer van het taaldeel. Het is belangrijk dat daarnaast activiteiten worden ontplooid die belangrijk zijn voor de zelfstandigheid van de inburgeraar op de arbeidsmarkt. Deze participatie-activiteiten moeten kunnen worden toegevoegd aan het taalportfolio met als doel te komen tot een gezamenlijk en integraal product. Afhankelijk van

	de aard van de activiteiten kan de betreffende aanbieder van de MAP de uren meetellen als praktijkuren. De Opdrachtnemer zorgt voor de input van het taaldeel. Hierdoor ontstaat een zichtbare koppeling tussen taal op school en taal in de praktijk. Een taalportfolio maakt de taalactiviteiten en participatieactiviteiten op individueel niveau zichtbaar. De Opdrachtnemer kan aantonen hoe zij het taalportfolio en activiteiten die hiervan onderdeel uitmaken, vormgeeft.
27.	Het lesprogramma houdt rekening met verschil in tempo, niveau en individuele behoeften van de inburgeraars. Bij de groepssamenstelling wordt in dat verband bij voorkeur rekening gehouden met onder andere: leeftijd, opleidingsachtergrond, leervermogen en leerstijl, en analfabetisme in eigen taal/schrift.
28.	De Opdrachtnemer geeft inburgeraars de mogelijkheid om door te groeien naar het voor de inburgeraar hoogst haalbare niveau (maximaal B2-taalniveau) en doet daarvoor een voorstel richting Opdrachtgever hoe dit binnen de bekostiging en urenomvang van de B1-route vorm kan krijgen.
29.	Opdrachtnemer zorgt voor de examenvoorbereiding van de inburgeraars, het organiseren van examentraining(en) en voorziet hen indien nodig van ondersteuning.
30.	De Opdrachtnemer stimuleert inburgeraars in de leerroute gebruik te maken van de lokale sociale infrastructuur in de (eigen) gemeente, zoals welzijnsorganisaties, sociaal wijkteams, taalmaatjes, sleutelpersonen en bibliotheken.
31.	De Opdrachtnemer volgt het verzuimprotocol van de Opdrachtgever. Dit protocol is als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten toegevoegd. De praktische uitwerking ervan maakt onderdeel uit van het t.z.t. op te stellen Werkafsprakenboek na gunning. Het verzuimprotocol wordt jaarlijks geëvalueerd door Opdrachtnemer en Opdrachtgever en indien nodig wordt het protocol bijgesteld.

Docenten	
32.	De Opdrachtnemer garandeert dat ten aanzien van de inzet van gecertificeerd personeel de richtlijnen van Blik op Werk worden gevolgd.
33.	Er dient altijd een docent bij de lessen aanwezig te zijn. In geval van afwezigheid of uitval zorgt de Opdrachtnemer voor continuïteit van de dienstverlening door het aanbieden van een gelijkwaardige vervanging van de uitgevallen docent. Eventuele vervangers dienen dezelfde bevoegdheden te hebben.
34.	Docenten kunnen in de les samenwerken met taalcoaches als klassenassistent (vrijwilligers). Dit mag geen vervanging van de docenten zijn. De docenten blijven te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs.

35.	De salariëring van de docent moet marktconform zijn en dus in overeenstemming zijn met wat taalscholen aan NT2-docenten betalen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs de marktconformiteit vast te stellen c.q. te controleren.
36.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor deskundigheidsbevordering van docenten op gebied van thema's zoals armoede, schuldhulpverlening en gezondheid.
37.	De Opdrachtnemer maakt op verzoek van de Opdrachtgever inzichtelijk hoe omgegaan wordt met de voorbereidingstijd van de lessen, de ondersteuning van de docenten en hoe docenten hun vak bij kunnen houden.
38.	Met ingang van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer te beschikken over een VOG van alle voor deze Opdracht in te zetten medewerkers, die in contact komen met de doelgroep. Als nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze Opdracht, dan zorgt de 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 de Opdrachtgever worden opgevraagd. Als de Opdrachtgever een VOG opvraagt, dan dient een VOG getoond te worden die niet ouder is dan 24 maanden. Dit houdt in dat de VOG in het personeelsdossier niet ouder is dan maximaal 24 maanden.

Locatie en materialen	
39.	De Opdrachtnemer dient zelf te beschikken over een leslocatie die voldoet aan de geldende Arbo-normen en beschikt over de benodigde (les)materialen.
40.	De leslocatie(s) bevinden zich in de stad Zwolle en zijn goed bereikbaar met het openbaar vervoer, tot maximaal 30 minuten reistijd vanaf het centraal station van Zwolle.
41.	De leermiddelen, laptop, lesboeken, (fysieke) studiematerialen etc. worden kosteloos verstrekt aan de inburgeraar en zijn inbegrepen bij de opgegeven trajectprijs per inburgeraar.

Laptops of Chomebooks	
42.	De Opdrachtnemer voorziet elke inburgeraar van een laptop of Chromebook en is verantwoordelijk voor de distributie van deze devices. Een eenvoudig budgetvriendelijk of refurbished model kan volstaan.
43.	De Opdrachtnemer verstrekt eenmalig en kosteloos, de laptop of Chromebook bij aanvang van de leerroute.
44.	De Opdrachtnemer maakt afspraken met de inburgeraar over het gebruik van de laptop of Chromebook en het ondertekenen van een eigendoms-/

	bruikleenovereenkomst. De Opdrachtnemer maakt afspraken met de inburgeraar over het gebruik. Een borg vragen aan de inburgeraars is niet toegestaan.
45.	De laptop of Chromebook is van een gangbaar model dat geschikt is voor het gebruik van het ter beschikking gestelde lesmateriaal en de taaloefenprogramma's. Deze worden door de inburgeraars gebruikt tijdens en buiten de lessen.
46.	De laptop of Chromebook is voorzien van kantoorsoftware voor o.a. tekstverwerking en rekensheets.

Facturatie en prijzen	
47.	Opdrachtnemer verricht de dienst tegen de trajectprijs, zoals opgenomen bij Inschrijving. De trajectprijs is een All-in tarief, inclusief kosten voor de leslocatie, het onderdeel KNM, lesmaterialen, laptops, reiskosten, en alle eventuele andere kosten (zoals, maar niet uitsluitend, administratieve kosten en bureaukosten). De reis- en transporturen komen niet in aanmerking voor aparte vergoeding. De te factureren werkzaamheden gaan in vanaf het moment dat de werkzaamheden feitelijk zijn begonnen. De trajectprijs is exclusief BTW, op basis van de BTW-vrijstelling voor onderwijsdiensten. Kostprijsverhogende BTW komt ten laste van Opdrachtnemer.
48.	Er zijn 4 factuurmomenten voor de trajectprijs: I. 1e factuur: 40% van het tarief van de trajectprijs bij de start van het traject van de inburgeraar. II. 2e factuur: bij 375 *aangeboden uren*: 30% van het tarief van de trajectprijs. De facturering vindt achteraf plaats. III. 3e factuur: bij 750 *aangeboden uren* of na afronding van de leerroute met het taalexamen op taalniveau A2 of B1: 20% van het tarief van de trajectprijs. De facturering vindt achteraf plaats. IV. 4e factuur: bij het succesvol afronden van leerroute: 10% van het tarief van de trajectprijs. De facturering vindt achteraf plaats. Onder succesvol afronden wordt verstaan: het behalen van het DUO-examen op alle onderdelen op taalniveau B1 en het KNM, Opdrachtgever toetst dit in het DUO-portaal en levert de gegevens hiervoor aan bij de Opdrachtnemer. Indien een traject niet succesvol wordt afgerond, kan Opdrachtnemer de 4e factuur niet indienen bij Opdrachtgever. Na gunning zal de Opdrachtgever samen met de Opdrachtnemer werkafspraken maken ten aanzien van de facturering, bijvoorbeeld door het verstrekken van facturatiegegevens.
49.	De Opdrachtgever rekent voor aanbiedingen binnen deze aanbesteding met 860 aangeboden lesuren, waarbij 750 *gevolgde* lesuren de grens zijn voor het berekenen van behaalde of niet behaalde niveaus. Daarbij wordt indirect rekening gehouden met maximaal 15% afwezigheid tijdens het volgen van de lessen.

	Wanneer de Opdrachtnemer adviseert om extra uren aan te bieden zodat inburgeraar zijn traject succesvol kan afronden, dan treedt de Opdrachtnemer hiervoor in overleg met de gemeente waar de inburgeraar woont. De gemeente bepaalt of en hoeveel extra uren bovenop de 860 lesuren kunnen worden *aangeboden* tot een maximum van in totaal 1000 lesuren. Voor deze extra uren geldt het vastgestelde uurtarief zoals gevraagd in eis 50.
50.	De Opdrachtnemer verricht de dienst tegen het all-in uurtarief, zoals opgenomen bij Inschrijving. In de volgende voorkomende gevallen factureert Opdrachtnemer niet de trajectprijs, maar een vast uurtarief: 1. De lesuren voor het alfabetiseringstraject tot een maximum van 150 aangeboden lesuren. De facturering vindt achteraf plaats. 2. In gevallen dat een inburgeraar tussentijds instroomt en al reeds lesuren heeft gevolgd bij een andere taalschool. Bijvoorbeeld, bij overgang van de huidige taalschool naar Opdrachtnemer, bij verhuizing van een inburgeraar naar één van de Deelnemende gemeenten en bij overgang van een leerroute. In dat geval vormen de eisen vanuit dit PvE (Programma van Eisen) de basis voor berekening. In overleg met de gemeente wordt vastgesteld hoeveel uren binnen de hier vastgestelde norm van aangeboden uren kunnen worden aangeboden waarbij het maximaal beschikbare budget voor het gehele traject niet kan worden overschreden, zie hiervoor ook eis 49 en eis 50 onder punt 3. 3. In situaties dat er extra te volgen lesuren nodig zijn waarin de standaard voorziening niet of onvoldoende zijn. Denk daarbij aan bijvoorbeeld verhoogde afwezigheid van een inburgeraar door persoonlijke omstandigheden. Zie ook eis 49, het is aan de desbetreffende gemeente om dit goed te keuren. De facturatie vindt eenmaal achteraf plaats.
51.	Als een inburgeraar tijdelijk uitvalt door langdurige ziekte (langer dan 4 weken) of zwangerschapsverlof, dan wordt het traject bevroren. ~~Alleen de geleverde diensten worden in rekening gebracht en~~ Er wordt pas weer gefactureerd, zodra de inburgeraar weer deelneemt. Hierover stemt de Opdrachtnemer af met de gemeente waar de inburgeraar woont. Stopt een inburgeraar definitief met het traject (vroegtijdige beëindiging), anders dan na afronding van een traject, dan rekenen Opdrachtnemer en de gemeente waar de inburgeraar woont af op basis van de aangeboden lesuren tegen het all-in uurtarief zoals opgenomen bij Inschrijving tot maximaal 90% van de trajectprijs. Dit kan betekenen dat een Opdrachtnemer een bedrag moet crediteren. Beëindiging van een traject kan alleen plaatsvinden na goedkeuring door de gemeente waar de inburgeraar woont. Voorbeeld: een inburgeraar stopt na 400 aangeboden uren. 70% (40%+30%) van de trajectprijs is dan al gefactureerd door en uitbetaald aan Opdrachtnemer. Bij een trajectprijs van € 10.000, met daarvan afgeleid all-in uurtarief van € 13,33, is op dat moment € 7000 bevoorschot. De afrekening ziet er dan als volgt uit: 400 x € 13,33 = € 5332. € 7000 – € 5332 = € 1668. Opdrachtnemer dient in deze

	situatie € 1668 te crediteren. Dit voorbeeld dient uitsluitend ter indicatie. De genoemde bedragen uit het voorbeeld zijn fictief.

Rapportage en evaluatie	
52.	De Opdrachtnemer wijst per inburgeraar één vaste contactpersoon aan voor alle communicatie tussen de Opdrachtnemer en de deelnemende gemeenten. Elke gemeente wijst ook één vaste contactpersoon aan. Ten behoeve van de operationele uitvoering worden in de implementatie afspraken gemaakt, door een (eenvoudige) communicatiematrix op te stellen.
53.	De Opdrachtnemer informeert proactief deelnemende gemeenten over de voortgang en ontwikkelingen. Dat betekent concreet: - De Opdrachtnemer sluit op uitnodiging aan bij het regionaal ambtelijk overleg inburgering (RAOI). Het streven is maximaal twee keer per jaar. - Minimaal eenmaal per jaar organiseert Opdrachtnemer in samenwerking met de Opdrachtgever een werkbijeenkomst voor de uitvoerende medewerkers van de deelnemende gemeenten. Kennisdeling en casuïstiek bespreken staan daarin centraal.
54.	Rapportages op individueel niveau (van de inburgeraar) De Opdrachtnemer verstrekt schriftelijke rapportages digitaal aan de gemeente. Deze rapportages zijn per inburgeraar opgesteld. De rapportages worden bij aanvang en eens per kwartaal verstrekt, of vaker als de situatie van een inburgeraar daarom vraagt. In de voorgangsrapportages is minimaal opgenomen: • de inzet en aanwezigheid van de inburgeraar (inclusief aangeboden en gevolgde lesuren door de inburgeraar); • de ontwikkeling van het taalniveau/de voortgang wat betreft behaalde taalniveaus; hierbij worden ook de opties voor afschalen naar A2 en doorstromen in B2, waar nodig, expliciet vermeld; • de voortgang ten aanzien van alfabetisering (indien van toepassing); • de voortgang ten opzichte van de einddoelen in het PIP; • de eventuele deelname aan participatie-activiteiten die verbonden zijn met het taalportfolio.
55.	De Opdrachtgever wil op elk moment de actuele voortgang van het traject (taalportfolio) op individueel niveau kunnen volgen.
56.	De Opdrachtnemer maakt per inburgeraar een eindrapportage van diens inburgeringstraject. In deze rapportage wordt in ieder geval opgenomen: • het advies voor de vervolgstap(pen) van de inburgeraar op onder meer werk, participatie en onderwijs; • de behaalde resultaten; • de rapportage wordt digitaal aangeleverd door de Opdrachtnemer.

57.	De Opdrachtgever, de Opdrachtnemer en de inburgeraar hebben per inburgeringstraject tenminste 3 mondelinge evaluatiemomenten op klantniveau: • het eerste evaluatiemoment is binnen 4 weken na de start van het inburgeringstraject; • het tweede evaluatiemoment is na 9 maanden na start van het inburgeringstraject; • het laatste evaluatiemoment is aan het einde van het inburgeringstraject. Zaken die besproken kunnen worden zijn onder meer: de voortgang, het taalniveau, de behaalde resultaten en de haalbaarheid van de gestelde doelen uit het PIP.
58.	Managementrapportages De Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk in februari en in augustus, digitaal managementrapportages aan de Opdrachtgever. Deze hebben betrekking op de periode (1) augustus t/m januari en periode (2) februari t/m juli van enig kalenderjaar, In deze rapportage is in ieder geval per Deelnemende gemeente en een totaaloverzicht van alle gemeenten opgenomen, uitgesplitst voor de B1-route en het alfabetiseringstraject: - aantal aanmeldingen; - aantal intakes; - aantal gestarte trajecten; - aantal lopende trajecten; - aantal inburgeraars per lopende groep; - gegevens over instroom en doorlooptijd trajecten; - aantal trajecten waarin afschaling is voorgesteld aan de gemeente; - gegevens over uitstroom met reden en resultaat; - klachtenoverzicht en afhandeling; - gegevens over verzuim; - resultaten tevredenheidsmetingen; - resultaten KPI's; - review over de cijfers en ontwikkelingen. Overig: - Opdrachtnemer aantoonbaar voldoet aan de didactische kwaliteit en individuele begeleiding van inburgeraars, conform de kwaliteitseisen van Blik op Werk en het Programma van Eisen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan de Opdrachtgever, in overleg met de Opdrachtnemer, rapportage-onderdelen laten toevoegen of schrappen.
59.	Eens per kwartaal, of zoveel vaker of minder vaak als de Opdrachtgever dit nodig vindt, vindt een evaluatiegesprek over de dienstverlening plaats tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.
60.	De Opdrachtnemer volgt het verzuimbeleid van Opdrachtgever en verwerkt de kengetallen die hierbij horen in de rapportages.

Privacy en gegevensbescherming	
61.	De Opdrachtnemer leeft de relevante wet- en regelgeving n.a.v. in het kader van privacy, gegevensuitwisseling en het gestelde in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) na. De Opdrachtnemer ziet erop toe dat de in te zetten medewerkers in communicatie naar de inburgeraars conform de AVG handelen.
62.	Zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Opdrachtnemer gebruikt de door Opdrachtgever verstrekte en in het kader van de (uitvoering van de) Overeenkomst ontvangen – al dan niet bijzondere – persoonsgegevens slechts voor het verrichten van de Prestatie zoals omschreven en vastgelegd in de Overeenkomst.
63.	De betrokken persoonsgegevens mogen niet (verder) worden verwerkt, verstrekt, uitgewisseld en gedeeld met derden, tenzij door de Opdrachtgever op schriftelijk verzoek van de Opdrachtnemer daartoe uitdrukkelijke voorafgaande toestemming is gegeven.
64.	Bij gebruik van onderaannemers gelden dezelfde beveiligingseisen als voor de Opdrachtnemer zelf. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging bij de onderaannemer van deze onderhavige opgenomen afspraken door middel van het doorleggen in de keten van deze afspraken alsook het schriftelijk vastleggen ervan.
65.	De Opdrachtnemer werkt desgevraagd mee aan een onderzoek door of namens de Opdrachtgever naar de mate waarin de Opdrachtnemer voldoet aan de beveiligingseisen uit vigerende wet-, regelgeving en normen. De Opdrachtnemer kan als vervanging van dit onderzoek een TPM (Third Party Mededeling) overleggen om aan te tonen dat zijn organisatie en dienstverlening aan de van toepassing zijnde eisen voldoen.
66.	Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen 24 uur na de eerste ontdekking – informeren wanneer zich bij de verwerking van de gegevens bijzonderheden, waaronder datalekken, voordoen. Partijen zijn verplicht om bij dergelijke bijzonderheden snel en passend te handelen.
67.	Zodra de Overeenkomst is geëindigd, vernietigen partijen de geleverde gegevens en stellen elkaar hiervan op de hoogte, tenzij partijen iets anders overeenkomen of hierover andere wettelijke eisen worden gesteld.
68.	De Opdrachtnemer beschikt over aantoonbaar passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de gegevens die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden verwerkt. De Opdrachtnemer werkt overeenkomstig een algemeen erkend normenkader voor informatiebeveiliging, zoals: - NEN 7510; - NEN-EN-ISO/IEC 27001; - BIO2 (Baseline Informatiebeveiliging Overheid); - Of een aantoonbaar gelijkwaardig normenkader.

	De Opdrachtnemer toont op verzoek van Opdrachtgever aan dat aan deze eis wordt voldaan door middel van één of meer van de onderstaande bewijsmiddelen. De bewijsmiddelen dienen actueel te zijn en betrekking te hebben op de organisatie en dienstverlening die wordt ingezet in het kader van de Overeenkomst. • een actueel en geldig certificaat, inclusief de daarbij behorende Verklaring van Toepasselijkheid (VVT) • een actueel onafhankelijk assurance- of auditrapport, zoals een TPM, ISAE 3000-, ISAE 3402- of SOC 2 Type II-rapport; • rapportages van onafhankelijke externe beveiligingsonderzoeken, zoals audits, pentesten of vergelijkbare controles; of • indien geen certificering of onafhankelijk assurance-rapport beschikbaar is: een beschrijving van het informatiebeveiligingsbeleid en de getroffen beheersmaatregelen, waaruit blijkt dat deze aantoonbaar aansluiten bij de BIO2, ISO 27001 of een gelijkwaardig normenkader. De verstrekte bewijsmiddelen dienen betrekking te hebben op de organisatie en dienstverlening die worden ingezet voor de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtgever beoordeelt op basis van de verstrekte informatie of de getroffen maatregelen passend en toereikend zijn. Indien de verstrekte informatie naar het oordeel van Opdrachtgever onvoldoende inzicht biedt in het beveiligingsniveau, is Opdrachtgever gerechtigd aanvullende documentatie of een nadere toelichting te verlangen. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn medewerking.

Gegevensuitwisseling	
69.	De Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer o.a. gegevens verstrekken betreffende de aanmelding, het PIP en eventuele wijzigingen in de PIP van de inburgeraar.
70.	De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever gegevens verstrekken over onder meer de aanwezigheid, inspanning en (tussentijdse) resultaten van de inburgeringsplichtige (zie eisen rapportage). Deze gegevens gebruikt de Opdrachtgever voor diens wettelijke taken en bevoegdheden op grond van de Wet inburgering 2021.
71.	Deelnemende gemeenten en Opdrachtnemer verstrekken de gegevens vanuit de wettelijke grondslag zonder dat daar een toestemmingsverklaring van de inburgeraar tegenover wordt gesteld.

Social Return on Investment (SROI)	
72.	Opdrachtnemer is verplicht 2% van de in de Raamovereenkomst gefactureerde omzet aan te wenden voor inspanningen omtrent Social Return. Zie voor meer informatie en toelichting de SROI-bijlage.

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

In het algemeen over de KPI's

De beoordeling van de KPI's (of de 'tussenstand' ervan) vindt elk halfjaar plaats. Indien het niet behalen van de KPI binnen de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt, dan levert de opdrachtnemer een verbeterplan aan. In dit plan staat minimaal vermeld:

- Toelichting op de (dreigende) overschrijding van de norm;
- SMART geformuleerd plan van aanpak met de relevante verbeteracties en mijlpalen;
- Formele rapportagemomenten naar Opdrachtgever omtrent de voortgang van de verbeteracties en de te behalen mijlpalen.

Een verbeterplan wordt opgeleverd binnen een, in gezamenlijkheid, nader overeen te komen termijn. Daarnaast dient het verbeterplan, naar het oordeel van de Opdrachtgever, voldoende vertrouwen te bieden dat passende en effectieve verbetermaatregelen worden getroffen.

Wanneer het niet behalen van de KPI buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, dan zal Opdrachtnemer na vaststelling van de oorzaak de Opdrachtgever van advies voorzien om de eventuele impact te minimaliseren.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in samenspraak met Opdrachtnemer, gedurende de looptijd van de overeenkomst, KPI's te wijzigingen en/of bij te stellen. Ook kunnen er KPI's worden toegevoegd of komen te vervallen.

NB. De KPI's gaan over de inburgeraars die na 1 mei 2027 bij Opdrachtnemer aan hun taaltraject beginnen. De inburgeraars die vóór 1 mei 2027 zijn gestart en daardoor overgaan van de oude naar de nieuwe Overeenkomst kunnen buiten beschouwing worden gelaten voor de KPI's.

KPI 1: Taal als fundament voor de inburgeringsroute

Opdrachtnemer faciliteert dat het taalonderwijs optimaal wordt ondersteund zodat de inburgeraars minimaal op B1-niveau hun traject succesvol kunnen afronden. Hierbij gelden de aspecten uit het Programma van Eisen als voorwaarde.

- Van het totaal aantal inburgeraars dat aan de leerroute deelneemt, behaalt in totaal minimaal 80% de leerroute;
- Van het totaal aantal inburgeraars dat de B1-route volgt, rondt 60% deze succesvol af op minimaal B1-niveau voor alle vier lesonderdelen (lezen, spreken, luisteren, schrijven).

Dit criterium wordt halfjaarlijks door Opdrachtnemer in een managementrapportage aangeleverd getoetst en inhoudelijk besproken met Opdrachtgever Inburgeraars die door omstandigheden, na akkoord van de betreffende gemeente, (tussentijds) zijn gestopt met de B1-route, worden niet meegerekend bij beoordeling van het aantal geslaagde trajecten.
KPI 2: Borging van continuïteit en Kwaliteit Continuïteit en stabiliteit van de leeromgeving in het belang van de inburgeraar maximaal wordt geborgd. Daarbij gaat Opdrachtgever ervan uit dat minimaal 95% van de geplande lessen doorgaan en niet worden verstoord door omstandigheden die te wijten zijn aan c.q. voor risico komen van de Opdrachtnemer. Gemeten in de periode voorafgaande aan het rapportagemoment. Dit criterium wordt halfjaarlijks door Opdrachtnemer in een managementrapportage aangeleverd getoetst en inhoudelijk besproken met Opdrachtgever.