Programma van Eisen Z-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 en 57 van het Programma van Eisen.

Doelen:
In de Z-route leren inburgeraars Nederlands op het voor hen hoogst haalbare niveau. De nadruk van deze leerroute ligt op zelfredzaamheid en participatie en werk waar mogelijk.
Inburgeraars hebben zich georiënteerd op de Nederlandse arbeidsmarkt, via betaald werk, vrijwilligerswerk, stage, arbeidsoriëntatie en/of arbeidstoeleiding. Zij kennen hun kansen en mogelijkheden daarbinnen, en weten wat de te nemen stappen zijn om hun kansen op participatie te benutten en te vergroten.

Resultaten Z-route:
- Inburgeraars zijn tijdens en na afloop van de leerroute in staat om zelf hun weg te vinden in de maatschappij en op de arbeidsmarkt en hieraan een waardevolle bijdrage te leveren;
- Inburgeraars krijgen door gemeenten en de Opdrachtnemer de kans geboden om zich maximaal te ontwikkelen waarbij de Opdrachtnemer een actieve bijdrage levert in de toeleiding naar participatie-activiteiten en/of (betaald) werk;
- Inburgeraars voldoen aan hun inburgeringsplicht voor wat betreft de Z-route zoals vastgelegd in het PIP. Dit wordt getoetst door middel van een eindgesprek tussen de inburgeraar en de gemeente;
- De Z-route wordt binnen de wettelijke termijn afgerond, waarbij geldt dat inburgeraars de leerroute afronden met het voor hen hoogst haalbare taalniveau. Waar mogelijk kan dit met een examen;
- Daarnaast heeft de inburgeraar het 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.	Conform 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 minimumaantal 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-leerroute 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(n).
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 het participatieonderdeel van de route 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 lestijden, 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 leerroutes wordt geborgd door het integreren van het praktijkgericht leren, waarbij een combinatie wordt gemaakt tussen taalontwikkeling 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 Opdrachtnemer biedt waar nodig alfabetisering aan voor zowel analfabete inburgeraars als voor de anders gealfabetiseerde inburgeraars.
23.	Alfabetisering leidt de inburgeraar naar taalniveau Alfa C. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan rekenvaardigheden en digitale vaardigheden.
24.	Wanneer de leerbaarheid dit toelaat, kan de inburgeraar overstappen naar een andere leerroute, bijvoorbeeld de B1-route. De Opdrachtnemer dient hierover in contact te treden met de regievoerder van Opdrachtgever.
25.	Op verzoek van de Opdrachtgever laat de Opdrachtnemer expliciet zien hoe in het alfabetiseringstraject aandacht wordt besteed aan rekenvaardigheden en digitale vaardigheden.

Eisen Z-route, *onderdeel taal*	
26.	De Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de taal- en ureneis, zoals die zijn opgenomen in de Wet inburgering 2021. De inhoud van het taalaanbod bestaat uit: lezen, luisteren, spreken, schrijven, op het voor de inburgeraar hoogst mogelijke niveau (minimaal A1-niveau). Omdat deze route focust op zelfredzaamheid van de inburgeraar, dient het accent op spreken en luisteren te liggen.
27.	De module KNM is onderdeel van de leerroute, aan te bieden door de Opdrachtnemer.
28.	In de leerroute wordt expliciet aandacht gegeven aan de thema's: gezondheid, omgaan met geld, maatschappelijke participatie, (gender)gelijkheid, digitale en rekenvaardigheden, cultuurverschillen en opbouw van een sociaal netwerk.
29.	De Opdrachtnemer toetst en monitort aan het eind van het traject op welk taalniveau de inburgeraar uitstroomt.
30.	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. Voor inburgeraars waarbij uitstromen naar (regulier) werk aan de orde is, biedt de Opdrachtnemer vaktaal- en jargontrainingen aan in de vorm van taalstages. Dit gebeurt in afstemming met de opdrachtnemer(s) van het participatiedeel. Het participatiedeel van de Z-route wordt per Deelnemende gemeente verschillend

	ingevuld. Er zijn dan ook meerdere aanbieders voor de invulling van het participatiedeel. De Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden.
31.	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. Streven is dat er (aantoonbaar) minimaal 10% van het verplichte aantal te volgen uren, wordt besteed aan deze praktijkopdrachten. 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.
32.	In de regionale samenwerking van gemeenten binnen deze Opdracht, wordt flexibiliteit van Opdrachtnemer gevraagd om een goede en effectieve samenwerking te organiseren met (lokale) ketenpartijen. Dit vanuit de gedachte dat goede afstemming en onderlinge samenwerking het inburgeringsproces bespoedigen. Omdat opdrachtgever deze inzet belangrijk vindt, is eis 31 geformuleerd waarin wordt gevraagd te streven naar minimaal 10% van het verplichte aantal te volgen lesuren wordt besteed aan praktijkopdrachten. Deze eis dient voor Opdrachtgever als basis voor het toetsen van de inzet op het samenwerken in de keten. Het resultaat van deze inzet wordt halfjaarlijks besproken tijdens evaluatiemomenten. Om het resultaat inhoudelijk te kunnen beoordelen, voegt Opdrachtnemer halfjaarlijks een lijst als bijlage toe aan de managementrapportage waarin wordt gespecificeerd wat de status is van de minimaal 10% verplichte aantal te volgen lesuren in hoeveelheid (1) en op welke wijze deze zijn ingevuld (2). Denk voor invulling onder andere aan de andere componenten van de leerroute waaronder bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend: de MAP, invulling van de (arbeids-) participatie-uren binnen de Z-route en het PVT.
33.	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 eigen taal/schrift.
34.	De Opdrachtnemer geeft inburgeraars de mogelijkheid om door te groeien naar het voor de inburgeraar hoogst haalbare niveau (maximaal A2-taalniveau) en doet daarvoor een passend aanbod binnen deze leerroute.
35.	Opdrachtnemer zorgt indien relevant voor de examenvoorbereiding van de inburgeraars, het organiseren van examentraining(en) en voorziet hen waar nodig van ondersteuning.

36.	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.
37.	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	
38.	De Opdrachtnemer garandeert dat ten aanzien van de inzet van gecertificeerd personeel de richtlijnen van Blik op Werk worden gevolgd.
39.	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.
40.	Docenten kunnen in de les samenwerken met taalcoaches als klassen assistent (vrijwilligers). Dit mag geen vervanging van de docenten zijn. De docenten blijven te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs.
41.	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.
42.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor deskundigheidsbevordering van docenten op gebied van thema's zoals armoede, schuldhulpverlening en gezondheid.
43.	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.
44.	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 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	
45.	De Opdrachtnemer dient zelf te beschikken over een leslocatie die voldoet aan de geldende Arbo-normen en beschikt over de benodigde (les)materialen.
46.	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.
47.	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	
48.	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.
49.	De Opdrachtnemer verstrekt eenmalig en kosteloos de laptop of Chromebook bij aanvang van de leerroute.
50.	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.
51.	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.
52.	De laptop of Chromebook is voorzien van kantoorsoftware voor o.a. tekstverwerking en rekensheets.

Facturatie en prijzen	
53.	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.
54.	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: na 400 *aangeboden* lesuren aan de inburgeraar: 30% van het tarief van de trajectprijs. De facturering vindt achteraf plaats. III. 3e factuur: na 800 *aangeboden* lesuren aan de inburgeraar: 20% van het tarief van de trajectprijs. De facturering vindt achteraf plaats.

	IV. 4e factuur: na het succesvol afronden van de leerroute met 800 *gevolgde* uren: 10% van het tarief van de trajectprijs. Onder succesvol afronden wordt verstaan: het voltooien van de leerroute na 800 gevolgde uren, waarbij lezen, luisteren, spreken, schrijven op het voor de inburgeraar hoogst mogelijke niveau (minimaal A1-niveau) is bereikt en het onderdeel KNM is afgerond. 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 facturatiegegevens.
55.	De Opdrachtgever rekent voor aanbiedingen binnen deze aanbesteding met 920 aangeboden lesuren, waarbij 800 *gevolgde* lesuren de grens zijn voor het beoordelen van succesvolle afronding van deze leerroute. 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 920 lesuren kunnen worden *aangeboden* tot een maximum van in totaal 1050 lesuren. Voor deze extra uren geldt het vastgestelde uurtarief zoals gesteld is in eis 56.
56.	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. In gevallen dat een inburgeraar tussentijds instroomt en al reeds lesuren heeft gevolgd bij een andere taalschool. Bijvoorbeeld, bij overgang van 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 55 en eis 56 punt 2. 2. 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 hiervoor ook eis 55, het is aan de desbetreffende gemeente om dit goed te keuren. De facturatie vindt eenmaal achteraf plaats.
57.	Als een inburgeraar tijdelijk uitvalt door langdurige ziekte (langer dan 4 weken) of zwangerschapsverlof, dan wordt het traject zo snel mogelijk 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 € 10.600, met daarvan afgeleid all-in uurtarief van € 13,25, is op dat moment € 7.420 bevoorschot. De afrekening ziet er dan als volgt uit: 400 x € 13,25 = € 5300. € 7420 – € 5300 = € 2120. Opdrachtnemer dient in deze situatie € 2120 te crediteren. Dit voorbeeld dient uitsluitend ter indicatie. De genoemde bedragen uit het voorbeeld zijn fictief.

Rapportage en evaluatie	
57.	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.
58.	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.
59.	<u>Rapportages op individueel niveau (van de inburgeraar)</u> De Opdrachtnemer verstrekt tussentijdse schriftelijke rapportages digitaal aan de gemeente. Deze rapportages zijn per inburgeraar opgesteld. De rapportages worden 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; • de voortgang ten aanzien van alfabetisering (indien van toepassing); • de voortgang ten aanzien van zelfredzaamheid; • de voortgang ten opzichte van de einddoelen in het PIP; • de eventuele deelname aan participatie-activiteiten die verbonden zijn met het taalportfolio.

60.	De Opdrachtgever wil op elk moment de voortgang van het traject (taalportfolio) op individueel niveau kunnen volgen, inclusief actueel taalniveau richting A1 of A2.
61.	De Opdrachtnemer maakt per inburgeraar een eindrapportage van diens inburgeringstraject. In deze rapportage wordt in ieder geval opgenomen: • advies voor de vervolgstap(pen) van de inburgeraar op onder meer werk, participatie en onderwijs; • behaalde resultaten; • de rapportage wordt digitaal aangeleverd.
62.	De Opdrachtgever, de Opdrachtnemer en 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 van het inburgeringstraject; • het laatste evaluatiemoment is aan het einde van het inburgeringstraject. Zaken die besproken kunnen worden zijn onder meer: de voortgang, het niveau, de behaalde resultaten, de haalbaarheid gestelde doelen uit PIP.
63.	Managementrapportages De Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk in februari en in augustus, digitaal managementrapportages aan de Opdrachtgever. Deze gegevens 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 Z-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; - 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. - Opdrachtnemer voegt halfjaarlijks een lijst als bijlage toe aan de managementrapportage waarin wordt gespecificeerd wat de status is van de minimaal 10% verplichte aantal te volgen lesuren die besteed worden aan praktijkopdrachten in hoeveelheid (1) en op welke wijze deze zijn ingevuld (2).

	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan de Opdrachtgever, in overleg met de Opdrachtnemer, rapportageonderdelen laten toevoegen of schrappen.
64.	Eens per kwartaal, of zoveel vaker of minder vaak als Opdrachtgever dit nodig vindt, vindt een evaluatiegesprek over de dienstverlening plaats tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.
65.	De Opdrachtnemer volgt het verzuimbeleid van Opdrachtgever en verwerkt de kengetallen die hierbij horen in de rapportages.

Privacy en gegevensbescherming	
66.	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). De Opdrachtnemer ziet erop toe dat de in te zetten medewerkers in communicatie naar de inburgeraars conform de AVG handelen.
67.	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.
68.	De betrokken persoonsgegevens mogen niet (verder) worden verwerkt, verstrekt, uitgewisseld en gedeeld met derden, tenzij door Opdrachtgever op schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer daartoe uitdrukkelijke voorafgaande toestemming is gegeven.
69.	Bij gebruik van onderaannemers gelden dezelfde beveiligingseisen als voor Opdrachtnemer zelf. 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.
70.	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.
71.	Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen 24 uur na de eerste ontdekking – elkaar 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.
72.	Zodra de Overeenkomst is geëindigd, vernietigen partijen de geleverde gegevens en stelt elkaar hiervan op de hoogte, tenzij partijen iets anders overeenkomen of hierover andere wettelijke eisen worden gesteld.
73.	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	
74.	De Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer o.a. gegevens verstrekken betreffende de aanmelding, het PIP en eventuele wijzigingen in de PIP van de inburgeraar.
75.	De Opdrachtnemer zal Opdrachtgever gegevens verstrekken over onder meer aanwezigheid, inspanning en (tussentijdse) resultaten van de inburgeringsplichtige (zie eisen rapportage). Deze gegevens gebruikt Opdrachtgever voor diens wettelijke taken en bevoegdheden op grond van de Wet Inburgering 2021.
76.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer verstrekken de gegevens vanuit de wettelijke grondslag zonder dat daar een toestemmingsverklaring van statushouder tegenover wordt gesteld.

Social Return on Investment (SROI)

76.	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.

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. Daarnaast dient het verbeterplan, naar het oordeel van de Opdrachtgever, voldoende vertrouwen te bieden dat passende en effectieve verbetermaatregelen worden getroffen.

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 succesvol de Z-route kunnen behalen, waarbij echter ook voldoende ruimte is voor een hoger taalniveau, te weten A2. Hierbij gelden de aspecten uit het Programma van Eisen als randvoorwaarde.

- Minimaal 70% van de inburgeraars sluit de Z-route aantoonbaar af met minimaal A1-niveau op de vier lesonderdelen (lezen, spreken, luisteren, schrijven).

Inburgeraars die door omstandigheden, na akkoord van de betreffende gemeente, (tussentijds) zijn gestopt met de Z-route, worden niet meegerekend bij beoordeling van het aantal geslaagde trajecten.

De voortgang van dit criterium wordt halfjaarlijks door Opdrachtnemer in de managementrapportage opgenomen en getoetst door Opdrachtgever.

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. Dit wordt gemeten in de periode voorafgaande aan het rapportagemoment. Dit criterium wordt halfjaarlijks door Opdrachtnemer in een managementrapportage aangeleverd getoetst en inhoudelijk besproken met Opdrachtgever.