

**Bijlage 3 Uitgebreide Opdrachtbeschrijving en
Programma van eisen**
Leerroutes inburgering 27plus

Inhoud

1. Algemeen	3
2. Beleidsvisie.....	3
3. Gevraagde dienstverlening en doelgroep.....	3
3.1 algemeen	3
3.2 Visie taalonderwijs en voorkomen verzuim (NT2)	6
3.3 Warm Welkom Fase en Opstartklas.....	7
3.3.1 De Warm Welkom fase	7
3.3.2 De opstartklas voor 27plus	7
3.4 Alfabetisering	8
3.5 Kennis Nederlandse Maatschappij.....	9
3.6 De Z-route	9
3.7 De B1 route	10
3.8 Losse examentrainingen	12
3.9 Integraal aanbod.....	12
3.10 Regie en proces	12
3.10.1 Regie en Start	12
3.10.2 Regie en voortgang	13
3.10.3 Regie en Afronding	16
4 Programma van eisen	18
4.1 Algemene eisen	18
4.2 Docenten en overig personeel.....	23
4.3 Organisatie onderwijs.....	24
4.4 Vorm en inhoud onderwijs	26
4.5 Begeleiding.....	27
4.6 Regie en Start dienstverlening	27
4.7 Regie en voortgang inburgeraar	28
4.8 Regie en Afronding dienstverlening.....	31
4.9 Financiën	32
4.10 Privacy	36
4.11 KPI's.....	37

1. Algemeen

De aanbesteding vindt plaats in het kader van de Wet inburgering 2021, die van kracht is gegaan op 1 januari 2022.

2. Beleidsvisie

Op 16 december 2024 is de [Geactualiseerde beleidsnota Intilburgeren 2025](#) e.v. vastgesteld. Deze nota bevat de beleidsdoelen van de gemeente Tilburg ten aanzien van het uitvoeren van de Wet inburgering 2021 en de samenloop met de Participatiewet. We willen deze beleidsdoelen mede realiseren door deze mee te nemen in de nieuwe inkoop van inburgeringsvoorzieningen.

Voor deze opdracht zijn de volgende beleidsdoelen belangrijk:

- *Inburgeraars bereiken het hoogst haalbare taalniveau (liefst tenminste niveau-B1).*
- *Inburgeraars uit bijzondere doelgroepen krijgen een aanbod dat bij hun situatie past.*
- *Inburgeraars doen naar vermogen en volwaardig mee, voor wie mogelijk via betaald werk.*

Op 11 november 2025 is de beleidsvisie ten aanzien van de inkoop Inburgering Tilburg vastgesteld. Deze visie bevat een doorvertaling van de beleidsnota naar de kaders voor de inkoop. Hieronder staan de kernelementen. We willen:

- Passende trajecten die aansluiten op de motivatie en mogelijkheden van inburgeraars.
- De integrale werkwijze tussen taal en participatie bevorderen, waarbij de inburgeraar het geheel aan voorzieningen als een samenhangend aanbod ervaart.
- Dat de voorzieningen cultuursensitief zijn en waar zinvol en mogelijk gebruik maken van ervaringsdeskundigen.
- Het aanbod passender maken voor jongeren en werkenden.
- De verschillende vormen van begeleiding beter op elkaar aan laten sluiten.
- De positie van de klantregisseur versterken.

3. Gevraagde dienstverlening en doelgroep

3.1 algemeen

Z-route en B1 route voor inburgeraars van 27 jaar en ouder

Met deze aanbesteding zijn wij voornemens om een taalaanbieder te contracteren die taalonderwijs, specifiek de Zelfredzaamheidsroute (Z-route) en de B1-route, vormgeeft en uitvoert¹ voor de groep inburgeringsplichtige² asielstatushouders (voortaan inburgeraars) uit Tilburg van in principe 27 jaar en ouder. En die bereid is om dit onderwijs onder dezelfde voorwaarden, als het gaat om eisen ten aanzien van docenten, organisatie onderwijs, vorm en inhoud onderwijs, begeleiding, 'regievoering, verzuim, afschalen of wisselen van leerroute en afronding', aan te bieden aan inburgeringsplichtige gezins- en overige migranten van Tilburg in dezelfde leeftijdscategorie. Het tarief dat opdrachtnemer aan een inburgeringsplichtige gezins- of overige migrant in rekening brengt, is niet hoger dan het tarief dat voor opdrachtgever geldt.

Het taalonderwijs is daarbij zo ingericht dat de inburgeraar goed kan meedoen aan participatie-activiteiten, waaronder maatschappelijke participatie, maar ook betaald werk.

¹ Volgens de Wet inburgering 2021 en daarbij behorende wet- en regelgeving

² Hiermee bedoelen we een doelgroep zoals deze is vastgelegd in artikel 16 lid 1 en artikel 13 lid 1, in de Wi2021

Uitgangspunt is dat er naast logistieke afstemming waar mogelijk ook inhoudelijke afstemming plaatsvindt tussen de gecontracteerde taalaanbieders, gecontracteerde participatie-aanbieders en de gecontracteerde maatschappelijk begeleiders, zowel in de implementatiefase van de contracten als tijdens het uitvoeren van gecontracteerde dienstverlening.

Opstartklas in de Warm Welkom Fase

Naast taalonderwijs inburgering (Z-route en B1-route) zijn wij ook voornemens om met deze opdracht een taalaanbieder te contracteren die in de Warm Welkom Fase van de maatschappelijke begeleiding (voor 27 jaar en ouder) een opstartklas aanbiedt welke leidt tot een onderbouwd advies aan de klantregisseur inburgering over de te volgen leerroute. Met deze opstartklas, inclusief advies, wordt het mogelijk voor de inburgeraar om zo snel als mogelijk te starten met taalonderwijs. Daarnaast kan de klantregisseur de te volgen leerroute bepalen op basis de leerbaarheidstoets, het advies op basis van deelname aan de opstartklas en overige informatie verzameld in de brede intake.

De opstartklas sluit daarbij logistiek en inhoudelijk zo veel mogelijk aan bij de andere activiteiten die plaatsvinden in de Warm Welkom Fase. De opdrachtnemer van de opdracht 'Warm welkom, maatschappelijke begeleiding en PVT 27+' is initiatiefnemer om te komen tot werkafspraken hierover. Daarbij stelt opdrachtgever dat wanneer prioritering noodzakelijk is, de taallessen van de opstartklas voorrang hebben op de overige Warm Welkomactiviteiten, behalve de Leerbaarheidstoets.

Inburgeraars tussen de 18 en 27 jaar

De gemeente Tilburg beoogt voor inburgeraars tussen de 18 en 27 jaar een combinatie tussen taalonderwijs inburgering (Zelfredzaamheidsroute en B1-route) en Entree-onderwijs te realiseren, via een aparte opdracht. De gemeente vindt het namelijk belangrijk dat deze groep naast hun inburgering ook in staat worden gesteld een startkwalificatie te behalen (of in ieder geval deelcertificaten voor een duurzame uitstroom naar werk). Daarnaast is het voor deze leeftijdsgroep wenselijk dat ze zo veel mogelijk met anderen vanuit hun leeftijd zijn, bij voorkeur in een schoolomgeving. De gemeente streeft tot slot daarbij ook naar aan doorlopende leerlijn vanuit ISK-onderwijs naar inburgeringsonderwijs.

In individuele gevallen kan de klantregisseur bepalen dat deze combinatie van onderwijs niet passend is. Bijvoorbeeld omdat de inburgeraar geen onderwijs meer wil volgen maar wil werken (of al werkt). Of omdat de combinatie van inburgeringsonderwijs en Entree-onderwijs door omstandigheden niet passend is.

Dat betekent dat in individuele gevallen taalaanbieder (opdrachtnemer van voorliggende opdracht) ook inburgeraars bedient die onder de 27 jaar zijn. Daarbij verzoekt opdrachtgever om, indien mogelijk op basis van instroom (moment en volume) klassen te organiseren voor jongvolwassenen. We merken dat als het kan jongvolwassenen liever niet samen onderwijs volgen met andere inburgeraars die de leeftijd van hun ouders hebben.

Onderwijsroutes

De onderwijsroutes MBO wordt ook via een aparte opdracht op de markt gezet. Voor de onderwijsroute voor HBO en WO zijn al contracten gerealiseerd.

Beoogde dienstverlening en resultaten

We beogen de volgende dienstverlening en resultaten te realiseren:

Een aanbod van:

1. Opstartklas in de Warm Welkom Fase van de maatschappelijke begeleiding voor 27plus, met als resultaat
 - Een snelle start van taalonderwijs voor de inburgeraar.
 - Een onderbouwd advies over de te volgen leerroute in de inburgering.

- Dat de inburgeraar in staat is geweest om mee te doen met de andere activiteiten in de Warm Welkom Fase en er waar mogelijk een inhoudelijke samenhang is geweest tussen de activiteiten en de lesinhoud.
2. Alfabetiseringstrajecten als onderdeel van de Z-route en de B1-route.
 - Met als streven dat inburgeraar tot het hoogst haalbare alfabetiseringsniveau komt, bij voorkeur Alfa-C niveau.
 - Aanvullend: indien alle taaluren Z-route in de alfabetiseringsfase plaatsvinden inclusief KNM-lessen³.
 3. Z-route met als resultaat dat de inburgeraar aan het einde:
 - Voldaan heeft aan het wettelijk verplicht aantal onderwijsuren binnen de Z-route (op dit moment 800 uur), gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid, inclusief het onderdeel KNM.
 - Daarmee de Nederlandse taal op een voor hem of haar zo hoog mogelijk niveau beheerst.
 - Door de wijze waarop het onderwijs is aangeboden, naast het verplichte aantal onderwijsuren ook heeft kunnen voldoen aan de wettelijk verplichte participatie-uren (op dit moment 800)⁴.
 4. B1 -route met als resultaat dat de inburgeraar aan het einde:
 - Het B1 examen en het onderdeel KNM5 succesvol heeft afgelegd (B1 examen gehaald voor spreken, luisteren, schrijven, lezen en KNM- examen behaald) of als dat halverwege niet mogelijk bleek examens op A2 niveau (spreken, luisteren, schrijven en lezen) heeft gehaald.
 - Door de wijze waarop het onderwijs is aangeboden ook heeft kunnen participeren, zowel maatschappelijk, als in een traject ontwikkelen naar werk of zelfs betaalde arbeid.

Deze dienstverlening (en de gestelde tarieven daarvoor) omvatten daarbij de volgende onderdelen

5. Doelgroep en opstartfase Z-route en B1-route

In individuele gevallen bedient opdrachtnemer ook inburgeraars onder de 27 jaar.

Daarbij verzoekt opdrachtgever om, indien mogelijk op basis van instroom (moment en volume) klassen te organiseren voor jongvolwassenen.

Voor inburgeraars onder de 27 jaar kan daarbij in individuele gevallen gevraagd worden om de eerste zes weken van het onderwijs de inburgeraar actief te monitoren op voortgang, zodat er na acht weken een onderbouwd advies gegeven kan worden door opdrachtnemer over de passendheid van de leerroute (qua niveau). Dit kan gevraagd worden als er door een deelnemer geen ander onderwijs is genoten in Nederland (zoals bijvoorbeeld ISK-onderwijs) en deelnemer niet heeft mee kunnen doen aan de Opstartklas (door bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de wijze waarop de warm welkom fase voor deze leeftijdsgroep georganiseerd is).

6. Faciliteren gebruik vrijwillige taalmaatjes

Via het Taalhuis kunnen inburgeraars bij een basaal niveau Nederlands gebruik maken van een vrijwillig taalmaatje om te oefenen met het Nederlands.

Taalaanbieder maakt werkafspraken met het Taalhuis over wanneer en hoe inburgeraars warm doorgeleid kunnen worden naar de taalmaatjes van het Taalhuis. Opdrachtnemer stimuleert inburgeraars ook actief om taal te oefenen en wijst inburgeraars actief op de mogelijkheid van een taalmaatje.

³ Kennis Nederlandse Maatschappij, zoals vallend onder de Wi2021.

⁴ De urenverplichting voor participatie geldt voor asielmigranten, de doelgroep van deze aanbesteding. Opdrachtgever verzoekt opdrachtnemer daarnaast een vergelijkbaar aanbod te doen aan gezins- en overige migranten. Voor deze doelgroep geldt geen urenverplichting voor participatie, maar vraagt opdrachtnemer nadrukkelijk wel om rekening te houden met participatie-activiteiten, waaronder betaald werk.

⁵ Opdrachtnemer heeft inburgeraar voorbereid op en begeleid naar en bij het examen KNM

3.2 Visie taalonderwijs en voorkomen verzuim (NT2)

De gemeente wil dat het taalonderwijs in de inburgering zo veel mogelijk praktijkgericht wordt uitgevoerd. In goed NT2-onderwijs is voldoende aandacht voor taalleren in de praktijk. Een goede les is gericht op praktische of relevante situaties waar de inburgeraar zich in wil of moet kunnen redden. Vanuit de les wordt de link gelegd met situaties buiten de les. Er worden ook taalactiviteiten buiten de klas georganiseerd. Daarbij gaat het om het stimuleren van de inburgeraar om de taal uit de les in de praktijk te gaan gebruiken, en om wat de inburgeraar in de praktijk heeft geleerd terug te brengen in de klas. Praktijkgericht leren bevordert het leerproces en de motivatie van de inburgeraar. Ook vraagt het leren van een nieuwe taal niet alleen om letterlijke vertalingen, maar ook culturele vertalingen. Het kunnen begrijpen en plaatsen van begrippen in een culturele context. Ook daar moet aandacht voor zijn. Daarnaast is er expliciet aandacht voor digitale vaardigheden.

Het moet mogelijk zijn dat leerlingen in een verschillend tempo met verschillende eigen leerdoelen kunnen werken (gedifferentieerd werken) met portfolio's. Dit gebeurt op een zodanige wijze dat leerlingen gemotiveerd blijven om de lessen te volgen (dus ook de wat langzamere of snellere leerling ervaart de les als passend). Goede begeleiding door een mentor, inzicht in eigen vorderingen en constructieve feedback zijn daarvoor belangrijke randvoorwaarden.

Oefenen baart kunst, om die reden verbindt taalaanbieder zich ook aan het Taalhuis en zorgt voor goede afstemming en doorverwijzing naar vrijwillige taalmaatjes van het Taalhuis. Opdrachtnemer stimuleert inburgeraars ook actief om taal te oefenen en wijst inburgeraars actief op de mogelijkheid van een taalmaatje.

De gemeente verwacht dat de opdrachtnemer actief inzet op het motiveren van de inburgeraar en het voorkomen van (ongeoorloofd) verzuim. Opdrachtnemer heeft daarop een visie vertaald in concrete handelingsperspectieven waarop betrokken medewerkers en docenten met regelmaat worden getraind. En waarbij feedback van inburgeraars, docenten en medewerkers leidt tot aanpassingen die het 'voorkomen van verzuim' beleid effectiever maken.

Succesfactoren

Uit een onderzoek⁶ kwamen onder meer onderstaande succesfactoren naar voren bij alfabetiseringstrajecten NT2:

- De inburgeraar kan ook op de computer oefenen met lezen en schrijven
- De inburgeraar werkt met een portfolio, samen met de docent
- De inburgeraar heeft contact met Nederlandssprekenden
- De docent zet waar nodig moedertalen in, bijvoorbeeld bij het geven van instructies
- Er is contact met Nederlanders
- De inburgeraar kan ook individueel werken en krijgt niet alleen klassikaal les
- De inburgeraar maakt huiswerk, is aanwezig in de lessen en komt op tijd.

Naast praktijkgericht onderwijs ziet de gemeente Tilburg deze succesfactoren ook terug in de werkwijze van de opdrachtnemer bij het aanbieden van (alfabetiserings)onderwijs.

⁶ Alfabetisering NT2; wie, wat en hoe lang duurt het? Jeanne Kurvers, Universiteit Tilburg en Willemijn Stockmann, ROC Tilburg

3.3 Warm Welkom Fase en Opstartklas

3.3.1 De Warm Welkom fase

De Warm Welkom Fase is onderdeel van de opdracht Warm Welkom en Maatschappelijke begeleiding (27plus), en valt in de tijd (deels) samen met de Brede Intake door de klantregisseur inburgering. De Warm Welkom activiteiten beginnen zo snel mogelijk na het eerste gesprek tussen inburgeraar en klantregisseur inburgering. We beogen daarvoor een opdrachtnemer te contracteren die voldoende capaciteit en flexibiliteit heeft om binnen twee weken na aanmelding door de klantregisseur te starten met de Warm Welkom activiteiten.

Centraal in de Warm welkom activiteiten staan (groeps)activiteiten die gericht zijn op het zorgdragen voor een thuisgevoel van de inburgeraar in de gemeente Tilburg en daarbij de inburgeraar al zoveel als mogelijk in zijn of haar eigen kracht te zetten. Dan gaat het ook om activiteiten die de inburgeraars ondersteunen in het verkrijgen of vergroten van de kennis over de stad Tilburg en haar inwoners, zoals, maar niet uitsluitend: Fysieke kennismaking met plekken en voorzieningen; Hoe kan je je verplaatsen in en om de stad (openbaar vervoer en fietslessen); Kennismaken met andere inwoners (geen inburgeraars) die al lang in Tilburg/Nederland wonen; informatie over rechten en plichten in het kader van inburgeren en indien van toepassing de participatiewet.

3.3.2 De opstartklas voor 27plus

Naast de Warm Welkom activiteiten willen we voor de inburgeraars van 27 jaar en ouder in deze fase ook een Opstartklas realiseren. Deze is onderdeel van deze voorliggende opdracht.

We beogen daarbij met deze opdracht een taalaanbieder te contracteren die ook binnen twee weken na aanmelding door de klantregisseur een inburgeraar kan plaatsen in de Opstartklas.

Als het een inburgeraar betreft die nog verblijft op een AZC bepaalt de klantregisseur, eventueel in overleg met opdrachtnemer, of en zo ja aan welke activiteiten deelname zinvol is. Mogelijk worden hier in de implementatiefase werkafspraken over gemaakt.

Doelen van de Opstartklas zijn:

- Een snelle start van taalonderwijs voor de inburgeraar.
- Een onderbouwd advies over de te volgen leerroute in de inburgering.
De taalles is dusdanig ingericht dat de taalaanbieder inzicht krijgt in de leerbaarheid en het taalniveau.

We willen een intensieve taalstart in een relatief korte doorlooptijd. We gaan daarbij uit van twee tot drie momenten per week aan taallessen in een periode van vijf weken.

Logistiek wordt deze Opstartklas zo vormgegeven dat de inburgeraar in staat is geweest om mee te doen met de andere activiteiten in de Warm Welkom Fase. En daarnaast dat er waar mogelijk een inhoudelijke samenhang is geweest tussen de activiteiten en de lesinhoud.

De opdrachtnemer van de opdracht 'Warm welkom, maatschappelijke begeleiding en PVT 27plus' is initiatiefnemer om te komen tot werkafspraken hierover. Daarbij stelt opdrachtgever dat wanneer prioritering noodzakelijk is, de taallessen van de opstartklas voorrang hebben op de overige Warm Welkomactiviteiten, behalve de Leerbaarheidstoets.

Omdat een deel van de inburgeraars mogelijk al werkt, wordt wel verzocht om in de Opstartklas ook te kijken naar avond en weekendlessen.

Na afloop levert opdrachtnemer voor iedere inburgeraar, uiterlijk één week na afronding van de opstartklas, een schriftelijke adviesrapportage met daarin een advies over de te volgen leerroute

(inclusief differentiaties als duur, intensiteit, alfabetiseringstraject, potentie tot B2 of onderwijsniveau).

Tot slot. We zetten een aparte opdracht in de markt voor Warm Welkom en Maatschappelijke begeleiding tussen de 18 en 27 jaar. Voor deze doelgroep beogen we in de Warm Welkom fase géén Opstartklas maar vragen we aan gecontracteerde partij voor het combinatie Entree-inburgeringsonderwijs en Onderwijsroute MBO een andere werkwijze in de eerste fase van het te volgen taalonderwijs.

Zoals eerder gesteld kan in individuele gevallen de beoogde combinatie van onderwijs niet passend zijn, Dan kan opdrachtnemer gevraagd worden om een inburgeraar die jonger is dan 27 jaar op te nemen in de Opstartklas en te voorzien van een advies. Dit kan met name gelden voor jonge inburgeraars die geen ISK of ander (taal)onderwijs hebben genoten in Nederland. Mogelijk worden hier in de implementatiefase werkafspraken over gemaakt.

3.4 Alfabetisering

Alfabetisering is een cruciaal onderdeel van de inburgering voor nieuwkomers die het Latijnse schrift niet beheersen. Het traject leert deelnemers lezen en schrijven, bij voorkeur tot Alfa C-niveau want dan kan instroom plaatsvinden in de in de reguliere (inburgerings)taallessen en het inburgeringsexamen.

Alfabetisering kan onderdeel zijn van alle leerroutes; de B1-route als de inburgeringsplichtige voldoende leerbaar is (alfabetiseringstraject doorlopen in 1,5 jaar), en de Z-route als leerbaarheid van de inburgeringsplichtige beperkter is. De uren alfabetiseringsonderwijs die door de inburgeringsplichtige worden gevolgd tellen mee voor de urenverplichting voor taal die gesteld wordt aan de Z-route op basis van de Wi2021.

Tijdens het alfabetiseringstraject richten de inburgeraars zich ook al direct op functionele lees- en schrijfdoelen. Het gaat dan om doelen als formulieren invullen of een online afspraak maken bij de gemeente. Ook functioneel rekenen en digitale vaardigheden horen bij alfabetisering. Inburgeraars leren bijvoorbeeld klokijken, afspraken in een agenda te noteren en te werken aan financiële zelfredzaamheid. Cito- Alfatoetsen of gelijkwaardige worden gebruikt om inzicht te krijgen in de voortgang van alfabetisering.

Alfabetisering en Z-route:

Indien duidelijk wordt dat de kans groot is dat na 800 uur alfabetiseringsonderwijs nog geen Alfa C-niveau bereikt kan worden door inburgeraar, maakt inburgeraar zijn taaluren voor de Z-route volledig in de alfabetiseringsroute. Dat betekent dat opdrachtnemer er dan ook zorg voor draagt dat inburgeraar lessen volgt die behoren bij het onderdeel KKNM. En dat deze inburgeraar zo veel als mogelijk de Nederlandse taal leert spreken en begrijpen dat hij of zij zo zelfredzaam mogelijk wordt op de leefgebieden 'administratie & financiën', 'welzijn & gezondheid' en 'wonen & sociaal netwerk'.

In de implementatiefase worden werkafspraken gemaakt over het moment waarop en met en door wie bepaald wordt of voorgaande aan de orde is en hoe het traject met inburgeraar dan verder opgepakt wordt.

Doelgroep en differentiatie:

De doelgroep is divers. Opdrachtnemer houdt rekening met deze diversiteit in het taalaanbod alfabetisering. Van een deelnemer met geen of weinig scholing van wie na een tijd blijkt dat (schools) taalleren en alfabetiseren moeizaam zal gaan en veel tijd gaat vragen tot de anders-alfabeet die prima kan lezen en schrijven in de eerste taal, maar zich nog wel het Latijnse schrift eigen moet maken.

3.5 Kennis Nederlandse Maatschappij

Onderdeel van de Z-route en de B1-routes is het volgen van lessen over het inburgeringsonderdeel Kennis Nederlandse Maatschappij (KNM). De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden van deze lessen KNM. KNM is in principe geïntegreerd in de taallessen. KNM wordt voor B1 kandidaten afgerond met een landelijk examen, onder de verantwoordelijkheid van DUO. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voorbereiding op en toeleiding naar het examen, volgens de wettelijk vastgelegde eindtermen.

3.6 De Z-route

Met deze opdracht willen we een aanbod realiseren waarin de doelgroep het wettelijk verplichte aantal uren onderwijs volgt (op dit moment 800 uur), gericht op het leren van de Nederlandse taal, waarbij het streefniveau op de vier taalonderdelen (lezen, luisteren, schrijven en spreken) *minimaal* op niveau A1 ligt. Als blijkt, gedurende het traject, dat een inburgeraar in staat is om (op een of meerdere) onderdelen een examen te doen op niveau A2, wordt dit door de opdrachtnemer gestimuleerd. Als schakelen naar de B1-route een optie blijkt, dan wordt dit ook onderzocht, afgestemd met de klantregisseur en gestimuleerd.

Opdrachtnemer draagt zorg dat de inburgeraar één vast aanspreekpunt heeft binnen het traject met wie de voortgang van het traject regelmatig, tenminste één keer per maand, wordt besproken.

We willen, naast spreken en luisteren, het belang van daadwerkelijk leren lezen en schrijven voor deze doelgroep benadrukken. Deelnemers moeten voldoende worden toegerust om in het dagelijks leven om te kunnen gaan met de geschreven taal.

Daarbij gaat het ook om (geschreven) taal die raakt aan de levensdomeinen ‘financiën & administratie’, ‘welzijn & gezondheid’ en ‘wonen & sociaal netwerk’. Denk daarbij aan woorden of zinnen die veel gebruikt worden bij het regelen van inkomensvoorzieningen of brieven van de belastingdienst of gemeente, het regelen van afspraken in het kader van gezondheid of het bezoeken van huisarts, tandarts, fysiotherapie, apotheek, drogist, brieven van verhuurders, sociale contacten met bureaus, contact met kinderopvang en school, sport en cultuur. De Z-route richt zich zo veel mogelijk op het bevorderen van zelfredzaamheid (op deze levensdomeinen).

Daarnaast willen we aandacht voor het (verder) ontwikkelen van digitale vaardigheden benadrukken. Zoals het werken met Digid, digitaal afspraken maken, digitaal (zorg) kosten declareren.

De inburgeraar dient binnen de Z-route 800 NT2-onderwijsuren te volgen. Opdrachtnemer houdt binnen het vastgestelde⁷ tarief rekening met een verzuimpercentage van 15%. Op basis hiervan mag opdrachtnemer maximaal 920 NT2-lesuren aanbieden om de inburgeraar in staat te stellen daadwerkelijk 800 NT2-onderwijsuren te volgen. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat inburgeraar binnen dit *maximaal aan te bieden* NT2 onderwijsuren van 920 uur, *daadwerkelijk 800 uur heeft gevolgd*. Er is sprake van een succesvol afgerond traject als de statushouder 800 NT2 lesuren heeft gevolgd.

Als een traject niet succesvol wordt afgerond, wordt de laatste 10% van het vastgestelde tarief niet uitbetaald. Dit is in lijn met de prestatiebekostiging die gemeenten van het Rijk ontvangen voor het kunnen inkopen van inburgeringsvoorzieningen, waarbij gemeenten 10% gekort worden als een inburgeraar niet slaagt voor zijn of haar inburgering.

Opdrachtgever kan bij bijzondere omstandigheden een tijdelijke pauze vaststellen voor de inburgeraar. Tijdens deze pauze biedt de opdrachtnemer geen lessen aan de inburgeraar en

⁷ Het tarief zoals wordt vastgesteld in de contracten, op basis van het tarief waarvoor opdrachtnemer zich heeft ingeschreven.

tellen deze uren niet mee als verzuimuren. De pauzeknop kan worden ingezet zodra duidelijk is dat het verzuim zeer waarschijnlijk langer dan vier weken gaat duren, bijvoorbeeld (maar niet alleen) bij ziekte, zwangerschap, familieomstandigheden of ingrijpende levensgebeurtenissen. Deze pauze duurt maximaal vier maanden. Het instellen van een pauze heeft gevolgen voor het indienen en uitbetalen van facturen, dit wordt opgeschort gedurende de pauzeperiode. Bij uitval of verzuim dat langer dan vier maanden duurt wordt de leerroute formeel tussentijds afgebroken, zie ook 'regie en voortgang'.

Indien Opdrachtnemer het maximaal aantal aan te bieden lesuren heeft aangeboden, maar de inburgeraar nog niet 800 NT2-onderwijsuren heeft gevolgd, ontvangt de klantregisseur uiterlijk twee weken nadat het maximumaantal aan te bieden lesuren is bereikt een rapportage. Deze rapportage bevat in ieder geval het aantal gevolgde lesuren, het verzuimpercentage, uitgesplitst naar geoorloofd en ongeoorloofd verzuim, het niveau van taalbeheersing op dat moment op alle taalonderdelen, het niveau van beheersing van de KNM-leerstof, de redenen waarom de 800 gevolgde uren nog niet zijn bereikt en een inschatting van wat nodig is om het traject af te ronden. Op basis van de rapportage en mogelijk aanvullende gesprekken met opdrachtnemer en inburgeraar besluit opdrachtgever over het vervolgtraject. Dit wordt door de klantregisseur vastgelegd en gecommuniceerd.

3.7 De B1 route

Het doel van de B1-route is dat inburgeraars zo snel mogelijk, maar maximaal binnen drie jaar, taalniveau B1 behalen. Daarbij is er de wettelijke mogelijkheid van afschaling (op onderdelen) naar A2 wanneer B1 aantoonbaar toch niet haalbaar blijkt.

Opdrachtnemer draagt zorg dat de inburgeraar één vast aanspreekpunt heeft binnen het traject met wie de voortgang van het traject regelmatig, tenminste één keer per maand, wordt besproken.

Daarbij hechten wij aan taalonderwijs dat raakt aan de levensdomeinen 'financiën & administratie', 'welzijn & gezondheid' en 'wonen & sociaal netwerk'. Denk daarbij aan woorden of zinnen die veel gebruikt worden bij het regelen van inkomensvoorzieningen of brieven van de belastingdienst of gemeente, het regelen van afspraken in het kader van gezondheid of het bezoeken van huisarts, tandarts, fysiotherapie, apotheek, drogist, brieven van verhuurders, sociale contacten met bureaus, contact met kinderopvang en school, sport en cultuur.

Daarnaast willen we aandacht voor het (verder) ontwikkelen van digitale vaardigheden benadrukken. Zoals het werken met Digid, digitaal afspraken maken, digitaal (zorg) kosten declareren.

De B1-route wordt afgerond met het inburgeringsexamen op de examenonderdelen lezen, luisteren, schrijven en spreken en het examen KNM. De examens worden centraal geregeld en vallen onder de verantwoordelijkheid van DUO. De voorbereiding op en toeleiding naar het inburgeringsexamen en het examen KNM is de taak van de opdrachtnemer. Het is van belang dat de inburgeraars op alle bovenstaande examenonderdelen worden voorbereid.

Hoogopgeleide inburgeraars/snelle leerlingen.

Zoals gezegd is het doel van de B1-route dat inburgeraars zo snel mogelijk taalniveau B1 halen. Als blijkt, gedurende het traject, dat een inburgeraar in staat is om (op een of meerdere) onderdelen een examen te doen op niveau B2, wordt dit door de opdrachtnemer/docent actief gestimuleerd. Dit is wat opdrachtgever betreft ook onderdeel van gedifferentieerd lesgeven, in eigen tempo en op eigen niveau taalonderwijs volgen. In dat geval biedt opdrachtnemer/docent ook waar mogelijk maatwerk als het gaat om de inhoud van taal, bijvoorbeeld gericht op een kansrijk werkveld (of het werkveld waarin inburgeraar al werkt). Dit alles wordt afgestemd met de klantregisseur.

Opdrachtgever stelt dat het mogelijk moet zijn om de B1-leerroute succesvol te kunnen afsluiten met *maximaal 900 uur gevolgde* NT2-onderwijsuren.

Opdrachtgever stelt dat opdrachtnemer binnen de vastgestelde tarieven⁸ met een verzuimpercentage van 15% rekening moet houden. Op basis van deze uitgangspunten mag opdrachtnemer inburgeraar maximaal 1035 lesuren *aanbieden* binnen de B1-route.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat inburgeraar binnen dit *maximaal aan te bieden* NT2 onderwijsuren en *maximaal te volgen* NT2-onderwijsuren alle inburgeringsexamens succesvol heeft afgelegd op het in het PIP vastgelegde niveau, inclusief het examen KNM. Dan wordt het traject als succesvol beschouwd.

Als een traject niet succesvol wordt afgerond, wordt laatste 10% van het vastgestelde tarief niet uitbetaald. Dit is in lijn met de prestatiebekostiging die gemeenten van het Rijk ontvangen voor het kunnen inkopen van inburgeringsvoorzieningen, waarbij gemeenten 10% gekort worden als een inburgeraar niet slaagt voor zijn of haar inburgering.

In individuele situaties kan de gemeente ervoor kiezen om de inburgeraar, gedurende het B1-traject (gedeeltelijk) af te laten schalen naar niveau A2. Bijvoorbeeld wanneer een statushouder minimaal 600 lesuren heeft gevolgd én gedurende minimaal de laatste zes maanden geen verdere voortgang heeft geboekt. Dit blijkt onder andere uit de voortgangsrapportages en bijbehorende toetsresultaten. De opdrachtnemer kan adviseren om het taalniveau af te schalen, maar het is uiteindelijk de klantregisseur inburgering die dit beslist en vastlegt in een gewijzigd PIP. Het hoogst mogelijke taalniveau heeft echter de voorkeur. Concreet betekent dit dat de gemeente verwacht dat een statushouder, zo lang er nog voortgang in de taalontwikkeling is en er ruimte is binnen de inburgeringstermijn, lessen blijft krijgen en examentrainingen kan volgen tot het behalen van het B1 taalniveau en bijbehorende inburgeringsexamens op B1-niveau. Daarom verwachten wij dat de opdrachtnemer taallessen blijft aanbieden totdat de B1-examens zijn behaald, of het maximumaantal aan te bieden lesuren is bereikt.

Opdrachtgever kan bij bijzondere omstandigheden een tijdelijke pauze vaststellen voor de inburgeraar. Tijdens deze pauze biedt de opdrachtnemer geen lessen aan de inburgeraar en tellen deze uren niet mee als verzuimuren. De pauze kan worden ingezet zodra duidelijk is dat het verzuim zeer waarschijnlijk langer dan vier weken gaat duren, bijvoorbeeld (maar niet alleen) bij ziekte, zwangerschap, familieomstandigheden of ingrijpende levensgebeurtenissen.

Het instellen van een pauze heeft gevolgen voor het indienen en uitbetalen van facturen, dit wordt opgeschort gedurende de pauzeperiode. Bij uitval of verzuim dat langer dan vier maanden duurt wordt de leerroute formeel tussentijds afgebroken, zie ook 'regie en voortgang'.

Indien de opdrachtnemer het aantal afgesproken uren taalonderwijs heeft aangeboden aan inburgeraar, maar het traject is niet succesvol afgerond, zorgt opdrachtnemer dat de klantregisseur, uiterlijk twee weken na het maximaal aantal aan te bieden lesuren is bereikt, een rapportage ontvangt met daarin in ieder geval het aantal gevolgde lesuren, het verzuimpercentage en hoeveel daarvan geoorloofd en ongeoorloofd was, eventueel al wel behaalde inburgeringsdiploma's en/of niveau van taalbeheersing op dat moment (op alle taalonderdelen) en niveau van beheersing van de KNM- leerstof , redenen waarom volgens opdrachtnemer de diploma's nog niet zijn behaald en een inschatting wat er nog nodig is om het inburgeringsonderwijs wel succesvol af te sluiten.

Op basis van de rapportage en mogelijk aanvullende gesprekken met opdrachtnemer en inburgeraar besluit Opdrachtnemer over het vervolgtraject. Dit wordt door de klantregisseur vastgelegd en gecommuniceerd.

⁸Het tarief zoals wordt vastgesteld in de contracten, op basis van het tarief waarvoor opdrachtnemer heeft ingeschreven.

3.8 Losse examentrainingen

De B1-route wordt afgerond met het inburgeringsexamen op de examenonderdelen lezen, luisteren, schrijven en spreken en daarnaast moeten deelnemers aan deze route examen KNM afleggen. Zoals eerder gesteld is de voorbereiding op en toeleiding naar het inburgeringsexamen B1 en het examen KNM de taak van de opdrachtnemer. Het bieden van examentrainingen is daar onderdeel van. Opdrachtnemer biedt daarbij de mogelijkheid om op onderdelen examentraining te volgen, dus losse examentraining voor lezen, schrijven, spreken, luisteren en losse examentrainingen voor KNM. Dit zodat een inburgeraar bij het behalen van een deel van de examens voor de andere examens, die niet in één keer gehaald zijn, specifieke examentraining kan ontvangen.

3.9 Integraal aanbod

Een belangrijk doel van de WI2021 en de gemeente Tilburg is dat inburgeraars zo snel mogelijk zelfredzaam zijn kunnen meedoen aan de Nederlandse samenleving, bij voorkeur door middel van betaald werk. Naast taalonderwijs wordt er daarom ook ingezet op maatschappelijke begeleiding, participatieverklaringstrajecten (PVT), de module arbeidsmarkt en participatie (MAP) en inzet op participatie-activiteiten gericht op meedoen (door betaald werk). Voor inburgeraars die de Z-route volgen geldt zelfs een verplicht aantal participatie-uren (in een taalrijke omgeving) op basis van de WI2021.

Taalontwikkeling, zelfredzaamheid en participatie zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Zonder een goede taalbeheersing kan zelfredzaamheid en participeren lastig zijn, maar zonder oefenen in de praktijk zijn taallessen minder effectief.

Taalonderwijs wordt op zo'n manier aangeboden dat participeren, ook door betaald werk, goed mogelijk is. Bijvoorbeeld maar niet uitsluitend door taallessen in de avond of in het weekend, met mogelijkheden voor het volgen van onlinelessen of het inhalen van gemiste lessen. Daarnaast is inhoudelijke afstemming waar mogelijk wenselijk.

'Taal op en voor de werkvloer' is expliciet onderdeel van de opdracht van de gecontracteerde partijen voor participatie-activiteiten. Opdrachtnemer werkt daarbij wel samen met de gecontracteerde participatieaanbieders bij activiteiten rondom Taal op de Werkvloer. De samenwerking kan onder meer bestaan uit het afstemmen van de inhoud van taallessen op participatieactiviteiten, het geven van praktische taaladviezen voor de werkvloer en het gezamenlijk aanbieden van taal- en participatieactiviteiten op locatie.

Naast participatie is het bevorderen van zelfredzaamheid door zowel door taal als door maatschappelijke begeleiding belangrijk. Daar waar mogelijk wordt inhoudelijke samengewerkt om het leren van taal en het oefenen van taal integraal plaats te laten vinden.

In de implementatieperiode van de contracten, maar ook tijdens de uitvoer van de dienstverlening, worden hier (werk)afspraken over gemaakt tussen de verschillende opdrachtnemers, daar waar wenselijk en nodig onder regie en facilitering van opdrachtgever.

3.10 Regie en proces

De beoogde doorlooptijd van de gevraagde dienstverlening is maximaal 3 jaar. Het streven is dat de leerroutes binnen 2,5 jaar zijn afgerond.

3.10.1 Regie en Start

Opstartklas

De klantregisseur inburgering meldt de inburgeraar aan voor de opstartklas. De opdrachtnemer zet in op een zo snel mogelijke intake en start van deelname aan de opstartklas, uiterlijk binnen twee weken na aanmelding. De opstartklas bestaat uit een korte periode, vijf weken, met intensief taalonderwijs (twee à drie dagdelen per week) op basis waarvan opdrachtnemer in staat is de klantregisseur te voorzien van een onderbouwd advies over de te volgen leerroute in het inburgeringsproces. Het advies over de te volgen leerroute wordt uiterlijk één (1) week na afloop van de Opstartklas aan de klantregisseur gegeven. Daarmee beogen we dat tussen het eerste gesprek met de klantregisseur en het advies op basis van de opstartklas maximaal acht weken zit. Het advies bestaat uit de te volgen leerroute (Z, B1 of mogelijk ook een van de onderwijsroutes), met aandacht voor specifieke differentiaties (bijvoorbeeld alfabetiseringstraject, mogelijkheid B2).

Start Leerroute

De klantregisseur inburgering beslist op basis van dit advies, de brede intake en de leerbaarheidstoets de te volgen leerroute en legt deze vast in het Persoonlijk Plan voor Integratie en Participatie (PIP). Het PIP is een beschikking waarop de gemeente het traject en de inburgeraar monitort en handhaaft.

Na vaststellen van het PIP (en het aanmelden van de inburgeraar bij de leerroute) start de inburgeraar zo snel als mogelijk in de vastgelegde leerroute.

In individuele gevallen verzoekt de klantregisseur aan opdrachtnemer om de eerste zes weken van het onderwijs de inburgeraar actief te monitoren op voortgang, zodat er na acht weken een onderbouwd advies gegeven kan worden door opdrachtnemer over de passendheid van de leerroute (qua niveau). Dit kan gevraagd worden als er door een deelnemer geen ander onderwijs is genoten in Nederland (zoals bijvoorbeeld ISK-onderwijs) en deelnemer niet heeft mee kunnen doen aan de Opstartklas (door bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de wijze waarop de warm welkom fase voor deze leeftijdsgroep georganiseerd is).

Opdrachtnemer draagt zorg dat de klantregisseur inburgering een vast aanspreekpunt heeft per inburgeraar. Dit vaste aanspreekpunt is bij voorkeur ook het vaste aanspreekpunt voor de maatschappelijk begeleider en de participatiebegeleider van de inburgeraar. Dit zodat afstemming rondom de inburgeraar en zijn of haar inburgeringsactiviteiten goed verloopt en er snel geschakeld kan worden bij uitval en/of andere problemen.

3.10.2 Regie en voortgang

Voortgangsrapportages: De klantregisseur ontvangt één keer per kwartaal een voortgangsrapportage ten aanzien van de voortgang van de individuele inburgeraar. Deze voortgangsrapportages bevatten in ieder geval informatie over de voortgang van de taalontwikkeling en of deze nog op schema ligt, mogelijke op- of afschaling in of wisseling tussen leerroutes (zie ook de volgende pagina), werkhouding, aanwezigheidspercentage, gemaakte/gevolgde lesuren (cumulatief), eventueel verzuim (geoorloofd en ongeoorloofd) en oorzaken daarvan en indien van toepassing gesignaleerde knelpunten of risico's ten aanzien van de voortgang. Indien mogelijk heeft de klantregisseur (beveiligd) digitaal toegang tot een leerlingvolgsysteem.

Gedurende het laatste jaar van het taalonderwijs bevat de voortgangsrapportage ook informatie over ontwikkelmogelijkheden in de toekomst (na aflopen inburgering) als het gaat om taal en mogelijk ook participatie.

In de implementatiefase en uitvoeringsfase kunnen werkafspraken gemaakt over de vorm en inhoud van de rapportages

Verzuim

De taalaanbieder is verantwoordelijk om het onderwijs zo in te richten dat verzuim zo min mogelijk voorkomt, dan wel dat uren van (geoorloofd) verzuim kunnen worden ingehaald (zie ook onderdeel 3.2 visie op taalonderwijs).

Bij ongeoorloofd verzuim ligt de eerste verantwoordelijkheid voor contact met inburgeraar en het stoppen van dit verzuim bij de opdrachtnemer (mogelijk mentor, docent of verzuimcoördinator). Opdrachtnemer zet zich daarbij proactief en outreachend in om tot persoonlijk contact te komen met de inburgeraar. Hierover worden in de implementatiefase nadere afspraken gemaakt.

Opdrachtnemer meldt verzuim, dat de voortgang van de inburgering in gevaar brengt proactief en zo snel mogelijk. Hierover worden in de implementatiefase nadere afspraken gemaakt (o.a. wat, wanneer, door wie aan wie). In ieder geval is er bij een dergelijke verzuimmelding ook altijd informatie aanwezig of het geoorloofd of ongeoorloofd verzuim was, wanneer het verzuim heeft plaatsgevonden en welke acties er vanuit het onderwijs zijn genomen om verder verzuim te voorkomen. De afspraken, zeker als het gaat om ongeoorloofd verzuim, sluiten aan bij het Handhavingsprotocol van de gemeente. De gemeente gaat over het handhaven van de inburgeringsplicht.

Opdrachtgever bepaalt wat geoorloofd en ongeoorloofd verzuim is. Geoorloofd verzuim zal daarbij in het verlengde liggen van gronden op basis waarvan verlenging kan worden gegeven voor de inburgeringstermijn (DUO). Deze informatie wordt gedeeld in de implementatiefase en als daar aanpassingen aan worden gedaan tijdens de looptijd van de contracten informeert opdrachtgever hier opdrachtnemer over binnen uiterlijk twee weken.

Bij grensgevallen ligt de eindbeslissing hiervoor bij de klantregisseurs inburgering.

Pauze

Opdrachtgever kan bij bijzondere omstandigheden een pauze vaststellen voor de inburgeraar. Tijdens deze pauze biedt de opdrachtnemer geen lessen aan de inburgeraar en tellen deze uren niet mee als verzuimuren.

De pauze kan worden ingezet zodra duidelijk is dat het verzuim zeer waarschijnlijk langer dan vier weken gaat duren, bijvoorbeeld (maar niet alleen) bij ziekte, zwangerschap, familieomstandigheden of ingrijpende levensgebeurtenissen.

De pauze duurt maximaal vier maanden.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat opdrachtgever, specifiek de klantregisseur inburgering, zo snel als mogelijk wordt geïnformeerd als een situatie van verzuim van langer dan vier weken zich voor kan gaan doen, zodat klantregisseur zo snel als mogelijk kan besluiten om de pauze vast te stellen. Dit besluit is aan de klantregisseur.

Andersom informeert klantregisseur inburgering zo snel als mogelijk opdrachtnemer, specifiek de begeleider van de inburgeraar, als deze zich bewust wordt van een situatie waarbij verzuim van langer dan vier weken zich voor kan gaan doen en de klantregisseur voornemens is om een pauze in te gaan zetten.

In de implementatiefase van de contracten kunnen nadere werkafspraken worden gemaakt.

Het instellen van een pauze heeft gevolgen voor het indienen van facturen (zie eisen over facturatie).

Afschalen en wisselen van leerroute inburgering

In het PIP wordt voor de B1-route vastgelegd welk taalniveau behaald dient te worden in een leerroute. Bij de B1 kan worden afgeschaald naar A2-taalniveau. Opdrachtnemer adviseert, onderbouwd, daarover aan klantregisseur, klantregisseur besluit of het PIP wordt aangepast of niet.

Het kan voorkomen dat iemand de B1-route volgt, maar dermate minder vooruitgang boekt in de taalbeheersing dan vooraf werd verwacht dat de opdrachtnemer een onderbouwd advies doet aan de klantregisseur om te wisselen naar de Z-route.

Andersom kan het voorkomen dat iemand in de Z-route mogelijk A2 niveau of toch zelfs (op onderdelen) B1 niveau kan halen en opdrachtnemer een onderbouwd advies geeft aan de klantregisseur om te wisselen naar de B1-route.

Opdrachtnemer adviseert onderbouwd, klantregisseur besluit of het PIP wordt aangepast of niet. Als wordt besloten tot een routewissel is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor een warme overdracht en het organiseren van een directe aansluiting.

Een onderbouwd advies bevat tenminste het aantal gevolgde lessen, inzicht in de tot dan toe ontwikkelde taalvaardigheden (van beginpunt tot heden), ook in verhouding tot de gemiddelde vordering van klasgenoten, extra inspanningen die door opdrachtnemer zijn gedaan om de taalontwikkeling te bevorderen, informatie uit mogelijk uitgevoerde toetsen en (leer)testen. In de implementatiefase kunnen hier nadere werkafspraken over worden gemaakt.

Dit afschalen in een leerroute of het wisselen tussen leerroutes vindt plaats binnen de geldende wettelijke regelingen en landelijk vastgestelde richtlijnen⁹.

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze actief monitort of op- of afschalen of routewissel passend is en de klantregisseur inburgering daar tijdig over adviseert.

In geval van een routewissel is dat uiterlijk 12 maanden na start van de leerroute.

Afschalen van B1 naar A2 niveau in de B1 route is onder de huidige wet- en regelgeving pas mogelijk nadat de inburgeraar 600 uur onderwijs heeft gevolgd. Opdrachtgever verwacht dat het in individuele gevallen mogelijk is om al eerder onderbouwd advies te geven over afschalen naar A2 niveau. In de implementatiefase worden werkafspraken gemaakt over mogelijkheden voor eerder advies en het daaropvolgende besluitvormingsproces.

Tussentijds formeel afbreken leerroute

Een leerroute kan tussentijds formeel wordt afgebroken, door bijvoorbeeld maar niet uitsluitend het wisselen van leerroute, wisselen van taalaanbieder, verhuizing naar een andere gemeente of langdurige (langer dan vier maanden) of volledige uitval uit de inburgering.

De inburgeraar stroomt dan uit de dienstverlening van opdrachtnemer.

De beslissing hiervoor ligt bij de opdrachtgever, waarbij klantregisseur vastlegt en communiceert naar opdrachtnemer en inburgeraar dat er sprake is van een afgebroken leerroute.

Opdrachtnemer draagt zorg dat de klantregisseur uiterlijk twee weken na het formeel afbreken van de leerroute een rapportage ontvangt met daarin in ieder geval het aantal aangeboden lesuren, het aantal gevolgde lesuren, (een onderbouwde inschatting) het niveau van beheersing van de Nederlandse taal in spreken, luisteren, schrijven en lezen en KNM, verzuimpercentage, motivatie en werkhouding inburgeraar.

Opdrachtnemer vordert eventueel vooruitbetaalde bedragen naar rato terug.

Tussentijdse (her)instroom of doorstroom

Herinstroom: Klantregisseur inburgering kan een inburgeraar, na tussentijdse formele beëindiging, opnieuw aanmelden bij opdrachtnemer voor het vervolgen van dezelfde leerroute, op het moment dat de redenen voor langdurige uitval niet meer aan de orde zijn.

Opdrachtnemer voorziet klantregisseur inburgering, na een intakegesprek met inburgeraar, van een onderbouwd advies over de inzet die nog nodig is om te komen tot een succesvolle afronding van de leerroute, waarbij deze inzet het maximaal aan te bieden lesuren binnen de leerroute niet overschrijdt.

Op basis van de eerder opgeleverde eindrapportage, het advies van de opdrachtnemer en gesprekken tussen klantregisseur en inburgeraar stelt opdrachtgever vast hoeveel lesuren er nog

⁹ Op dit moment kan schakelen naar een andere route kan tot maximaal anderhalf jaar na de start van de inburgeringstermijn.

NT2 onderwijs wordt geboden, waarbij klantregisseur vastlegt en communiceert naar opdrachtnemer en inburgeraar.
In dit geval geldt het Maatwerktarief.

Doorstroom: Klantregisseur inburgering kan een inburgeraar aanmelden bij opdrachtnemer voor het vervolgen van (een of dezelfde) leerroute, bijvoorbeeld bij verhuizing naar de gemeente Tilburg of volgend op een besluit tot routewissel.

Opdrachtnemer voorziet klantregisseur inburgering, na een intakegesprek met inburgeraar, van een onderbouwd advies over de inzet die nog nodig is om te komen tot een succesvolle afronding van de leerroute, waarbij deze inzet het maximaal aan te bieden lesuren binnen de leerroute niet overschrijdt.

Op basis van de eerder opgeleverde eindrapportage, het advies van de opdrachtnemer en gesprekken tussen klantregisseur en inburgeraar stelt opdrachtgever vast hoeveel lesuren er nog NT2 onderwijs wordt geboden, waarbij klantregisseur vastlegt en communiceert naar opdrachtnemer en inburgeraar.

In dit geval geldt het Maatwerktarief

3.10.3 Regie en Afronding

3.10.3.1 Z-route

Eindgesprek Z-route: De formele afronding van de Z-route vindt plaats in een eindgesprek tussen de inburgeraar en de klantregisseur. Dit eindgesprek vindt in principe plaats nadat de inburgeraar heeft voldaan aan zowel de wettelijk gestelde urennorm voor (fysiek) taalonderwijs als wettelijk gestelde urennorm voor participatie-activiteiten (op dit moment allebei 800 uur)¹⁰. Dan is er sprake van een succesvol traject.

Eindrapportage en portfolio: Opdrachtnemer zorgt dat de klantregisseur de eindrapportage over inburgeringsonderwijs ontvangt, uiterlijk twee weken na afronding van wettelijk verplichte onderwijsuren (of in het PIP vastgestelde aantal uren) taalonderwijs door de inburgeraar.

Deze eindrapportage geeft een goed beeld van de taalontwikkeling en ontwikkeling qua zelfredzaamheid, informatie over het eindgesprek op de taalschool en informatie over (mogelijke) vervolgactiviteiten en ontwikkelmogelijkheden qua taal maar ook qua participatie. De eindrapportage omvat een formulier met een verklaring van de gemaakte uren, waarmee de inburgeraar indien gewenst een aanvraag kan doen voor naturalisatie (voor 'advies aantoonbaar geleverde inspanningen'¹¹).

Daarnaast beschikt de inburgeraar over een portfolio dat de inburgeraar kan gebruiken in het eindgesprek met de klantregisseur.

Indien de opdrachtnemer het aantal afgesproken uren taalonderwijs heeft aangeboden aan inburgeraar, maar inburgeraar is heeft nog niet het aantal wettelijk te volgen NT2 onderwijsuren gevolgd, zorgt opdrachtnemer dat de klantregisseur, uiterlijk twee weken na het maximaal aantal aan te bieden lesuren is bereikt, een rapportage ontvangt met daarin in ieder geval het aantal gevolgde lesuren, het verzuimpercentage volgens opdrachtnemer, eventueel al wel behaalde

¹⁰ Indien gezins- of overige migranten, op basis van eigen keuze, gebruik maken van dit aanbod dan geldt voor hen GEEN verplichting ten aanzien van een minimaal aantal participatie-uren.

¹¹ Opdrachtgever is er zich van bewust dat op het moment van het uitgaan van deze opdracht het voor nieuwe inburgeraars lastig wordt om te naturaliseren omdat onder het Europese Migratiepact inclusief Nederlandse implementatiewetten alle nieuwe inburgeraars een tijdelijke vergunning krijgen waardoor naturalisatie onder de huidige wet- en regelgeving niet mogelijk is. De verwachting is dat de landelijke wetgever de wetgeving rondom naturalisatie nog gaat aanpassen en daarom vragen we toch om de informatie noodzakelijk voor een 'advies aantoonbaar geleverde inspanningen'.

inburgeringsdiploma's en/of niveau van taalbeheersing op dat moment op alle taalonderdelen en niveau van beheersing van de KNM- leerstof , redenen waarom volgens opdrachtnemer de diploma's nog niet zijn behaald en een inschatting wat er nog nodig is om het inburgeringsonderwijs wel succesvol af te sluiten.

Op basis van de rapportage en mogelijk aanvullende gesprekken met opdrachtnemer en inburgeraar besluit Opdrachtnemer over het vervolgtraject. Dit wordt door de klantregisseur vastgelegd en gecommuniceerd.

3.10.3.2 B1-route

Taaldiploma's: De inburgeraar sluit de B1-route af met het behalen van de daarvoor benodigde diploma's op B1 of A2 niveau en het behalen van de examens voor KNM. Dan is er sprake van een succesvol traject.

Eindrapportage en portfolio:

Opdrachtnemer zorgt dat de klantregisseur de eindrapportage ontvangt, uiterlijk twee weken na het behalen van de vereiste inburgeringsexamens op het in het PIP vastgelegde taalniveau, inclusief het centraal examen KNM. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de klantregisseur, via een eindrapportage, een goed beeld heeft van de taalontwikkeling van de inburgeraar, informatie over een eventueel eindgesprek op de taalschool en informatie over (mogelijke) vervolgactiviteiten en ontwikkelmogelijkheden qua taal maar ook qua participatie. Daarnaast beschikt de inburgeraar over een portfolio dat de inburgeraar kan gebruiken in het eindgesprek met de klantregisseur.

Indien de opdrachtnemer het aantal afgesproken uren taalonderwijs heeft aangeboden aan inburgeraar, maar inburgeraar is (nog) niet geslaagd voor alle inburgeringsexamens op het in het PIP vastgelegde taalniveau, inclusief examens KNM, zorgt opdrachtnemer dat de klantregisseur, uiterlijk twee weken na het maximaal aantal aan te bieden lessen is bereikt, een rapportage ontvangt met daarin in ieder geval het aantal gevolgde lessen, het verzuimpercentage volgens opdrachtnemer, eventueel al wel behaalde inburgeringsdiploma's en/of niveau van taalbeheersing op dat moment op alle taalonderdelen en niveau van beheersing van de KNM- leerstof , redenen waarom volgens opdrachtnemer de diploma's nog niet zijn behaald en een inschatting wat er nog nodig is om het inburgeringsonderwijs wel succesvol af te sluiten.

Op basis van de rapportage en mogelijk aanvullende gesprekken met opdrachtnemer en inburgeraar besluit Opdrachtnemer over het vervolgtraject. Dit wordt door de klantregisseur vastgelegd en gecommuniceerd.

4 Programma van eisen

4.1 Algemene eisen

1.1	<p>De opdrachtnemer is uiterlijk bij de start van de overeenkomst, op 1 januari 2028, operationeel in de gemeente Tilburg en beschikt daarbij over een voor de doelgroep goed bereikbare locatie (met fiets/ov/auto) in Tilburg. De locatie is daarbij maximaal vijf minuten lopen vanaf een bushalte of treinstation.</p>
1.2	<p>Het aantal inburgeraars kan sterk fluctueren. De opdrachtnemer is in staat deze fluctuaties op te vangen op een wijze die dit niet afdoet aan de kwaliteit van het aanbod.</p> <p>Aan de nu gepresenteerde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Uiteraard treedt opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg met opdrachtnemer als bij opdrachtgever duidelijk is dat er een hogere of lagere instroom gaat plaatsvinden.</p>
1.3	<p>De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden van taalonderwijs, dat voldoet aan de Wet Inburgering 2021, inclusief de daaraan verbonden regelingen en besluiten. Ook wordt deze dienstverlening uitgevoerd volgens het vastgestelde beleidskader Intilburgeren 2025 e.v. (vastgesteld in december 2024), specifiek het in hoofdstuk vier omschreven Tilburgse inburgeringsmodel en in hoofdstuk vijf omschreven monitoren van beleidsdoelen.</p> <p>Het gaat daarbij om het aanbieden van een opstartklas in de Warm Welkom Fase van het inburgeringsproces, en het aanbieden van de Zelfredzaamheidsroute (Z-route) en de B1-route.</p>
1.4	<p>Opdrachtnemer beschikt vanaf het moment van inschrijving en gedurende de volledige implementatie- en contractperiode over het Blik op Werk-keurmerk Inburgeren voor het uitvoeren van de volgende leerroutes, de Zelfredzaamheidsroute (Z-route) en B1-route.</p> <p>In geval opdrachtnemer het Blik op Werk-keurmerk Inburgeren verliest of geschorst wordt, wordt dit per ommegaande gemeld bij opdrachtgever. Daarbij deelt de opdrachtnemer de resultaten van de kwaliteitsonderzoeken, welke mogelijk aanleiding zullen zijn voor verbetering van de dienstverlening. De gemeente wisselt hierover ook informatie uit met Blik op Werk.</p> <p>De overeenkomst kan naar aanleiding van schorsing of verlies van het keurmerk (gedeeltelijk) worden ontbonden. Daarbij wordt onder andere maar niet uitsluitend gewogen hoe snel de verbeteringen kunnen worden doorgevoerd die leiden tot herstel van het Keurmerk, de veiligheid van en de kwaliteit van de lessen voor de deelnemende inburgeraars tijdens de herstelperiode, de gevolgen voor het verloop van de inburgeringstermijn van de deelnemende inburgeraars bij ontbinden versus niet ontbinden.</p> <p>Gedurende de periode waarin het keurmerk is geschorst, worden geen nieuwe inburgeraars bij opdrachtnemer geplaatst.</p> <p>Bij ontbinden worden de deelnemers van de opdrachtnemer worden in dat geval z.s.m., in overleg met de opdrachtgever, overgedragen aan een andere, door de opdrachtgever aan te wijzen, taalaanbieder.</p>
1.5	<p>De opdrachtnemer is bereikbaar voor de inburgeraars, ten minste per telefoon en e-mail tijdens kantooruren (9:00 -17:00), indien van toepassing ook tijdens de schoolvakanties.</p> <p>Tijdens schoolvakanties betreft de bereikbaarheid in ieder geval het stellen en beantwoorden van vragen over inschrijvingen of uitschrijvingen, facturen, als</p>

	beschikbaar tijden en informatie over lesrooster en andere activiteiten of het kunnen melden en overleggen over onverwachte privé-situaties die van invloed zijn op het kunnen volgen van lessen of activiteiten na de vakantieperiode.
1.6	De opdrachtnemer verstrekt informatie aan de inburgeraars via website en/of andere kanalen op zo'n wijze dat anderstaligen de informatie ook kunnen begrijpen. Geschreven en gesproken tekst is in ieder geval (ook) beschikbaar in begrijpelijk Nederlands (A2 niveau of lager), Engels en de drie meest voorkomende talen van inburgeraars op dat moment (per twee jaar vast te stellen). Gebruik van digitale mogelijkheden voor vertaling is toegestaan, waarbij wel duidelijk moet zijn voor de gebruiker wat de kwaliteit is van deze vertaling.
1.7	De opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, waarin op voor de inburgeraar begrijpelijke wijze (rekening houdend met taalniveau en cultuur) wordt uitgelegd waar klachten over de dienstverlening of ongewenst gedrag kunnen worden ingediend en hoe deze worden afgehandeld en binnen welke termijn. Een volledige klachtenregistratie maakt deel uit van de managementrapportage (eis 1.14). Het gaat om de hoeveelheid klachten per periode, de aard van de klachten en wat er met de klachten gedaan is. Structureel terugkerende klachten worden expliciet besproken tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever. Op verzoek van de opdrachtgever wordt de klachtenprocedure overgelegd.
1.8	De opdrachtnemer evalueert jaarlijks de dienstverlening met inburgeraars en gebruikt de uitkomsten aantoonbaar om de dienstverlening verder te verbeteren. De uitkomsten worden opgenomen in de jaarlijkse beleidsrapportage (eis 1.15).
1.9	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers die in contact komen met de doelgroep signalen van (vermoedens van) huiselijk geweld of andere vormen van onveiligheid kunnen herkennen en bespreekbaar maken. Binnen de organisatie is voldoende kennis aanwezig van de meldcode Huiselijk Geweld en zijn meerdere medewerkers geschoold om collega's te ondersteunen bij het doorlopen van de meldcode en het bepalen van passende vervolgstappen.
1.10	Alle medewerkers (inclusief op vrijwillige basis) die in contact kunnen komen met de doelgroep werken cultuursensitief. Opdrachtnemer zorgt daarbij voor structurele jaarlijkse (bij) scholing als het gaat om cultuursensitief werken. De opdrachtnemer neemt in de beleidsrapportage (eis 1.15) informatie op over wanneer op welke wijze is ingezet op (bij) scholing gericht op cultuursensitief werken
1.11	De gemeente Tilburg wil zo veel mogelijk één integraal doorlopend programma aanbieden aan inburgeraars. Samenwerking tussen de gemeente, de opdrachtnemer en relevante (keten)partners is daarom een essentieel onderdeel van de opdracht. De opdrachtnemer werkt actief samen met de gemeente en betrokken ketenpartners, neemt deel aan de benodigde overlegstructuren en draagt bij aan de afstemming, doorontwikkeling en samenhang van de dienstverlening. De opdrachtnemer signaleert proactief ontwikkelingen en verbetermogelijkheden en levert een actieve bijdrage aan het versterken van de samenwerking en de doorontwikkeling van de dienstverlening. Samenwerking tussen de (keten-) partners is hierbij essentieel en maakt onderdeel uit van de opdracht.
1.12	De implementatieperiode start direct na contractondertekening. Tijdens de implementatieperiode worden de benodigde werkafspraken gemaakt voor de uitvoering van de overeenkomst, binnen de kaders van de gestelde eisen en de gegunde inschrijving.

	<p>Tijdens de implementatieperiode werkt de opdrachtnemer actief samen met de gemeente en betrokken ketenpartners aan het opstellen en vastleggen van werk- en samenwerkingsafspraken die nodig zijn voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst.</p> <p>Het gaat dan onder meer om concrete samenwerkingsafspraken die erop gericht zijn een zo integraal mogelijk aanbod te kunnen doen aan inburgeraars, als om werkafspraken over begeleidingsplannen, voortgangs- en eindrapportages, onderlinge afstemming, taken en verantwoordelijkheden en registratie.</p>
1.13	<p>Op operationeel, tactisch en strategisch niveau hebben opdrachtgever en opdrachtnemer per niveau een vast contactpersoon. De gemeente kan de opdrachtnemer telefonisch bereiken op werkdagen tijdens kantoortijden. Er wordt binnen twee werkdagen gereageerd op e-mail en telefoon.</p>
1.14	<p>De opdrachtnemer en opdrachtgever hebben in het kader van contractmanagement ten minste vier keer per jaar een evaluatiegesprek, waarbij de opdrachtnemer, uiterlijk één week voor het gesprek een managementrapportage oplevert, met daarin tenminste informatie over de in dit programma van eisen opgenomen KPI's. De informatie over de KPI's hebben betrekking op de voorafgaande drie maanden.</p> <p>De opdrachtnemer neemt in de managementrapportage behorende bij de ook de volgende informatie op voor een nog nader af te spreken meetperiode:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal aangemelde inburgeraars en aantal gestarte inburgeraars; • De (gemiddelde) wachttijd tussen aanmelding en start; • Gemiddeld verzuimpercentage (per leerroute en/of klas); • Aantallen voortijdige uitstroom en de redenen daarvan (verhuizing, routewissel, langdurige uitval) • Hoeveel lesactiviteiten hebben plaatsgevonden buiten de schoollocatie • Gemiddeld aantal examenpogingen inburgering voordat het examen inburgering succesvol is afgerond • Doorstroom naar vervolgonderwijs en/of werk • Of en zo ja hoe er is samengewerkt met andere gecontracteerde aanbieders op het gebied van maatschappelijke begeleiding en participatie. <p>Opdrachtnemer vergelijkt de resultaten met eerdere rapportageperioden en geeft schriftelijk een toelichting op relevante afwijkingen.</p> <p>Daarnaast geeft opdrachtnemer schriftelijk informatie over andere relevante ontwikkelingen die zijn geconstateerd tijdens het uitvoeren van de dienstverlening.</p> <p>De managementrapportages die gegevens bevat tot en met Q4 van een kalenderjaar, in de praktijk opgeleverd in Q1 van het kalenderjaar volgend, wordt daarbij samengevoegd met de jaarlijkse beleidsrapportage (eis 1.15)</p>
1.15	<p>Beleidsrapportage: De opdrachtnemer stelt één keer per kalenderjaar een rapportage op waarin in ieder geval tenminste gerapporteerd wordt over de ontwikkelingen van de inburgeraars als groep in relatie tot de doelen die bereikt moeten worden met de geleverde dienstverlening door opdrachtnemer en eventuele gesignaleerde trends en aandachtspunten.</p> <p>Daarnaast bevat de beleidsrapportage</p> <ul style="list-style-type: none"> • De uitkomsten van de evaluatie van de dienstverlening en wat er met de uitkomsten gedaan is (eis 1.8) • Informatie op over wanneer op welke wijze is ingezet op (bij) scholing gericht op cultuursensitief werken (eis 1.10).

	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie over wat er in de betreffende periode is gedaan om de motivatie van de inburgeraars te bevorderen en (ongeoorloofd) verzuim te beperken en welke effecten daarvan zichtbaar waren in de praktijk (eis 7.2). • De gemiddelde doorlooptijd van een leerroute (van start tot succesvolle afronding) • Gemiddeld aantal gevolgde lessen voor het doorlopen van een leerroute (van start tot succesvolle afronding) • Het (gemiddeld) aantal examenpogingen per inburgeraar/per leerroute en het aantal succesvol afgeronde examenpogingen • Informatie over doorstroom vanuit de leerroute naar vervolgonderwijs of werk. <p>Deze beleidsrapportage volgt uiterlijk twee maanden na het einde van het kalenderjaar waarop de beleidsrapportage betrekking heeft.</p>
1.16	Opdrachtnemer werkt samen met de gecontracteerde participatieaanbieders bij activiteiten rondom Taal op de Werkvloer. De samenwerking kan onder meer bestaan uit het afstemmen van de inhoud van taallessen op participatieactiviteiten, het geven van praktische taaladviezen voor de werkvloer en het gezamenlijk aanbieden van taal- en participatieactiviteiten op locatie.
1.17	Opdrachtnemer werkt samen met de gecontracteerde aanbieder van maatschappelijke begeleiding om daar waar mogelijk lesinhoud en activiteiten van maatschappelijke begeleiding op elkaar af te stemmen.
1.18	<p>Opdrachtnemer biedt ruimte voor maatwerk. Op verzoek van en in afstemming met de klantregisseur kan gemotiveerd worden afgeweken van de gebruikelijke inrichting van de dienstverlening indien de omstandigheden of ontwikkelbehoefte van de deelnemer daartoe aanleiding geven.</p> <p>Opdrachtnemer accepteert dat, op initiatief en in overleg met de klantregisseur, in sommige gevallen dienstverlening behorende bij deze opdracht en dit programma van eisen (Opstartklas, Z-route, B1 route) moet worden geboden aan personen die niet tot de beoogde doelgroep horen, specifiek inburgeraars die niet in de beoogde leeftijdscategorie vallen (zie hoofdstuk 3).</p> <p>Voor inburgeraars onder de 27 jaar kan daarbij in individuele gevallen gevraagd worden om de eerste zes weken van het onderwijs de inburgeraar actief te monitoren op voortgang, zodat er na acht weken een onderbouwd advies gegeven kan worden door opdrachtnemer over de passendheid van de leerroute (qua niveau). Dit kan gevraagd worden als er door een deelnemer geen ander onderwijs is genoten in Nederland (zoals bijvoorbeeld ISK-onderwijs) en deelnemer niet heeft mee kunnen doen aan de Opstartklas (door bijvoorbeeld maar niet uitsluitend de wijze waarop de warm welkom fase voor deze leeftijdsgroep georganiseerd is).</p> <p>Indien mogelijk op basis van instroom (moment en volume) zet opdrachtnemer zich in om aparte klassen te organiseren voor jongvolwassenen.</p> <p>Daarnaast accepteert opdrachtnemer dat in sommige gevallen de klantregisseur bepaalt dat maatwerk nodig is door een inburgeraar in de beoogde leeftijdscategorie te plaatsten bij de opdrachtnemer van de leerroutes voor 18 tot 27 jaar.</p>
1.19	Als de deelnemer gedurende zijn of haar inburgering naar een andere gemeente verhuist en de inburgering vervolgt bij een andere opdrachtnemer, is de opdrachtnemer bereid, om indien nodig, te voorzien in een warme overdracht naar andere opdrachtnemer. Over het algemeen zal een dergelijk verzoek lopen via de klantregisseurs van de andere gemeente naar de klantregisseurs van de gemeente Tilburg naar opdrachtnemer.
1.20	Als de aangegane overeenkomst op basis van deze aanbesteding eindigt dan geldt voor inburgeringsplichtigen die voor het beëindigen van de overeenkomst

	instromen in deze dienstverlening dat zij hun traject afmaken bij opdrachtnemer onder de voorwaarden zoals opgenomen in de opdracht, programma van eisen en het contract. Tenzij het in het belang is van de inburgeraar en/of opdrachtnemer dat inburgeraar overgaat naar de dienstverlening van een nieuw gecontracteerde opdrachtnemer. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als de dienstverlening nog een verwachte doorlooptijd kent van een anderhalf of langer. Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden tijdig, minstens twee maanden voor beëindigen van contract, met elkaar in overleg over eventuele overdacht van inburgeraars naar een andere opdrachtnemer
1.21	<p>Opdrachtnemer is bereid is om deze dienstverlening onder dezelfde voorwaarden aan te bieden aan inburgeringsplichtige gezins- en overige migranten in deze leeftijdscategorie, als het gaat om eisen ten aanzien van docenten, organisatie onderwijs, vorm en inhoud onderwijs, begeleiding, 'regievoering, wisselen route en verzuim'. Het tarief dat opdrachtnemer aan een inburgeringsplichtige gezins- of overige migrant in rekening brengt, is niet hoger dan het tarief dat voor opdrachtgever geldt.</p> <p>Dit is enkel aan de orde als de gezins- of overige migrant hier zelf voor kiest.</p> <p>De gezins- en overige migranten kiezen hun eigen taalaanbieder en sluiten zelf een overeenkomst af voor de te volgen leerroute in de inburgering.</p> <p>En zij zijn zelf verantwoordelijk voor de bekostiging van het onderwijs, dit kan eventueel via een lening bij (en studiefinanciering van voor het Entree onderwijs) DUO.</p>
1.22	<p>Opdrachtnemer maakt aangekondigde en onaangekondigde visitaties door de gemeente mogelijk. Waarbij er inzicht kan worden verkregen in de inhoudelijke kwaliteit van lessen, de kwaliteit van Taal in de praktijk, het uitvoeren van andere onderdelen en op presentie- en financiële administraties.</p> <p>Het gaat om inzage van (bij) lessen, lesplannen, kwaliteitsregistraties, presentieadministratie en relevante financiële administratie (privacy).</p>
1.23	<p>Als de opdrachtnemer de expertise of specifieke aanpak van een andere partij wil inzetten door middel van de samenwerking met een onderaannemer, gebeurt dit altijd enkel na afstemming én goedkeuring van opdrachtgever. Het verzoek wordt voorgelegd aan de contractmanager, die daar waar nodig intern afstemt.</p> <p>Opdrachtgever hanteert daarbij een streeftermijn voor het geven van wel of geen goedkeuring van 4 weken met een maximale termijn van 6 weken (bijvoorbeeld in vakantieperiodes) vanaf moment van indienen verzoek van opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer blijft als hoofdaannemer volledig verantwoordelijk voor de uitvoering door de onderaannemer en alle relevante eisen uit het Programma van Eisen gelden ook voor de onderaannemer.</p>

4.2 Docenten en overig personeel

2.1	Opdrachtnemer beschikt bij de start van de dienstverlening over een recent VOG screeningsprofiel onderwijs (niet ouder dan zes maanden) van alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers en vrijwilligers, die in contact komen met de doelgroep. VOG's dienen daarbij structureel om de drie jaar te worden vernieuwd.
2.2	Voor alle docenten die worden ingezet voor het taalonderwijs voor het behalen van het inburgeringscertificaat (Opstartklas, Z-route, B1 route) vallend onder deze opdracht geldt dat 80% van de totale groep NT2 gecertificeerd is. De overige 20% mag bezig zijn het certificaat of diploma te halen (vakdidactisch) óf heeft een afgeronde taalkundige master met meer dan vijf jaar aantoonbare werkervaring binnen NT2 onderwijs bij een gecertificeerd (Blik op Werk keurmerk) bedrijf.
2.3	De docent Alfabetisering NT2 is <ul style="list-style-type: none"> • Of via een NT2-opleiding gecertificeerd als docent NT2 én heeft minimaal 20 uur aantoonbare relevante nascholing op het gebied van Alfabetisering en de Z-route. • Of via de EVC-procedure gecertificeerd als docent NT2 mét de specialisatie C.1 Alfabetisering
2.4	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid, vertrek dan wel bij uitval. Opdrachtnemer informeert de deelnemer tijdig en draagt zorg voor een goede overdracht. Daarnaast informeert opdrachtnemer de gemeentelijke contactpersoon op operationeel niveau over de vervanging, uiterlijk binnen twee weken na start vervanging.
2.5	De opdrachtnemer heeft aandacht voor intervisie en deskundigheidsbevordering voor alle medewerkers, gericht op het mogelijk maken en bevorderen van een goede dienstverlening. Dat betekent dat er een scholingsplan is met daarbij minimaal drie intervisiemomenten per schooljaar.
2.6	Eventueel in te zetten vrijwilligers, bij activiteiten voor de doelgroep, worden vooraf getraind voor de uit te voeren taken, tijdens de uitvoering begeleid door een professional en hebben toegang tot passende intervisie en scholing.
2.7	De opdrachtnemer biedt de docenten marktconforme salariëring, inclusief betaalde voorbereiding- en nakijktijd, overleg, individuele begeleiding van inburgeraars, terugkoppeling aan de klantregisseur inburgering en de mogelijkheid voor deskundigheidsbevordering en inhoudelijke ontwikkeling.
2.8	De docent vervult een signalerende rol als het gaat om het welbevinden van de inburgeraar. Als de docent merkt dat er zich in het leven van de inburgeraar zaken voordoen die van negatieve invloed zijn of kunnen zijn op dit welbevinden van de inburgeraar en/of de voortgang van de inburgering en taalontwikkeling, dan meldt docent dit bij de klantregisseur.

4.3 Organisatie onderwijs

3.1	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om klassen aan te vullen met andere deelnemers (gezinsmigranten, expats, deelnemer WEB-trajecten, inburgeraars op grond van Wi2013), als deze passen binnen de doelgroep en het tempo van de klas, om zo meer instroommomenten en variëteit te kunnen organiseren. Het totaal aantal deelnemers in de klas mag het maximum van de bijbehorende klasgrootte voor de B1-route en Z-route niet overschrijden.
3.2	De locaties zijn ingericht voor hedendaags onderwijs en voldoen aan de wettelijke eisen (Bouwbesluit) over daglicht, ventilatie en frisse lucht. Er is voldoende ruimte voor de maximale toegestane groepsgrootte op basis van het Keurmerk Blik op Werk, ten behoeve van interactieve werkvormen, wifi, beamer/whiteboard, voldoende tafels en stoelen). De locaties zijn toegankelijk voor rolstoelen.
3.3	Naast leslokalen beschikt de locatie over individuele gespreksruimte(s) en een openleercentrum waar inburgeraars buiten de lessen gebruik kunnen maken van digitale faciliteiten om te werken aan hun taal- en digitale vaardigheden.
3.4	De opdrachtnemer hanteert voor elke inburgeraar zo veel als mogelijk een vast lesrooster. Als er wisselingen in lesroosters plaatsvinden kan opdrachtnemer onderbouwen waarom dit noodzakelijk was en daarbij aangeven hoe in de toekomst wisselingen zoveel mogelijk voorkomen worden.
3.5	Tijdens de zes weken zomervakantie van de basisscholen in regio Zuid zijn er minimaal drie weken en maximaal vier weken geen reguliere NT2-taallessen. Tijdens de twee weken kerstvakantie van de basisscholen in regio Zuid zijn er minimaal een week en maximaal twee weken geen reguliere NT2- taallessen. Opdrachtnemer zorgt dat inburgeraars gedurende deze vakantieperiodes indien nodig en wenselijk zelfstandig kunnen blijven oefenen met taal. Dit om terugval in taalbeheersing, met name bij minder goed lerende inburgeraars, te voorkomen. In de overige vakantieperiodes zijn er wel reguliere NT2-taallessen.
3.6	Opdrachtnemer zorgt voor een goede aanwezigheidsregistratie en registratie van het aantal lessen.
3.7	Opdrachtnemer biedt de inburgeraar de mogelijkheid om gemiste NT2 onderwijsuren op een ander moment in te halen, totdat het aantal aan te bieden NT2 onderwijsuren, zoals opgenomen in de opdracht en dit programma van eisen, voor de leerroute is bereikt (Z- route 920 uren, B1-route 1035 uren, Onderwijsroute MBO 1725 uren)
3.8	Alle leermiddelen die nodig zijn voor het volgen van de les in de inburgeringsleerroutes of voor het oefenen met de daarbij horende lesstof, worden kosteloos ter beschikking gesteld aan de deelnemer door opdrachtnemer. Deze middelen mogen in bruikleen worden verstrekt.
3.9	Als er sprake is van meerwaarde voor de dualiteit van het traject, kan de opdrachtgever verzoeken ook lessen te geven op locatie van de participatie-aanbieder.
3.10	Als fysieke ontmoetingen door uitzonderlijke omstandigheden niet mogelijk zijn gedurende de opdracht, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend, door RIVM-maatregelen, dan is de opdrachtnemer in staat het onderwijs en de begeleiding digitaal voort te zetten binnen de wettelijke kaders, omdat opdrachtnemer bij

	<p>aanvang al beschikt over een werkende digitale onderwijsomgeving, zodat digitale voortzetting daadwerkelijk mogelijk is.</p> <p>Hoe dit vorm krijgt wordt in een dergelijke situatie nader besproken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.</p>
3.11	De opdrachtnemer treft redelijke aanpassingen om dienstverlening toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Hoe dit vorm krijgt wordt in een dergelijke situatie nader besproken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
3.12	<p>In het geval van zwangerschap of een tijdelijke fysieke beperking van een deelnemer wordt door opdrachtnemer samen met opdrachtgever besproken wat er mogelijk is in het aanbieden van digitale dienstverlening (binnen wettelijke kaders; bijvoorbeeld bij het volgen van de Z-route). Dit gesprek vindt in eerste instantie plaats tussen de begeleider van de taalschool en de klantregisseur van de gemeente. In tweede instantie kan opgeschaald worden naar de contractmanager. Hierbij is altijd sprake van maatwerk, waarbij opdrachtgever van opdrachtnemer wel een actieve inspanning verwacht.</p>
3.13	<p>De opstartklas, in de Warm Welkom Fase van het inburgeringsproces, wordt qua logistieke planning en inhoud van lessen zo veel mogelijk afgestemd met de andere activiteiten die plaatsvinden in de Warm Welkom Fase, waaronder de praktische hulp, warm welkom activiteiten en leerbaarheidstoets.</p> <p>De opdrachtnemer van de opdracht 'Warm welkom, maatschappelijke begeleiding en PVT 27plus' is initiatiefnemer om te komen tot werkafspraken hierover.</p> <p>Wanneer prioritering noodzakelijk is, hebben de taallessen van de opstartklas voorrang op de overige Warm Welkomactiviteiten.</p>
3.14	De opdrachtnemer organiseert de opstartklas op zodanige wijze dat instroom zo snel mogelijk kan plaatsvinden, uiterlijk twee weken na aanmelding door klantregisseur, en dat in een relatief korte periode (vijf weken) intensief taalonderwijs gevolgd kan worden (twee à drie dagdelen of lesmomenten per week van tenminste 2,5 uur lestijd per keer) op zo'n wijze dat opdrachtnemer een onderbouwd advies kan geven over de te volgen leerroute in de rest van het inburgeringsproces.
3.15	Opdrachtnemer geeft, uiterlijk één week na afronding van de opstartklas, een onderbouwd advies aan de klantregisseur inburgering over de leerbaarheid, het taalniveau en de meest passende leerroute in het inburgeringsproces (inclusief differentiaties als duur, intensiteit, alfabetiseringstraject, potentie tot B2 of onderwijsniveau).
3.16	Opdrachtnemer houdt bij het aanbieden van de opstartklas, de taallessen in de Z-route en de B1- route rekening met het feit dat inburgeraars ook moeten kunnen participeren, zowel maatschappelijke participatie, als ontwikkel-naar-werk-trajecten als daadwerkelijk werken of onderwijs volgen. Opdrachtnemer denkt actief mee, ook in de implementatiefase van de contracten, om voor de inburgeraar te komen tot een passende weekplanning voor inburgeraar.
3.17	<p>In het kader van eis 3.16 biedt de opdrachtnemer zowel voor de Z-route als de B1-route standaard ook avondlessen aan en indien mogelijk ook lessen in het weekend.</p> <p>Daarbij zet de opdrachtnemer zich in om, indien nodig en passend, de opstartklas ook in de avonden aan te bieden en indien mogelijk in het weekend.</p>
3.18	In het kader van eis 3.16 biedt de opdrachtnemer, voor zover mogelijk binnen wet- en regelgeving, ook standaard digitale (avond)lessen aan voor in ieder geval de B1-route.

3.19	Opdrachtnemer draagt zorg dat instroom in de Z-route en de B1 route gedurende het hele jaar mogelijk is binnen een zo kort mogelijke termijn, bij voorkeur binnen een paar weken. Opdrachtnemer realiseert tenminste acht instroommomenten per jaar.
------	---

4.4 Vorm en inhoud onderwijs

4.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inburgeraar binnen de groepssetting van de klas kan werken aan eigen leerdoelen in eigen tempo (differentiatie). Differentiatie is aantoonbaar bijvoorbeeld via individuele leerdoelen, divers lesmateriaal groepsindeling en voortgangsregistratie.
4.2	Opdrachtnemer zet een portfolio-methodiek in, zodat de inburgeraar en alle betrokkenen inzicht hebben welke concrete opbrengsten het traject heeft, ook buitenschools. Opdrachtnemer zorgt dat de begeleider/docent het traject regelmatig evalueert met de inburgeraar. Als een inburgeraar niet tevreden is, volgt altijd een gesprek. Waar nodig worden daarbij moedertalen en sleutelpersonen, met toestemming en rekening houdend met vertrouwelijkheid, ingezet.
4.3	Opdrachtnemer zorgt voor werkafspraken met het Taalhuis over warm doorverwijzen naar het Taalhuis voor een vrijwillig taalmaatje. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en stimuleren van de inburgeraar om gebruik te maken van een vrijwillig taalmaatje, maar niet voor de uiteindelijke beschikbaarheid van een taalmaatje.
4.4	De leerroutes omvatten het onderdeel Kennis van de Nederlandse Maatschappij en expliciete aandacht voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden.
4.5	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om op onderdelen examentraining te volgen, dus losse examentraining voor lezen, schrijven, spreken, luisteren en losse examentrainingen voor KNM.
4.6	Opdrachtnemer biedt praktijkgericht taalonderwijs als het gaat om de alfabetiseringslessen, de Z-route en de B1 route. In praktijkgericht taalonderwijs legt de docent een concrete verbinding tussen de leerstof en de context buiten de les waarin inburgeraars taal nodig hebben. Doel is het taalcontact buiten de les te stimuleren. De docent organiseert praktijkactiviteiten, stimuleert buitenschools en brengt praktijkervaringen terug in de les.
4.7	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in met name de Z-route, maar ook in de B1 route gewerkt wordt aan taal die gebruikt moet worden bij de levensdomeinen “financiën & administratie”, “welzijn & gezondheid” en “wonen & sociaal netwerk”. Dit om de zelfredzaamheid van inburgeraars op deze levensdomeinen te bevorderen.
4.8	Inburgeraars mogen maximaal 900 NT2 onderwijsuren volgen binnen de B1 leerroute. Opdrachtgever rekent in de tariefstelling met een verzuimpercentage van 15%. Op basis van deze tariefstelling mag opdrachtnemer inburgeraar maximaal 1035 lesuren aanbieden binnen de B1-route.
4.9	Inburgeraars moeten maximaal 800 NT2 onderwijsuren volgen binnen de Z-route. Opdrachtgever rekent in de tariefstelling met een verzuimpercentage van 15%. Op basis van deze tariefstelling mag opdrachtnemer inburgeraar maximaal 920 lesuren aanbieden binnen de Z-route.
4.10	De beoogde doorlooptijd van het inburgeringsonderwijs is twee jaar met een maximum van drie jaar.

4.5 Begeleiding

5.1	<p>De B1 leerroute wordt afgesloten met een examen volgens de daartoe wettelijk opgestelde richtlijnen, inclusief het onderdeel KNM.</p> <p>De opdrachtnemer zorgt voor voorbereiding op centrale examens voor deelnemers waarvan in het PIP is opgenomen dat taalniveau B1 (B2) haalbaar is. Indien het examen gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigt geldt het dan vastgestelde examen als uitgangspunt.</p> <p>Het bieden van examentrainingen is daar onderdeel van. Opdrachtnemer biedt daarbij de mogelijkheid om op onderdelen examentraining te volgen, dus losse examentraining voor lezen, schrijven, spreken, luisteren en losse examentrainingen voor KNM. Dit zodat een inburgeraar bij het behalen van een deel van de examens voor de andere examens, die niet in één keer gehaald zijn, specifieke examentraining kan ontvangen.</p> <p>De opdrachtnemer draagt zorg voor toeleiding en tijdige aanmelding voor het inburgeringsexamen op het hoogst haalbare niveau.</p> <p>Opdrachtnemer houdt rekening met eventuele wachttijden voor de examens, zodat het aantal aangeboden uren binnen het voor de betreffende leerroute binnen het daarvoor geldende maximum blijft. Aanmelding vindt pas plaats als opdrachtnemer inschat dat de inburgeraar ook daadwerkelijk in staat is het examen te behalen.</p>
5.2	<p>Opdrachtnemer spant zich in om de statushouder de inburgeringsexamens in ieder geval in twee examenpogingen succesvol te laten behalen.</p>
5.3	<p>Opdrachtnemer draagt zorg dat de inburgeraar één vast aanspreekpunt heeft binnen het traject met wie de voortgang van het traject regelmatig, tenminste één keer per maand, wordt besproken.</p>

4.6 Regie en Start dienstverlening

6.1	<p>De klantregisseur inburgering meldt de inburgeraar aan voor de opstartklas.</p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een snelle intake en snelle start van de inburgeraar in de opstartklas, uiterlijk binnen twee weken na aanmelding door de klantregisseur.</p> <p>Opdrachtnemer brengt op basis van deelname van de inburgeraar aan de opstartklas advies uit over de te volgen leerroute in het inburgeringsproces, uiterlijk één (1) week na het afronden van de opstartklas. Het advies betreft niet alleen Z-route, B1-route of mogelijk zelfs een onderwijsroute, maar ook informatie met betrekking tot specifieke differentiaties (bijvoorbeeld alfabetiseringstraject, mogelijkheid B2).</p>
6.2	<p>De klantregisseur legt de te volgen leerroute en het te behalen taalniveau voor de inburgeraar vast in het Persoonlijk Participatie en Integratie Plan, het PIP. Het PIP is leidend. Bij elke mogelijke wijziging vindt er afstemming plaats tussen de opdrachtnemer, de inburgeraar en de klantregisseur. De klantregisseur bepaalt uiteindelijk of het PIP wordt aangepast of niet.</p>
6.3	<p>De inburgeraar start zo snel als mogelijk met de leerroute, na het vaststellen van het PIP.</p>
6.4	<p>Opdrachtnemer legt bij de start van het traject afspraken over lestijden, aanwezigheid, melding bij ziekte en andere huisregels schriftelijk vast. Deze worden ondertekend door de deelnemer om diens verantwoordelijkheid hierin te markeren.</p>
6.5	<p>Opdrachtnemer draagt zorg dat de klantregisseur inburgering een vast aanspreekpunt heeft per inburgeraar. Dit vaste aanspreekpunt is bij voorkeur ook het vaste aanspreekpunt voor de maatschappelijk begeleider en de participatiebegeleider van</p>

	de inburgeraar en het vaste aanspreekpunt van de inburgeraar. Dit zodat afstemming rondom de inburgeraar en zijn of haar inburgeringsactiviteiten goed verloopt en er snel geschakeld kan worden bij uitval en/of andere problemen.
6.6	Opdrachtnemer mag een traject niet vroegtijdig beëindigen zonder toestemming van de klantregisseur van de gemeente.

4.7 Regie en voortgang inburgeraar

Voortgangsrapportages	
7.1	Klantregisseurs ontvangen één keer per kwartaal een voortgangsrapportage. Deze voortgangsrapportages bevatten in ieder geval informatie over de voortgang van de taalontwikkeling en of deze nog op schema ligt, mogelijke op- of afschaling in leerroutes of wisseling tussen leerroutes, werkhouding, aanwezigheidspercentage, gemaakte/gevolgde lesuren (cumulatief), eventueel verzuim (geoorloofd en ongeoorloofd) en oorzaken daarvan en indien van toepassing gesignaleerde knelpunten of risico's ten aanzien van de voortgang. Indien mogelijk heeft de klantregisseur (beveiligd en binnen wet- en regelgeving in het kader van privacy) digitaal toegang tot een leerlingvolgsysteem.
(Voorkomen) verzuim en handhaving	
7.2	Opdrachtnemer organiseert het onderwijs zodanig dat dit de motivatie van de inburgeraar zo veel mogelijk bevordert en (ongeoorloofd) verzuim tot een minimum wordt beperkt. Opdrachtnemer voert hierin (pro) actief beleid met daarbij passende protocollen en handelingsperspectieven voor betrokken medewerkers en inburgeraars. Opdrachtnemer overhandigt op verzoek van opdrachtgever dit beleid, protocollen en handelingsperspectieven.
7.3	Bij ongeoorloofd verzuim ligt de eerste verantwoordelijkheid voor contact met inburgeraar en het stoppen van dit verzuim bij de opdrachtnemer (mogelijk mentor, docent of verzuimcoördinator). Opdrachtnemer zet zich daarbij proactief en outreachend in om tot persoonlijk contact te komen met de inburgeraar. Hierover worden in de implementatiefase nadere afspraken gemaakt.
7.4	Opdrachtnemer meldt verzuim, dat de voortgang van de inburgering in gevaar brengt proactief en zo snel mogelijk. Hierover worden in de implementatiefase nadere afspraken gemaakt (o.a. wat, wanneer, door wie aan wie). In ieder geval is er bij een dergelijke verzuimmelding ook altijd informatie aanwezig of het geoorloofd of ongeoorloofd verzuim was, wanneer het verzuim heeft plaatsgevonden en welke acties er vanuit het onderwijs zijn genomen om verder verzuim te voorkomen. De afspraken, zeker als het gaat om ongeoorloofd verzuim, sluiten aan bij het Handhavingsprotocol van de gemeente. De gemeente gaat over het handhaven van de inburgeringsplicht.
7.5	Opdrachtgever bepaalt wat geoorloofd en ongeoorloofd verzuim is. Geoorloofd verzuim zal daarbij in het verlengde liggen van gronden op basis waarvan verlenging kan worden gegeven voor de inburgeringstermijn (DUO). Deze informatie wordt gedeeld in de implementatiefase en als daar aanpassingen aan worden gedaan tijdens de looptijd van de contracten informeert opdrachtgever hier opdrachtnemer over binnen uiterlijk twee weken. Bij grensgevallen ligt de eindbeslissing hiervoor bij de klantregisseurs inburgering.

7.6	<p>Opdrachtgever kan bij bijzondere omstandigheden een pauze vaststellen voor de inburgeraar. Tijdens deze pauze biedt de opdrachtnemer geen lessen aan de inburgeraar en tellen deze uren niet mee als verzuimuren.</p> <p>De pauze kan worden ingezet zodra duidelijk is dat het verzuim zeer waarschijnlijk langer dan vier weken gaat duren, bijvoorbeeld (maar niet alleen) bij ziekte, zwangerschap, familieomstandigheden of ingrijpende levensgebeurtenissen.</p> <p>De pauze duurt maximaal vier maanden.</p> <p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat opdrachtgever, specifiek de klantregisseur inburgering, zo snel als mogelijk wordt geïnformeerd als een situatie van verzuim van langer dan vier weken zich voor kan gaan doen, zodat klantregisseur zo snel als mogelijk kan besluiten om de pauze vast te stellen. Dit besluit is aan de klantregisseur.</p> <p>Andersom informeert klantregisseur inburgering zo snel als mogelijk opdrachtnemer, specifiek de begeleider van de inburgeraar, als deze zich bewust wordt van een situatie waarbij verzuim van langer dan vier weken zich voor kan gaan doen en de klantregisseur voornemens is om een pauze in te gaan zetten.</p> <p>In de implementatiefase van de contracten kunnen nadere werkafspraken worden gemaakt.</p> <p>Het instellen van een pauze heeft gevolgen voor het indienen van facturen (zie eisen over facturatie).</p>
Op en afschalen en wisselen van leerroute	
7.7	<p>Opdrachtnemer adviseert klantregisseur inburgering altijd met een en onderbouwd advies over op- of afschaling binnen leerroute B1 of bij het wisselen tussen leerroutes. Een onderbouwd advies bevat tenminste het aantal gevolgde lessen, inzicht in de tot dan toe ontwikkelde taalvaardigheden (van beginpunt tot heden), ook in verhouding tot de gemiddelde vordering van klasgenoten, extra inspanningen die door opdrachtnemer zijn gedaan om de taalontwikkeling te bevorderen, informatie uit mogelijk uitgevoerde toetsen en (leer)testen.</p> <p>In de implementatiefase kunnen hier nadere werkafspraken over worden gemaakt.</p>
7.8	<p>Als blijkt dat de in het PIP vastgestelde leerroute bij nader inzien op een te hoog (B1-route) of te laag (Z-route) niveau is, dient de opdrachtnemer de gemeente zo snel mogelijk onderbouwd te adviseren over het wisselen van leerroute, doch uiterlijk binnen 12 maanden na de start van het traject.</p>
7.9	<p>De klantregisseur stelt vast of een wissel van leerroute nodig is. Indien besloten wordt tot een wisseling in de leerroute, past de klantregisseur inburgering het PIP hierop aan. De opdrachtnemer is hierbij verantwoordelijk voor een warme overdracht en het organiseren van een directe aansluiting.</p>
Inzet en op- en afschalen binnen de B1-leerroute	
7.10	<p>Als blijkt, gedurende het traject van de B1-leerroute dat een inburgeraar in staat is om (op een of meerdere) onderdelen een examen te doen op niveau B2, wordt dit door de opdrachtnemer/docent actief gestimuleerd en, zoveel mogelijk, mogelijk gemaakt binnen de aangeboden lessen door middel van differentiatie en werken aan eigen leerdoelen in eigen tempo.</p>
7.11	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat statushouders het hoogst haalbare taalniveau behalen binnen de B1-route, met als streefniveau minimaal B1.</p> <p>Zolang statushouders voortgang blijven boeken, biedt opdrachtnemer taallessen aan, tot een maximum van 900 <i>gevolgde</i> lesuren. Inclusief het verzuimrisico <i>biedt</i> de opdrachtnemer maximaal 1035 lesuren <i>aan</i>.</p>
7.12	<p>De klantregisseur inburgering kan besluiten om in uitzonderlijke gevallen en eventueel op onderdelen, binnen de B1-route af te schalen naar niveau A2.</p> <p>Bijvoorbeeld wanneer een statushouder na EN minimaal 600 gevolgde lesuren EN daarbij voor minimaal de laatste 6 maanden geen verdere voortgang heeft geboekt.</p>

7.13	Afschalen van B1 naar A2 niveau in de B1 route is onder huidige wet- en regelgeving pas mogelijk nadat de inburgeraar 600 uur onderwijs heeft gevolgd. Opdrachtgever verwacht dat het in individuele gevallen mogelijk is om al eerder onderbouwd advies te geven over afschalen naar A2 niveau. In de implementatiefase worden werkafspraken gemaakt over mogelijkheden voor eerder advies en het daaropvolgende besluitvormingsproces.
7.14	Opdrachtnemer adviseert, onderbouwd, aan klantregisseur, of het in het PIP vastgestelde taalniveau op -of afgeschaald moet worden.
7.15	De klantregisseur inburgering besluit uiteindelijk of afschaling naar A2 niveau passend is en ligt dit vast in het PIP.
Inzet bij Z-route	
7.16	Opdrachtnemer stuurt in de Z-route aantoonbaar op het hoogst haalbare taalniveau, met als streefniveau minimaal niveau A1 en waar mogelijk het afleggen, op onderdelen, van inburgeringsexamens op A2 niveau.
7.17	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat statushouders het hoogst haalbare taalniveau behalen in 800 gevolgde lesuren in de Z-route. Inclusief het verzuimrisico biedt de opdrachtnemer maximaal 920 lesuren aan.
Tussentijds afbreken leerroute	
7.18	Een leerroute kan tussentijds formeel wordt afgebroken, door bijvoorbeeld maar niet uitsluitend het wisselen van leerroute, wisselen van taalaanbieder, verhuizing naar een andere gemeente of langdurige (langer dan vier maanden) of volledige uitval uit de inburgering. De inburgeraar stroomt dan uit de dienstverlening van opdrachtnemer. De beslissing hiervoor ligt bij de opdrachtgever, waarbij klantregisseur vastlegt en communiceert naar opdrachtnemer en inburgeraar dat er sprake is van een afgebroken leerroute.
7.19	Opdrachtnemer draagt zorg dat de klantregisseur uiterlijk twee weken na het formeel afbreken van de leerroute een rapportage ontvangt met daarin in ieder geval het aantal aangeboden lesuren, het aantal gevolgde lesuren, (een onderbouwde inschatting) het niveau van beheersing van de Nederlandse taal in spreken, luisteren, schrijven en lezen en KNM, verzuimpercentage, motivatie en werkhouding inburgeraar.
Tussentijds herinstroom of doorstroom	
7.20	Herinstroom Klantregisseur inburgering kan een inburgeraar, na tussentijdse formele beëindiging, opnieuw aanmelden bij opdrachtnemer voor het vervolgen van dezelfde leerroute, op het moment dat de redenen voor langdurige uitval niet meer aan de orde zijn. Opdrachtnemer voorziet klantregisseur inburgering, na een intakegesprek met inburgeraar, van een onderbouwd advies over de inzet die nog nodig is om te komen tot een succesvolle afronding van de leerroute, waarbij deze inzet het maximaal aan te bieden lesuren binnen de leerroute niet overschrijdt. Op basis van de eerder opgeleverde eindrapportage, het advies van de opdrachtnemer en gesprekken tussen klantregisseur en inburgeraar stelt opdrachtgever vast hoeveel lesuren er nog NT2 onderwijs wordt geboden, waarbij klantregisseur vastlegt en communiceert naar opdrachtnemer en inburgeraar. In dit geval geldt het Maatwerktarief.
7.21	Doorstroom Klantregisseur inburgering kan een inburgeraar aanmelden bij opdrachtnemer voor het vervolgen van (een of dezelfde) leerroute, bijvoorbeeld bij verhuizing naar de gemeente Tilburg of volgend op een besluit tot routewissel. Opdrachtnemer voorziet klantregisseur inburgering, na een intakegesprek met inburgeraar, van een onderbouwd advies over de inzet die nog nodig is om te komen tot

	<p>een succesvolle afronding van de leerroute, waarbij deze inzet het maximaal aan te bieden lesuren binnen de leerroute niet overschrijdt.</p> <p>Op basis van de eerder opgeleverde eindrapportage, het advies van de opdrachtnemer en gesprekken tussen klantregisseur en inburgeraar stelt opdrachtgever vast hoeveel lesuren er nog NT2 onderwijs wordt geboden, waarbij klantregisseur vastlegt en communiceert naar opdrachtnemer en inburgeraar.</p> <p>In dit geval geldt het Maatwerkstarief.</p>
--	---

4.8 Regie en Afronding dienstverlening

Afronden B1-route	
8.1	Opdrachtnemer biedt taallessen aan totdat de statushouder slaagt voor zijn inburgeringsexamens of het maximumaantal aangeboden uren van 1035 is bereikt.
8.2	Er is sprake van een succesvol afgerond traject als de B1-route wordt afgerond met het behalen van het inburgeringsexamen op alle taalonderdelen en met het centraal examen voor KNM. Het niveau van de inburgeringsexamens komt overeen met het niveau zoals vastgelegd in het PIP.
8.3	<p>Indien de opdrachtnemer het aantal afgesproken uren taalonderwijs heeft aangeboden aan inburgeraar, maar inburgeraar is heeft nog niet het aantal wettelijk te volgen NT2 onderwijsuren gevolgd, zorgt opdrachtnemer dat de klantregisseur, uiterlijk twee weken na het maximaal aantal aan te bieden lesuren is bereikt, een rapportage ontvangt met daarin in ieder geval het aantal gevolgde lesuren, het verzuimpercentage en hoeveel daarvan geoorloofd en ongeoorloofd was, eventueel al wel behaalde inburgeringsdiploma's en/of niveau van taalbeheersing op dat moment (op alle taalonderdelen) en niveau van beheersing van de KNM- leerstof , redenen waarom volgens opdrachtnemer de diploma's nog niet zijn behaald en een inschatting wat er nog nodig is om het inburgeringsonderwijs wel succesvol af te sluiten.</p> <p>Op basis van de rapportage en mogelijk aanvullende gesprekken met opdrachtnemer en inburgeraar besluit Opdrachtnemer over het vervolgtraject. Dit wordt door de klantregisseur vastgelegd en gecommuniceerd.</p>
Afronden Z-route	
8.4	Opdrachtnemer biedt taallessen aan totdat de statushouder 800 NT2 lesuren heeft gevolgd of 920 NT2 lesuren zijn aangeboden.
8.5	De Z-route wordt afgerond met een eindgesprek bij de gemeente.
8.6	Er is sprake van een succesvol afgerond traject als de statushouder 800 NT2 lesuren heeft gevolgd.
8.7	<p>Indien de opdrachtnemer het aantal afgesproken uren taalonderwijs heeft aangeboden aan inburgeraar, maar inburgeraar is heeft nog niet het aantal wettelijk te volgen NT2 onderwijsuren gevolgd, zorgt opdrachtnemer dat de klantregisseur, uiterlijk twee weken na het maximaal aantal aan te bieden lesuren is bereikt, een rapportage ontvangt met daarin in ieder geval het aantal gevolgde lesuren, het verzuimpercentage en hoeveel daarvan geoorloofd en ongeoorloofd was, eventueel al wel behaalde inburgeringsdiploma's en/of niveau van taalbeheersing op dat moment (op alle taalonderdelen) en niveau van beheersing van de KNM- leerstof , redenen waarom volgens opdrachtnemer de diploma's nog niet zijn behaald en een inschatting wat er nog nodig is om het inburgeringsonderwijs wel succesvol af te sluiten.</p>

	Op basis van de rapportage en mogelijk aanvullende gesprekken met opdrachtnemer en inburgeraar besluit Opdrachtnemer over het vervolgtraject. Dit wordt door de klantregisseur vastgelegd en gecommuniceerd.
<i>Eindrapportage en portfolio Z-route</i>	
8.8	<p>Opdrachtnemer zorgt dat de klantregisseur de eindrapportage ontvangt uiterlijk twee weken na afronding van wettelijk verplichte onderwijsuren (of in het PIP vastgestelde aantal uren) taalonderwijs door de inburgeraar.</p> <p>Deze eindrapportage geeft een goed beeld van de taalontwikkeling, ontwikkeling qua zelfredzaamheid welke heeft plaatsgevonden in het taalonderwijs, informatie over het eindgesprek op de taalschool en informatie over (mogelijke) vervolgactiviteiten en ontwikkelmogelijkheden qua taal maar ook qua participatie. De eindrapportage omvat een formulier met een verklaring van de gemaakte uren, waarmee de inburgeraar indien gewenst een aanvraag kan doen voor naturalisatie (voor ‘advies aantoonbaar geleverde inspanningen’⁵).</p> <p>Daarnaast beschikt de inburgeraar over een portfolio dat de inburgeraar kan gebruiken in het eindgesprek met de klantregisseur.</p>
<i>Eindrapportage en portfolio B1- route</i>	
8.9	<p>Opdrachtnemer zorgt dat de klantregisseur de eindrapportage ontvangt, uiterlijk twee weken na het behalen van alle inburgeringsdiploma’s op het in het PIP vastgelegde taalniveau, inclusief examens KNM.</p> <p>De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de klantregisseur, via een eindrapportage, een goed beeld heeft van de taalontwikkeling van de inburgeraar, informatie over een eventueel eindgesprek op de taalschool en informatie over (mogelijke) vervolgactiviteiten en ontwikkelmogelijkheden qua taal maar ook qua participatie</p> <p>Daarnaast beschikt de inburgeraar over een portfolio dat de inburgeraar kan gebruiken in het eindgesprek met de klantregisseur.</p>

4.9 Financiën

9.1	Het vastgestelde ⁶ tarief betreft een ‘all-in’ tarief voor het gehele traject van de betreffende leerroute en ongeacht de duur van het traject. Opdrachtnemer kan geen andere kosten factureren.
9.2	Het vastgestelde tarief is exclusief BTW, op basis van een BTW-vrijstelling voor onderwijsdiensten. Kostprijsverhogende BTW komt ten laste van opdrachtnemer.
9.3	<p>De vastgestelde tarieven worden jaarlijks door opdrachtgever geïndexeerd, ten eerste per 1 januari 2028.</p> <p>De indexatie is gebaseerd op het indexeringspercentage dat opdrachtgever vanuit het Rijk ontvangt op de specifieke uitkering voor inburgeringsvoorzieningen, ofwel SPUK- inburgering (Wi2021 en daaruit volgende regelingen).</p>
9.4	Opdrachtnemer factureert binnen één maand na aanvang van de eerste les van de Opstartklas 100 % van het vastgestelde tarief.
9.5	<p>Het vastgestelde tarief voor de leerroutes houdt rekening met maximaal 15% verzuim van lesuren. Het is aan opdrachtnemer om (gemiddeld) onder of op dit verzuimpercentage te blijven. Dit betekent dat de opdrachtnemer binnen deze overeenkomst</p> <p>In de Z-route minimaal 800 tot maximaal 920 lesuren aanbiedt met als einddoel het realiseren van 800 gevolgde uren</p> <p>In de B1-route uitgaat van maximaal 900 gevolgde lesuren en maximaal 1035 lesuren aanbiedt met als einddoel het behalen van alle examens op B1 niveau en KNM.</p>

9.6	<p>Opdrachtnemer factureert binnen één maand na aanvang van de eerste les in het eerste jaar 50% van het vastgestelde tarief.</p> <p>Binnen één maand na aanvang van de eerste les in het tweede jaar (een jaar = twaalf maanden) factureert opdrachtnemer 40% van het vastgestelde tarief.</p> <p>De resterende 10% van het vastgestelde tarief kan enkel worden gefactureerd na succesvolle afronding van het traject. Opdrachtnemer factureert deze 10% binnen een maand nadat het traject succesvol is afgerond.</p>
9.7	<p>De Z-route is succesvol afgerond als de inburgeraar binnen het <i>maximaal aan te bieden</i> NT2 onderwijsuren van 920 uur, <i>daadwerkelijk 800 uur heeft gevolgd</i>.</p> <p>De B1-route is succesvol afgerond als inburgeraar binnen dit <i>maximaal aan te bieden</i> NT2 onderwijsuren (1035) en maximaal te volgen NT2-onderwijsuren (900) alle inburgeringsexamens succesvol heeft afgelegd op het in het PIP vastgelegde niveau, inclusief het examen KNM.</p>
9.8	<p>Als een pauzeperiode is ingezet, worden de facturatietermijnen verlengd met de periode van de pauze.</p> <p>Dit geldt in de praktijk met name voor het tweede facturatiemoment.</p> <p>Deze kan door een pauze in het eerste jaar van de leerroute opschuiven, waarbij er niet twaalf maanden na start van de leerroute 40% kan worden gefactureerd maar bijvoorbeeld pas na zestien maanden na start van de leerroute, omdat er een pauze is ingesteld van vier maanden.</p> <p>Naar verwachting zal er dan ook een langere doorlooptijd zijn voordat de leerroute succesvol is afgerond en de laatste 10% gefactureerd kan worden.</p>
9.9	<p>De pauze kan voor maximaal vier maanden worden ingezet.</p> <p>Als de verwachting is dat uitval langer zal duren, of uitval duurt daadwerkelijk langer, dan wordt de leerroute formeel afgebroken.</p> <p>De inburgeraar stroomt dan uit de dienstverlening van opdrachtnemer.</p>
9.10	<p>Als een leerroute tussentijds formeel wordt afgebroken, (door bijvoorbeeld maar niet uitsluitend het wisselen van leerroute, taalaanbieder, verhuizing naar een andere gemeente of langdurige of volledige uitval uit de inburgering), vordert de gemeente vooruitbetaalde bedragen als volgt terug:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gedurende het eerste jaar¹²; <ul style="list-style-type: none"> • Het aantal weken dat er géén lessen hoeven te worden aangeboden door opdrachtnemer, nadat er door opdrachtgever is besloten tot het formeel afbreken van de leerroute¹³; • Voorgenoemde aantal weken gedeeld door 52 weken x 100%; • Voorgenoemd percentage van het vooruitbetaalde bedrag van 50% van het vastgestelde tarief = bedrag dat wordt teruggevorderd. • Gedurende het tweede jaar: <ul style="list-style-type: none"> • Het aantal weken dat er géén lessen hoeven te worden aangeboden door opdrachtnemer, nadat er door opdrachtgever is besloten tot het formeel afbreken van de leerroute¹⁴; • Voorgenoemde aantal weken gedeeld door 52 weken x 100%;

¹² Voorbeeld:

Opdrachtnemer heeft, na het besluit van opdrachtgever om de leerroute formeel af te breken het eerste jaar 15 weken geen lessen meer hoeven aan te bieden aan inburgeraar.

Dan vordert de opdrachtgever $15:52 = 0,29 \times 100\% = 29\%$ terug van het vooruitbetaalde bedrag over jaar één (en dat is 50% van het totale tarief voor de leerroute).

¹³ Als er voor het besluit voor het formeel afbreken van de leerroute een pauzeknop is ingesteld, dan mogen de weken die onder de pauzeknop vallen in dit geval meegeteld worden als weken waarop wel les aangeboden had moeten worden.

¹⁴ Zie voetnoot 13.

	<ul style="list-style-type: none"> • Voorgenoemd percentage van het vooruitbetaalde bedrag van 40% van het vastgestelde tarief = bedrag dat wordt teruggevorderd. • Na het tweede jaar; geen terugvordering, maar ook geen uitbetaling van de laatste 10% van het vastgestelde tarief.
9.11	Als de taallessen stoppen in verband met het intrekken van het Blik op Werk Keurmerk Inburgering, vordert de gemeente de vooruitbetaalde bedragen terug voor de resterende maanden.
9.12	<p>Maatwerktaarif B1 route en Z-route</p> <p>Het maatwerktaarif geldt voor tussentijdse instroom op basis van een routewissel/wissel van taalaanbieder en/of herinstroom na het afbreken van de leerroute.</p> <p>Opdrachtnemer bepaalt op basis van eventueel eerder ontvangen eindrapportages, het advies van opdrachtnemer op basis van een intakegesprek en gesprekken tussen klantregisseur en inburgeraar het aantal nog aan te bieden uren NT2 onderwijs door opdrachtnemer.</p> <p>Het maatwerktaarif is dan gebaseerd op dit aantal aan te bieden uren in verhouding tot de maximum aan te bieden uren voor de betreffende leerroute. Voor de facturatiemomenten geldt dan weer het ritme van 50% eerste jaar, 40% tweede jaar en 10% na succesvolle beëindiging.</p>
9.13	<p>De Opdrachtnemer factureert, volgens de in dit Programma van Eisen vastgestelde facturatiemomenten maandelijks achteraf.</p> <p>De facturatie vindt plaats door middel van één bundelfactuur per maand per dienstverlening (inkoopordernummer), waarin de gedeclareerde dienstverlening volgens de afspraken is gespecificeerd.</p> <p>Opdrachtgever verstrekt geen bevoorschotting op basis van een ingeschatte of verwachte instroom.</p>
9.14	<p>Facturen aan Opdrachtgever voor de leerroutes dienen ten minste de volgende gegevens te specificeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het IBAN-(rekening)nummer van Opdrachtnemer; • Het factuuradres: Gemeente Tilburg; T.a.v. afdeling Planning en Control, Team Financiële Administratie Stadhuisplein 130 5038 TC TILBURG • De naam van de functionaris binnen de organisatie van Opdrachtgever die de (deel)opdracht heeft verstrekt; • Het inkoopordernummer van Opdrachtgever behorende bij de gefactureerde dienstverlening; <ul style="list-style-type: none"> • Of inkoopordernummer voor de Opstartklas • Of inkoopordernummer voor de Z-route • Of inkoopordernummer voor traject met Maatwerktaarif Z-route • Of inkoopordernummer voor B1-route • Of inkoopordernummer voor traject met Maatwerktaarif B1-route • De naam van de geleverde dienstverlening <ul style="list-style-type: none"> • Of Opstartklas • Of Z-route • Of traject met Maatwerktaarif Z-route • Of B1-route • Of traject met Maatwerktaarif B1-route • Een recente factuurdatum: niet ouder dan 5 kalenderdagen;

	<p>Aparte specificatie van de gefactureerde trajecten in Excel met daarin per inburgeraar uitgesplitst:</p> <p>Voor alle exceloverzichten/alle bundelfacturen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam Kandidaat • Geboortedatum • Gemeentelijk cliëntnummer • Betrokken klantregisseur <p>Voor de Opstartklas specifiek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Startdatum Opstartklas • Hoe hoog het gefactureerde bedrag is <p>Voor de leerroutes specifiek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Startdatum dienstverlening EN welk dienstverlening • Welk declaratiemoment het betreft (jaar 1, jaar 2 of succesvolle afronding) • Bij facturatie van afronding traject de einddatum (dag-maand-jaar) • Hoe hoog het gefactureerde bedrag is voor de inburgeraar
9.15	<p>Vanwege de verwerking van persoonsgegevens dient Opdrachtnemer facturen en de bijbehorende specificaties uitsluitend beveiligd te verzenden via bijvoorbeeld Zivver of een programma dat een gelijkwaardige of hogere beveiliging bevat voor het versturen van privacygevoelige informatie aan facturen@tilburg.nl en mowerkeninkomen@tilburg.nl. Het verzenden van facturen en bijlagen via onbeveiligde e-mail is niet toegestaan.</p>
9.16	<p>De uiterste betaaltermijn van een correct ingediende factuur is 30 dagen na ontvangst van factuur.</p>
9.17	<p>Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle wettelijke factuureisen, waaronder de factuureisen zoals vastgesteld door de Belastingdienst, en aan de factuureisen uit dit Programma van Eisen. Als een factuur hier niet aan voldoet, verzoekt Opdrachtgever Opdrachtnemer om een creditnota en, indien nodig, een nieuwe gecorrigeerde factuur in te dienen. De uitbetalingstermijn start pas op het moment dat een correcte factuur is ingediend.</p>
9.18	<p>Bij overschrijding van het kalenderjaar dient de opdrachtnemer de factuur voor de geleverde prestaties uiterlijk vóór 15 januari van het daaropvolgende kalenderjaar in.</p>
9.20	<p>Opdrachtgever heeft het voornemen de financiële afhandeling gedurende de looptijd van de overeenkomst (deels) vanuit Suite te laten plaatsvinden in plaats van via het uitwisselen van facturen per e-mail. Indien Opdrachtgever deze werkwijze invoert, is Opdrachtnemer verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en de daarvoor benodigde gegevens, registraties en administratieve processen tijdig en kosteloos beschikbaar te stellen.</p>
9.21	<p>Bij beëindiging van de overeenkomst behorende bij dit programma van eisen dient Opdrachtnemer desgevraagd medewerking te verlenen aan een eenduidige en uniforme administratieve afhandeling van de overeenkomst.</p> <p>Hieronder valt onder meer het, indien Opdrachtgever daarom verzoekt, aanpassen van de facturatie- en administratieve werkwijze, zodat deze aansluit bij de op dat moment geldende gemeentelijke werkwijze en een zorgvuldige overgang naar een nieuwe overeenkomst of opdrachtnemer wordt ondersteund.</p>

4.10 Privacy

10.1	Opdrachtnemer committeert zich aan alle relevante wettelijke verplichtingen zoals geformuleerd in privacywetgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de uitvoeringswet AVG. Opdrachtnemer past de AVG en de uitvoeringswet AVG op de juiste wijze toe op deze Opdracht en kan aantonen dat hij de juiste organisatorische en technische maatregelen ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan heeft genomen om zowel aan de wetgeving te voldoen
10.2	De gemeente neemt de gegevensbescherming van haar inwoners serieus als onderdeel van het zijn van een betrouwbare overheid. De gemeente heeft de mogelijkheid om nadere vragen te stellen met betrekking tot de maatregelen die het bedrijf neemt in het kader van gegevensbescherming/voldoen aan de AVG. Dat kan leiden tot een verzoek om stukken te overleggen waaruit blijkt dat de organisatie aantoonbaar voldoet aan de AVG.
10.3	Datalekken worden conform de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens gemeld. Als het gaat om datalekken bij Opdrachtnemer waar cliënten van de gemeente Tilburg bij betrokken zijn krijgt Opdrachtgever uiterlijk 1 dag na melding een geanonimiseerd afschrift van de melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
10.4	Opdrachtgever is bevoegd om, periodiek en steekproefsgewijs, toe te zien op de naleving van deze eisen t.a.v. de AVG door Opdrachtnemer. Een dergelijke controle vindt plaats op een moment dat wordt afgestemd met Opdrachtnemer en zal de processen van Opdrachtnemer zo min mogelijk verstoren. De controle vindt in geen geval plaats op dossierniveau. Partijen waken ervoor dat bij de controle niet op onrechtmatige wijze persoonsgegevens worden ingezien. Elke Partij draagt de eigen kosten, tenzij blijkt dat de Opdrachtnemer niet voldoet of niet heeft voldaan uit dit Artikel. In dat geval komen alle kosten redelijkerwijs voor rekening van Opdrachtnemer. Blijkt dat Opdrachtnemer niet voldoet of niet heeft voldaan aan dit Artikel, dan is Opdrachtnemer verplicht om zo snel als redelijkerwijs mogelijk de geconstateerde overtredingen te verhelpen. Een en ander wordt na afloop van de controle schriftelijk gecommuniceerd door Opdrachtgever.

4.11 KPI's

De onderstaande KPI's zijn richtinggevendende prestatie-indicatoren en worden gebruikt voor monitoring, evaluatie en het gezamenlijk leren en verbeteren van de dienstverlening. Afwijkingen vormen aanleiding voor gesprek en eventuele bijsturing. Als een KPI niet wordt gehaald, volgt een gesprek en moet de opdrachtnemer binnen vier weken een analyse en verbeterplan aanleveren. Na acht weken wordt opnieuw geëvalueerd. Na afloop van het kwartaal levert opdrachtnemer uiterlijk één week voorafgaand aan het evaluatiegesprek de managementrapportage aan bij opdrachtgever. De KPI's worden per kwartaal gerapporteerd in de managementrapportage en hebben betrekking op de voorafgaande 3 maanden.

- In minimaal 90% van de gevallen start een deelnemer met de opstartklas binnen twee weken na aanmelding door de klantregisseur.
- In minimaal 95% van de gevallen levert de opdrachtnemer binnen één week na afronding van de opstartklas een onderbouwd advies op over de te volgen leerroute binnen het inburgeringsproces.
- Meer dan 90% van de aanmeldingen leidt binnen acht weken tot start van het taalonderwijs voor betrokken Inburgeraars.
- Per klas heeft er maximaal 1 wijziging plaatsgevonden in het lesrooster welke niet is voortgekomen uit een verzoek van opdrachtgever. Een wijziging betreft een wijziging in een vastgesteld rooster waarbij tijdstippen en/of lesdagen gewijzigd worden.
- Meer dan 97% van de totaal geplande lessen vindt doorgang; uitval wegens ziekte of afwezigheid van docenten bedraagt maximaal 3%.
- Meer dan 95% van de inburgeraars beschikt over een portfolio.
- Minstens 80% van de docenten is NT2 gecertificeerd.
- Met meer dan 90% van de inburgeraars is elke maand het leerplan besproken in een voortgangsgesprek.
- Opdrachtnemer streeft ernaar dat het percentage ongeoorloofd verzuim van de individuele inburgeraar niet hoger is dan 15%.
- Inburgeraars beoordelen de kwaliteit van de taallessen gemiddeld met 7,5 of hoger.
- Minimaal 90% van de Inburgeraars in de B1 route heeft het taalonderwijs succesvol afgerond (minimaal A2 behaald) binnen drie jaar. Van deze 90% heeft minimaal 45% B1 behaald.
- Minimaal 80% van de Inburgeraars in de Z-route heeft het taalonderwijs succesvol afgerond (800 uur) binnen drie jaar.