

**Bijlage 3 Uitgebreide Opdrachtbeschrijving en
Programma van eisen**
Participatie en Module Arbeidsmarkt en Participatie
(MAP)

Inhoud

Inhoud	2
1 Algemeen	4
2 Beleidsvisie	4
3 Marktordening	4
4 Gevraagde dienstverlening	5
4.1 Reikwijdte van de opdracht	5
4.2 Doelgroep.....	5
4.3 Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP)	6
4.4 Participatietraject	7
4.4.1 Visie op Participatietraject	7
4.4.2 Uitgangspunten.....	8
4.4.3 Inhoud van het participatietraject.....	9
4.4.4 Resultaat.....	11
4.5 Integrale en aansluitende begeleiding.....	11
4.5.1 Cultuursensitieve begeleiding	11
4.5.2 Taal in de praktijk	12
4.5.3 Samenwerking met ketenpartners	12
4.6 Proces en regie	14
4.6.1 Start van het traject	14
4.6.2 Voortgang	15
4.6.3 Afronding.....	16
5 Programma van eisen.....	17
5.1 Algemeen	17
5.2 Personeel	21
5.3 Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP)	21
5.4 Participatietrajecten.....	23
5.4.1 Algemeen	23
5.4.2 Uitvoering van het participatietraject	24
5.4.3 Participatie uren.....	26
5.4.4 Begeleiding bij participatieactiviteiten	26

5.4.5	Monitoring en rapportage.....	27
5.5	KPI's.....	28
5.6	Prijs, bekostiging en facturering.....	29
5.6.1	Algemeen	29
5.6.2	Prijs, bekostiging en facturatie MAP	30
5.6.3	Prijs, bekostiging en facturatie Participatietraject	30
Bijlage 1 verklarende woordenlijst		32

1 Algemeen

De aanbesteding vindt plaats in het kader van de Wet inburgering 2021, die op 1 januari 2022 in werking is getreden, en de Geactualiseerde beleidsnota InTilburgeren 2025 e.v., waarin de samenloop tussen de Wet inburgering 2021 en de Participatiewet is beschreven.

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 doen naar vermogen en volwaardig mee, voor wie mogelijk via betaald werk.*
- *Inburgeraars bereiken het hoogst haalbare taalniveau (liefst niveau-B1).*

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 Marktordening

De gemeente Tilburg kiest voor een combinatie van inbesteding en aanbesteding. Het grootste deel van de beschreven dienstverlening (75%) wordt via inbesteding belegd bij de Diamant-groep, het sociaal ontwikkelbedrijf van de gemeente Tilburg en omstreken. De overige 25% wordt via deze aanbesteding in de markt gezet.

Met deze combinatie wil de gemeente enerzijds investeren in de publieke infrastructuur en anderzijds gebruikmaken van de expertise, innovatiekracht en ontwikkelmogelijkheden van externe partijen. De constructie biedt daarnaast de mogelijkheid om resultaten, werkwijzen en leerervaringen met elkaar te vergelijken en daarvan te leren.

De deelnemers worden verdeeld volgens een vaste verhouding van 25% en 75%. Van elke vier deelnemers wordt één deelnemer toegewezen aan de opdrachtnemer van deze aanbesteding en drie deelnemers aan de Diamant-groep. Voor deze opdracht vragen wij één uitvoeringspartner die het volledige palet aan diensten zoals beschreven onder 'Gevraagde dienstverlening' kan bieden, al dan niet met samenwerkingspartners of onderaannemers.

4 Gevraagde dienstverlening

4.1 Reikwijdte van de opdracht

De opdracht bestaat uit twee afzonderlijke onderdelen:

- het ontwerpen en uitvoeren van de Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP);
- het uitvoeren van een integraal participatietraject voor inburgeraars.

De gemeente bepaalt bij aanmelding, van de individuele inburgeraar bij opdrachtnemer, welke dienstverlening wordt ingezet:

- uitsluitend de Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP); of
- de Module Arbeidsmarkt en Participatie in combinatie met een participatietraject.

De MAP is daarmee zelfstandig af te nemen, maar wordt waar mogelijk geïntegreerd uitgevoerd binnen het participatietraject.

Het participatietraject ondersteunt de inburgeraar gedurende de inburgeringsperiode bij de ontwikkeling naar de hoogst haalbare vorm van participatie. De ontwikkeling van de deelnemer staat centraal, niet een vooraf vastgestelde route of vaste volgorde van activiteiten. De opdrachtnemer bepaalt binnen de kaders van deze opdracht de aard, intensiteit en volgorde van de begeleiding op basis van de mogelijkheden, ontwikkeling en ondersteuningsbehoefte van de deelnemer.

Uitgangspunt is dat iedere deelnemer zich ontwikkelt richting duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever. Als uitstroom naar duurzaam betaald werk (nog) niet haalbaar is, wordt toegewerkt naar de hoogst haalbare vorm van maatschappelijke participatie. Het perspectief op duurzaam betaald werk blijft daarbij onderdeel van de begeleiding.

De opdrachtnemer heeft een uitvoerende, signalerende en adviserende rol. De gemeente blijft verantwoordelijk voor:

- het Persoonlijk Plan Inburgering en Participatie (PIP);
- de regie op het inburgeringstraject;
- de inzet van gemeentelijke voorzieningen en instrumenten;
- de plaatsing op betaald werk;
- de werkgeversbenadering;
- de formele besluitvorming op grond van de Wet inburgering 2021 en de Participatiewet.

4.2 Doelgroep

De doelgroep bestaat uit inburgeringsplichtige inwoners van de gemeente Tilburg die de Module Arbeidsmarkt en Participatie moeten volgen en/of ondersteuning nodig hebben bij ontwikkeling richting duurzaam betaald werk, participatie en taalontwikkeling.

Module Arbeidsmarkt en Participatie

De MAP is bedoeld voor inburgeringsplichtigen (asielstatushouders en gezins- en overige migranten) die deze module op grond van de Wet inburgering 2021 moeten afronden en door de gemeente bij de opdrachtnemer worden aangemeld. De module kan zelfstandig worden aangeboden of onderdeel zijn van het participatietraject.

Participatietraject

Het participatietraject is bedoeld voor:

Inburgeringsplichtige asielstatushouders die:

- nog niet duurzaam deelnemen aan betaald werk; en
- ondersteuning nodig hebben bij participatie of ontwikkeling richting arbeid; en
- deelnemen aan de B1-route of de Z-route.

Inburgeringsplichtige gezinsmigranten en overige migranten die:

- behoren tot de doelgroep van de Participatiewet; en
- ondersteuning nodig hebben bij participatie of ontwikkeling richting arbeid.

De doelgroep is divers in onder meer opleidingsniveau, taalvaardigheid, arbeidsverleden, werkervaring, ontwikkelpotentieel, persoonlijke omstandigheden, belastbaarheid en ondersteuningsbehoefte. De dienstverlening moet daarop aansluiten en de begeleiding moet gedurende het traject kunnen worden aangepast aan de ontwikkeling van de deelnemer.

Bij een deel van de deelnemers ligt de nadruk op maatschappelijke participatie, taalontwikkeling en het versterken van basisvaardigheden. Bij anderen ligt de nadruk op ontwikkeling richting duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever.

4.3 Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP)

Doel

De MAP helpt inburgeraars inzicht te krijgen in de Nederlandse arbeidsmarkt, hun eigen mogelijkheden en de stappen die nodig zijn om mee te doen op de arbeidsmarkt. De module draagt bij aan werknemersvaardigheden, zelfredzaamheid en oriëntatie op werk. Waar mogelijk vormt de MAP een logisch onderdeel van het bredere participatietraject.

Inhoud

De opdrachtnemer verzorgt de MAP volgens de wettelijke eisen uit de Wet inburgering 2021. De volgende thema's komen in ieder geval aan bod:

1. beroeporiëntatie;
2. realistisch beroepsbeeld;
3. beroepskansen;
4. beroepscompetenties;
5. werknemerscompetenties;
6. netwerk opbouwen;
7. werkcultuur;

8. werk vinden.

Daarnaast zorgt de opdrachtnemer ervoor dat iedere deelnemer minimaal veertig uur praktijkervaring opdoet, overeenkomstig de wettelijke eisen.

Voor inspiratie, verdieping en bewezen werkwijzen verwijzen we naar de [publicatie van Divosa module Arbeidsmarkt en Participatie \(MAP\)](#).

Uitvoering

De MAP sluit zoveel mogelijk aan bij de persoonlijke situatie, leerroute, taalontwikkeling en ontwikkelbehoefte van de deelnemer.

Als de MAP onderdeel is van een participatietraject, voert de opdrachtnemer deze geïntegreerd uit. Deelnemers kunnen de opgedane kennis zo direct toepassen tijdens participatieactiviteiten, praktijkervaring of werk.

Het uitgangspunt is een taalrijke plek waar inburgeringsplichtigen werkervaring kunnen opdoen die aansluit bij hun beroepskansen en -wensen. Zo kunnen zij praktijkervaring opdoen en een relevant netwerk opbouwen. Als dit niet mogelijk is, zoekt de opdrachtnemer passende alternatieven, zoals vrijwilligerswerk of werkbezoeken aan relevante werkgevers.

Als uitsluitend de MAP wordt afgenomen, beperkt de opdracht zich tot:

- uitvoering van de module;
- organisatie van de praktijkervaring;
- registratie van de voortgang;
- afronding en rapportage aan de gemeente.

De opdrachtnemer voorkomt overlap met andere onderdelen van het inburgeringstraject en stemt waar nodig af met de klantregisseur, de maatschappelijk begeleider, de taalaanbieder en andere betrokken partijen.

De opdrachtnemer stemt met de klantregisseur het passende moment af waarop de MAP wordt aangeboden. Daarbij wordt rekening gehouden met de ontwikkelfase, taalvaardigheid, leerbaarheid en persoonlijke omstandigheden van de deelnemer.

4.4 Participatietraject

4.4.1 Visie op Participatietraject

Gemeente Tilburg kiest bewust voor één integraal participatietraject voor inburgeraars in zowel de B1-route als de Z-route, waarin de ontwikkeling van de inburgeraar centraal staat. De gemeente schrijft niet voor welke activiteiten in welke volgorde moeten worden uitgevoerd, maar formuleert het beoogde resultaat en geeft de opdrachtnemer ruimte om de begeleiding daarop in te richten, in regelmatige afstemming met de Klantregisseur.

De opdrachtnemer sluit gedurende de hele looptijd aan bij de mogelijkheden, ontwikkeling en ondersteuningsbehoefte van de deelnemer. De begeleiding wordt op- en afgeschaald als de ontwikkeling of omstandigheden van de deelnemer daarom vragen. De verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer voor de begeleiding blijft gedurende de looptijd bestaan, binnen het maximaal aantal te realiseren participatie-uren.

Het participatietraject duurt maximaal drie jaar, overeenkomstig de voor de deelnemer geldende inburgeringstermijn. Bij aanmelding wordt aangegeven op welke datum deze termijn voor de betreffende deelnemer afloopt. De termijn kan korter zijn dan drie jaar, omdat een deel ervan vóór de start van het participatietraject al is verstreken.

Het participatietraject is gericht op het bij aanmelding vastgestelde doel:

- **Duurzame maatschappelijke participatie:** een structurele vorm van maatschappelijke participatie die aansluit bij de mogelijkheden, wensen en interesses van de deelnemer en die de deelnemer zelfstandig kan voortzetten, zonder verdere begeleiding van de opdrachtnemer, als duurzaam betaald werk niet haalbaar blijkt.
- **Duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever:** Het verrichten van arbeid in loondienst voor een aaneengesloten periode van tenminste 6 maanden, inbegrepen uitzendwerk, waarvoor de deelnemer tenminste het wettelijk minimumloon (naar rato) ontvangt, en die bij voorkeur leidt tot uitstroom uit de uitkering naar betaald werk, met als doel om langdurig financieel zelfredzaam te zijn. Een ontwikkelbaan, startbaan, of andere betaalde werkplek die in de aard niet bedoeld is als vaste formatieplaats voor een werknemer bij de werkgever, geldt niet als duurzaam betaald werk.

Als maatschappelijke participatie het doel is, werkt de opdrachtnemer toe naar een vorm van participatie die past bij de interesses en capaciteiten van de deelnemer en na het bereiken van het maximaal aantal participatie-uren zelfstandig kan voortzetten. De begeleiding wordt daarbij waar mogelijk geleidelijk afgebouwd.

Als duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever het doel is, werkt de opdrachtnemer gedurende het hele traject gericht naar dit resultaat dat past bij de interesses en capaciteiten van de deelnemer. Een voorschakeltraject, of ontwikkelbaan kan onderdeel zijn van de ontwikkeling naar duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever, maar is geen eindresultaat. Een plaatsing op betaald werk, binnen of aansluitend aan het participatietraject, wordt altijd vooraf afgestemd met het gemeentelijke team Werkgeversdienstverlening.

Voor inspiratie, verdieping en bewezen werkwijzen verwijzen we naar de [publicatie van Divosa Participatie in de inburgering](#).

4.4.2 Uitgangspunten

De opdrachtnemer voert het participatietraject uit vanuit de volgende uitgangspunten.

Ontwikkeling staat centraal

De dienstverlening sluit aan bij de mogelijkheden, belastbaarheid, motivatie, ontwikkelbehoefte en persoonlijke omstandigheden van de deelnemer. De begeleiding beweegt mee met de

ontwikkeling gedurende het traject. Wanneer duurzaam werk bij een reguliere werkgever het einddoel is, wordt bij voorkeur werk gevonden in de focussectoren in Midden-Brabant¹ en Tilburg² in het bijzonder: zorg, kinderopvang, techniek en maakindustrie.

Participatie en taal versterken elkaar

Participatieactiviteiten en werkervaring worden actief benut als oefenomgeving voor de Nederlandse taal, met specifieke aandacht voor het aanleren van en oefenen met vaktaal/taal op de werkvloer. Daarbij wordt, onder andere voor didactische tips en vaardigheden, samenwerking gezocht met de gecontracteerde taalaanbieders.

In de dienstverlening wordt rekening gehouden met de taallessen die inburgeraars moeten volgen in het kader van hun inburgering. Aan taalaanbieders wordt gevraagd het taalonderwijs op zo'n manier aan te bieden dat participeren, ook door betaald werk, goed mogelijk is.

De bestaande infrastructuur wordt benut

De opdrachtnemer benut zoveel mogelijk het bestaande lokale en regionale aanbod van participatieactiviteiten. Daarbij wordt in de eerste plaats aangesloten bij bestaande organisaties en aanbieders in Tilburg en de regio die activiteiten bieden op het gebied van maatschappelijke participatie, taal in de praktijk, vrijwilligerswerk, ontwikkeling van vaardigheden en werkervaring. De opdrachtnemer organiseert aanvullend nieuwe activiteiten wanneer binnen dit bestaande aanbod geen passende activiteit beschikbaar is die aansluit bij de ontwikkelbehoefte van de deelnemer. Wanneer de ontwikkeling van de deelnemer meer gericht is op arbeid, sluit de opdrachtnemer daarnaast aan bij de regionale arbeidsmarktinfrastructuur, waaronder het Werkcentrum Midden-Brabant en de betrokken werkgeversdienstverlening.

De dienstverlening is integraal

De opdrachtnemer stemt de begeleiding af met de gemeente, taalaanbieders, maatschappelijke begeleiding, werkgeversdienstverlening en andere betrokken organisaties, zodat de deelnemer één samenhangend traject ervaart.

4.4.3 Inhoud van het participatietraject

Het participatietraject sluit aan bij het bij aanmelding vastgestelde doel en het aantal door de klantregisseur vastgestelde participatie-uren. De opdrachtnemer is gedurende de looptijd verantwoordelijk voor de begeleiding en ontwikkeling van de deelnemer. Binnen de kaders van deze opdracht en in afstemming met de klantregisseur bepaalt de opdrachtnemer welke activiteiten en interventies op welk moment worden ingezet.

De opdrachtnemer werkt toe naar een steeds meer reguliere vorm van participatie, als dit passend en haalbaar is. Dit kan bijvoorbeeld via de volgende vormen:

- **Maatschappelijke participatie:** activiteiten die bijdragen aan meedoen in de samenleving, bijvoorbeeld activiteiten in de wijk of stad, vrijwilligerswerk, informele

¹ [Meerjarenagenda Arbeidsmarktregio Midden-Brabant, Uitvoeringsagenda Arbeidsmarktregio Midden-Brabant](#)

² [Economische-Strategie 2025-2050 Tilburg](#)

taalactiviteiten, sport en cultuur, activiteiten gericht op gezondheid, budgetteren of computervaardigheden en het opbouwen van een sociaal netwerk.

De activiteiten dienen in een Nederlandstalige omgeving plaatsvinden, in een actieve plek in de samenleving en niet in isolement. Daarnaast is het van belang dat de activiteiten aansluiten bij de ontwikkelmogelijkheden van de deelnemer, een actieve inzet vergen en een directe bijdrage leveren aan de zelfredzaamheid van de inburgeringsplichtige. Deze activiteiten kunnen afzonderlijk of in combinatie worden ingezet en worden afgestemd op de mogelijkheden, interesses en persoonlijke omstandigheden van de deelnemer.

- **Ontwikkeling richting werk:** als (duurzaam) betaald werk nog niet direct haalbaar is, kan de opdrachtnemer inzetten op activiteiten en praktijkervaring die voorbereiden op werk. Dit kan bijvoorbeeld door het ontwikkelen van werknemersvaardigheden, werkervaring, arbeidsmarkt- en beroepsoriëntatie, sollicitatievoorbereiding, ondersteuning bij het opstellen van een relevant curriculum vitae, taalontwikkeling en vaktaal in de praktijk of het organiseren van een voorschakeltraject bij werkgevers. Maar ook oriëntatie op het werken als zelfstandige binnen Nederland.
- **Startbaan:** voor deelnemers voor wie duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever het doel is, organiseert de opdrachtnemer startbanen bij reguliere werkgevers, al dan niet voorafgegaan door een voorschakeltraject. Een startbaan is een manier om de deelnemer zo vroeg mogelijk eerste betaalde werkervaring te laten opdoen. De startbaan duurt maximaal een jaar en sluit aan bij de mogelijkheden en ontwikkeling van de deelnemer en heeft perspectief op voortzetting in een langer dienstverband bij dezelfde of een andere werkgever. De startbaan wordt bij voorkeur gerealiseerd in een van de focussector met relevante arbeidsmarktkansen en waar mogelijk in aansluiting op de interesses van de deelnemer. Taalontwikkeling en vaktaal in de praktijk maken hier integraal onderdeel van uit.
- **Ontwikkeling naar duurzaam betaald werk:** vanuit de startbaan of een andere passende vorm van werkervaring wordt toegewerkt naar duurzaam betaald werk. Daarbij wordt waar mogelijk aangesloten bij de gewenste richting van de deelnemer en wordt bepaald welke vervolgstap passend is. De gemeente wordt zo nodig geadviseerd over vervolgstappen of de inzet van gemeentelijke instrumenten.

Deze vormen van participatie en ontwikkeling kunnen afzonderlijk of naast elkaar worden ingezet en hoeven niet in een vaste volgorde te worden doorlopen. De opdrachtnemer kan op- en afschalen als de ontwikkeling van de deelnemer daarom vraagt. Ook als betaald werk al vroeg in het traject mogelijk is, kan dit worden ingezet. Als een tussenstap nodig of wenselijk is, kan eerst worden ingezet op maatschappelijke participatie, een voorschakeltraject of andere passende praktijkervaring.

De opdrachtnemer benut participatie- en werkactiviteiten actief als leeromgeving voor de ontwikkeling van de Nederlandse taal. Met name relevante vaktaal en taal die op de participatie- of werkplek nodig is, zijn onderdeel van de taalontwikkeling binnen participatie- en werkactiviteiten. De opdrachtnemer stemt hierover af met de gecontracteerde taalaanbieder.

Voor deelnemers die richting duurzaam betaald werk worden ontwikkeld, organiseert de opdrachtnemer de startbanen en begeleidt hij de deelnemer bij de start en, waar nodig, gedurende het dienstverband. Werkgeverscontacten worden afgestemd met de regionale Werkgeversdienstverlening van Werkcentrum Midden-Brabant, overeenkomstig de geldende afspraken.

De opdrachtnemer onderbouwt hoe de ingezette activiteiten en interventies bijdragen aan de afgesproken ontwikkeling richting het vastgestelde einddoel.

4.4.4 Resultaat

Het participatietraject leidt binnen de voor de deelnemer geldende termijn en het bij aanmelding vastgestelde aantal participatie-uren tot het afgesproken doel. De opdrachtnemer werkt toe naar de hoogst haalbare vorm van participatie. Duurzaam betaald werk blijft daarbij het uitgangspunt als dit passend en haalbaar is. De ambitie is dat ten minste 40% van de aangemelde inburgeraars wordt toegeleid naar duurzaam betaald werk.

Als maatschappelijke participatie het doel is, heeft de deelnemer een structurele vorm van maatschappelijke participatie bereikt die zelfstandig kan worden voortgezet. Als duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever het doel is, wordt toegewerkt naar duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever. Een voorschakeltraject of ontwikkelbaan kan onderdeel zijn van deze ontwikkeling, maar is geen eindresultaat.

De opdrachtnemer blijft gedurende het traject beoordelen of verdere ontwikkeling richting een meer reguliere vorm van participatie of duurzaam betaald werk mogelijk en passend is. Als het vastgestelde doel eerder dan het aflopen van de inburgeringstermijn of de gevraagde uren wordt bereikt en verdere ontwikkeling niet passend of haalbaar is, kan de begeleiding binnen de resterende looptijd worden afgeschaald.

De opdrachtnemer maakt aantoonbaar inzichtelijk:

- welk einddoel is vastgesteld;
- welke interventies zijn ingezet;
- welke ontwikkeling de deelnemer heeft doorgemaakt;
- welke belemmeringen zijn gesignaleerd;
- welk resultaat is bereikt;
- welke vervolgstappen passend zijn.

4.5 Integrale en aansluitende begeleiding

4.5.1 Cultuursensitieve begeleiding

De opdrachtnemer voert de opdracht cultuursensitief uit. Met cultuursensitief werken bedoelen wij dat in alle activiteiten, van informatieverstrekking tot begeleiding, werkwijzen worden gehanteerd die ervoor zorgen dat iemand die de Nederlandse taal en cultuur nog onvoldoende begrijpt, wel begrijpt wat de verstrekte informatie, activiteiten en begeleiding inhoudt en deze

daardoor kan toepassen in het dagelijks leven, zodat deze daadwerkelijk bijdragen aan het zelfredzamer worden van de inburgeraar in de Nederlandse samenleving.

De opdrachtnemer besteedt daarbij in ieder geval aandacht aan:

- verschillen tussen de Nederlandse samenleving en arbeidsmarkt en het land van herkomst;
- normen, waarden en omgangsvormen binnen de Nederlandse samenleving, specifiek ook de werkvloer;
- verwachtingen die werkgevers aan werknemers stellen;
- communicatie op de werkvloer;
- samenwerking met collega's en leidinggevenden;
- begrijpelijke communicatie met deelnemers.

Cultuursensitief werken betekent niet dat verwachtingen voor inwoners aan inburgeraars worden aangepast. Het betekent dat verwachtingen begrijpelijk worden gemaakt en deelnemers worden ondersteund bij het ontwikkelen van de vaardigheden die nodig zijn om duurzaam mee te doen.

4.5.2 Taal in de praktijk

Taalontwikkeling is een integraal onderdeel van het participatietraject. De opdrachtnemer is binnen het participatietraject verantwoordelijk voor het aanleren en oefenen van de Nederlandse taal die de deelnemer nodig heeft om te participeren en, waar van toepassing, om duurzaam betaald werk te kunnen verrichten. De opdrachtnemer verzorgt geen formeel taalonderwijs, maar creëert gedurende het hele traject mogelijkheden om de Nederlandse taal in praktijksituaties toe te passen en verder te ontwikkelen.

Bij ontwikkeling richting duurzaam betaald werk betekent dit onder meer dat de opdrachtnemer de deelnemer bekend maakt met vaktaal, veiligheidsinstructies, communicatie met collega's en leidinggevenden en het taalgebruik binnen de betreffende sector. Ook bij maatschappelijke participatie wordt actief gewerkt aan het toepassen en verder ontwikkelen van de Nederlandse taal in de betreffende praktijksituatie.

De opdrachtnemer werkt daarbij actief samen met de gecontracteerde taalaanbieders. De opdrachtnemer en taalaanbieder stemmen de planning van participatieactiviteiten en lesmomenten zoveel mogelijk op elkaar af.

4.5.3 Samenwerking met ketenpartners

De opdrachtnemer werkt actief samen met organisaties die betrokken zijn bij de uitvoering van de Wet inburgering 2021, de Participatiewet en de regionale arbeidsmarktinfrastructuur. De samenwerking is gericht op samenhangende dienstverlening en het versterken van de verschillende activiteiten.

De opdrachtnemer draagt actief bij aan werkafspraken over samenwerking, informatie-uitwisseling en overdracht.

Klantregisseur gemeente Tilburg

De opdrachtnemer voert de dienstverlening uit binnen de kaders van het Persoonlijk Plan Inburgering en Participatie (PIP) en onderhoudt gedurende het traject actief contact met de klantregisseur.

De opdrachtnemer:

- rapporteert over de voortgang;
- signaleert belemmeringen en ontwikkelmogelijkheden;
- adviseert over vervolgstappen;
- adviseert over de mogelijke inzet van gemeentelijke voorzieningen;
- meldt bijzonderheden die van invloed kunnen zijn op het verloop van het traject.

De klantregisseur blijft verantwoordelijk voor de regie op het inburgeringsproces, het PIP en de formele besluitvorming.

Taalaanbieders

De opdrachtnemer stemt de uitvoering af met de gecontracteerde taalaanbieders om de samenhang tussen taalonderwijs en participatie te versterken.

De samenwerking richt zich in ieder geval op:

- aansluiting tussen taalonderwijs en praktijk;
- taalontwikkeling op participatie- en werkplekken;
- afstemming van les- en participatiemomenten;
- voorkomen van overlap.

Maatschappelijke begeleiding

De opdrachtnemer stemt de uitvoering af met de aanbieder van maatschappelijke begeleiding. Maatschappelijke begeleiding richt zich op het bevorderen van de zelfredzaamheid van inburgeraars op de levensdomeinen ‘administratie&financiën’, ‘welzijn&gezondheid’ en ‘wonen&sociaal netwerk’. Met name op het laatste levensdomein kan er overlap plaatsvinden met maatschappelijke participatie. Het is aan opdrachtnemers om activiteiten op elkaar af te stemmen en overlap te voorkomen. Hiervoor kan de implementatieperiode van de contracten worden gebruikt.

Als uren uit de maatschappelijke begeleiding meetellen voor de wettelijke participatieverplichting, worden deze uren bij de aanmelding door de klantregisseur afgetrokken van het aantal participatie-uren dat de opdrachtnemer moet realiseren.

Werkgeversdienstverlening

Werkgevers worden uitsluitend benaderd volgens de geldende regionale werkafspraken van Werkcentrum Midden-Brabant. Eventueel aangevuld met werkafspraken in de implementatiefase van de contracten.

Samenvattend uit brondocumenten, zoals het Uitvoeringsplan SUWI Regio Midden-Brabant 2023-2026 (bijlage 2), zijn dit de belangrijkste werkafspraken voor contact met werkgevers.

Voorafgaand aan actieve benadering van een werkgever stemt de opdrachtnemer af met de regionale werkgeversdienstverlening, waaronder het team werkgeversdienstverlening van gemeente Tilburg, om vast te stellen of reeds een relatie of contact bestaat met deze werkgever. De opdrachtnemer handelt overeenkomstig het regionale uitgangspunt "contact met één is contact met allen", voorkomt dubbele of ongecoördineerde werkgeversbenadering, sluit aan bij bestaande werkgeverscontacten en volgt de regionale afspraken over registratie van contactmomenten, informatie-uitwisseling en communicatie richting werkgevers.

Daarbij geldt aanvullend de volgende afspraak: de opdrachtnemer stemt vooraf met het team Werkgeversdienstverlening af over het benaderen van een potentiële werkgever en de mogelijke inzet van gemeentelijke instrumenten, zoals loonkostensubsidie of begeleiding op de werkvloer. In deze afstemming worden de rolverdeling en de passende ondersteuning voor de deelnemer en werkgever bepaald.

Overige partners

Waar dit bijdraagt aan de ontwikkeling van de deelnemer werkt de opdrachtnemer samen met relevante partners, zoals welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties, onderwijsinstellingen, zorgorganisaties en organisaties binnen de regionale arbeidsmarktinfrastructuur. De opdrachtnemer benut daarbij zoveel mogelijk de bestaande lokale en regionale infrastructuur.

4.6 Proces en regie

4.6.1 Start van het traject

Na de brede intake stelt de gemeente het Persoonlijk Plan Inburgering en Participatie (PIP) op. Op basis van het PIP meldt de klantregisseur de deelnemer aan bij de opdrachtnemer. Na uiterlijk twee weken voert de opdrachtnemer een intakegesprek met de deelnemer.

De opdrachtnemer start met een nadere analyse van de mogelijkheden, ontwikkelbehoefte, belastbaarheid, taalvaardigheid en het participatie- en arbeidsmarktperspectief van de deelnemer. Binnen uiterlijk twee maanden na de intake brengt de opdrachtnemer een startadvies uit aan de klantregisseur in de vorm van een trajectplan. Het trajectplan bevat ten minste:

- Het einddoel;
- de beoogde aanpak;
- eventuele belemmeringen;
- eventuele benodigde ondersteuning;
- een eerste inschatting van het perspectief op duurzaam betaald werk.

De klantregisseur beoordeelt en accordeert het trajectplan.

4.6.2 Voortgang

De opdrachtnemer volgt gedurende het hele traject de ontwikkeling van de deelnemer en registreert ten minste:

- de voortgang ten opzichte van het einddoel;
- de ingezette interventies;
- de ontwikkeling van taal in de praktijk;
- de ontwikkeling richting participatie of arbeid;
- de gerealiseerde participatie-uren.

De opdrachtnemer rapporteert hierover eens per kwartaal aan de klantregisseur. Omstandigheden die van invloed zijn op het verloop van het traject meldt de opdrachtnemer direct aan de klantregisseur. Dit betreft onder meer:

- aard van verzuim;
- dreigende uitval;
- gewijzigde persoonlijke omstandigheden;
- signalen van overbelasting;
- behoefte aan aanvullende ondersteuning;
- kansen voor versnelling richting duurzaam betaald werk.

De opdrachtnemer adviseert de klantregisseur wanneer inzet van gemeentelijke voorzieningen of andere ondersteuning wenselijk lijkt.

Verzuim

De opdrachtnemer zet zich actief in om verzuim en uitval gedurende het traject zoveel mogelijk te voorkomen. De opdrachtnemer heeft daarbij oog voor de omstandigheden en ontwikkelingen op de verschillende leefgebieden van de deelnemer die van invloed kunnen zijn op de deelname aan het traject. Bij signalen van dreigende uitval neemt de opdrachtnemer tijdig contact op met de deelnemer, handelt waar mogelijk outreachend en zet zich in om de deelnemer te motiveren de deelname aan het traject te hervatten.

De opdrachtnemer informeert de klantregisseur over verzuim, dreigende uitval en relevante signalen die van invloed zijn op de deelname aan het traject. Wanneer de deelnemer zich ondanks de inzet van de opdrachtnemer blijvend niet aan de afspraken van het traject houdt, bespreekt de opdrachtnemer dit met de klantregisseur en adviseert hij over mogelijke vervolgstappen. Tijdens de implementatiefase worden hierover nadere werkafspraken gemaakt.

Pauze in het traject

In bijzondere omstandigheden kan het tijdelijk niet mogelijk zijn voor de deelnemer om aan het traject deel te nemen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij zwangerschap, langdurige ziekte, familieomstandigheden of ingrijpende levensgebeurtenissen.

Wanneer de opdrachtnemer constateert dat sprake is van een dergelijke situatie, bespreekt hij dit met de klantregisseur en kan hij verzoeken om het traject tijdelijk te pauzeren. De

klantregisseur beoordeelt het verzoek en besluit of en voor welke periode het traject wordt gepauzeerd. Gedurende een pauze wordt het traject tijdelijk on-hold gezet, zodat deze periode niet ten koste gaat van de resterende duur van het traject.

Tijdens de implementatiefase worden nadere afspraken gemaakt over de procedure, de voorwaarden en de registratie van een pauze in het traject.

4.6.3 Afronding

Bij beëindiging van het traject stelt de opdrachtnemer binnen tien werkdagen een eindrapportage op. Deze bevat ten minste:

- de gerealiseerde ontwikkeling ten opzichte van het einddoel;
- een overzicht van de ingezette interventies;
- de gerealiseerde participatie-uren;
- een beschrijving van de bereikte resultaten;
- een onderbouwd advies over eventuele vervolgstappen.

Als de deelnemer uitstroomt naar duurzaam betaald werk, bevat de rapportage ook:

- een beschrijving van de gerealiseerde plaatsing;
- de uitgevoerde begeleiding;
- aandachtspunten voor eventuele vervolgondersteuning.

Als duurzaam betaald werk bij afronding van het traject nog niet haalbaar blijkt, adviseert de opdrachtnemer de gemeente over een passend vervolg binnen het reguliere gemeentelijke instrumentarium of andere vormen van ondersteuning. De gemeente blijft verantwoordelijk voor de besluitvorming over het vervolg.

Het participatietraject eindigt uiterlijk wanneer de voor de deelnemer bij aanvang afgestemde participatie-uren zijn ingevuld of zoveel eerder als aan de inburgeringsplicht is voldaan.

Tijdens de implementatiefase maken opdrachtgever en opdrachtnemer nadere afspraken over de vorm, inhoud, frequentie en wijze van rapporteren, informatie-uitwisseling en overdracht van dossiers.

5 Programma van eisen

5.1 Algemeen

1.1	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.
1.2	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. 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. Uiteraard treedt opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg met opdrachtnemer als bij opdrachtgever duidelijk is dat er een hogere of lagere instroom gaat plaatsvinden.
1.3	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. Tijdens schoolvakanties betreft de bereikbaarheid in ieder geval het stellen en beantwoorden van vragen over inschrijvingen of uitschrijvingen, facturen, als 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.
1.4	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.
1.5	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 1.12). 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.
1.6	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 1.13).
1.7	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.
1.8	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 1.13) informatie op over wanneer op welke wijze is ingezet op (bij) scholing gericht op cultuursensitief werken
1.9	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Samenwerking tussen de (keten-) partners is hierbij essentieel en maakt onderdeel uit van de opdracht.</p>
1.10	<p>De implementatieperiode start direct na contractondertekening.</p> <p>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> <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>
1.11	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.
1.12	<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 vastgelegde KPI's (eis 5.1-5.8). De informatie over de KPI's hebben betrekking op de voorafgaande drie maanden.</p> <p>De opdrachtnemer neemt in de managementrapportage ook de volgende informatie op voor een nog nader af te spreken meetperiode: 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 bevat gegevens tot en met Q4 van een kalenderjaar, in de praktijk opgeleverd in Q1 van het kalenderjaar daaropvolgend, en wordt samengevoegd met de jaarlijkse beleidsrapportage (eis 1.13)</p>
1.13	<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 1.12)

	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie over wanneer op welke wijze is ingezet op (bij) scholing gericht op cultuursensitief werken (eis 1.8). • De gemiddelde doorlooptijd van de MAP en een Participatietraject (van start tot succesvolle afronding). • Het aantal personen dat vanuit een afgerond Participatietraject aansluitend betaald werk heeft. <p>Deze beleidsrapportage volgt uiterlijk twee maanden na het einde van het kalenderjaar waarop de beleidsrapportage betrekking heeft.</p>
1.14	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.
1.15	<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>
1.16	Opdrachtgever en opdrachtnemer evalueren uiterlijk twaalf maanden na de start van de overeenkomst de samenwerking, de werkafspraken en de uitvoering van de opdracht. Indien noodzakelijk worden werkafspraken in gezamenlijk overleg aangepast.
1.17	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, als zij dat wensen en de klantregisseur oordeelt dat het aanbod nog steeds passend is, hun traject afmaken bij opdrachtnemer onder de voorwaarden zoals opgenomen in de opdracht, programma van eisen en het contract.
1.18	Opdrachtnemer werkt mee aan aangekondigde en onaangekondigde visitaties door opdrachtgever. Tijdens deze visitaties kan opdrachtgever inzicht verkrijgen in de uitvoering en inhoudelijke kwaliteit van de participatieactiviteiten, praktijkervaring en overige onderdelen van de dienstverlening, evenals in de daarbij behorende presentie- en urenregistratie en relevante financiële administratie. Opdrachtnemer verleent hiervoor, met inachtneming van de geldende privacyregels, toegang tot de voor de uitvoering van deze opdracht relevante registraties en documentatie.
1.19	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.
1.20	<p>Opdrachtnemer organiseert het traject zodanig dat dit de motivatie van de inburgeraar zo veel mogelijk bevordert en verzuim tot een minimum wordt beperkt.</p> <p>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.</p>
1.21	Bij verzuim ligt de eerste verantwoordelijkheid voor contact met inburgeraar en het stoppen van dit verzuim bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer zet zich daarbij proactief

	en in om tot persoonlijk contact te komen met de inburgeraar. Hierover worden in de implementatiefase nadere afspraken gemaakt.
1.22	<p>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).</p> <p>In ieder geval is er bij een dergelijke verzuimmelding ook altijd informatie aanwezig wanneer het verzuim heeft plaatsgevonden en welke acties er vanuit opdrachtnemer zijn genomen om verder verzuim te voorkomen.</p> <p>De afspraken sluiten aan bij het Handhavingsprotocol van de gemeente. De gemeente gaat over het handhaven van de inburgeringsplicht.</p>
1.23	<p>Opdrachtgever kan bij bijzondere omstandigheden, waaronder ziekte, zwangerschap, familieomstandigheden of ingrijpende levensgebeurtenissen, besluiten het traject tijdelijk te pauzeren wanneer naar verwachting sprake is van verzuim van langer dan vier weken. Tijdens de pauze biedt de opdrachtnemer geen activiteiten aan de inburgeraar aan.</p> <p>De opdrachtnemer informeert de klantregisseur inburgering zo spoedig mogelijk wanneer een dergelijke situatie zich voordoet of dreigt voor te doen. De klantregisseur besluit over het instellen van de pauze en informeert de opdrachtnemer hierover.</p> <p>Tijdens de implementatiefase kunnen hierover nadere werkafspraken worden gemaakt. Een pauze heeft gevolgen voor het indienen van facturen; zie hiervoor de eisen over facturatie.</p>
1.24	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
1.25	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.
1.26	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.
1.27	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.

5.2 Personeel

2.1	Opdrachtnemer beschikt bij de start van de dienstverlening over een recent VOG, algemeen screeningsprofiel, 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.
2.3	Opdrachtnemer waarborgt dat medewerkers die begeleiding en/of activiteiten bieden aan inburgeraars gericht op het ontwikkelen van hun participatievermogen daarvoor diploma's hebben van passende opleidingen en/of voldoende aantoonbare werkervaring.
2.4	Opdrachtnemer organiseert structurele deskundigheidsbevordering voor medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van deze opdracht, gericht op het bevorderen van kwalitatief goede dienstverlening en actuele kennis van de Wet inburgering 2021, de Participatiewet en de regionale arbeidsmarktinfrastructuur. Opdrachtnemer beschikt hiervoor over een scholingsplan en organiseert ten minste twee intervisiemomenten per kalenderjaar.
2.5	Opdrachtnemer wijst per deelnemer één vaste trajectbegeleider aan die gedurende het participatietraject het eerste aanspreekpunt is voor de deelnemer en de klantregisseur en, voor zover van toepassing, ook voor de maatschappelijk begeleider. Alleen indien de continuïteit of kwaliteit van de dienstverlening dit noodzakelijk maakt, kan hiervan gemotiveerd worden afgeweken. Klantregisseur wordt hierover altijd actief geïnformeerd.
2.6	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de begeleiding bij afwezigheid of uitval van medewerkers en draagt zorg voor een tijdige, zorgvuldige en volledige overdracht aan een vervangende medewerker. Opdrachtnemer informeert klantregisseur binnen twee weken als er een vervangende medewerker wordt ingezet voor de begeleiding (anders dan vervanging bij vakantie).
2.7	Opdrachtnemer heeft gedurende het gehele traject een actieve signalerende en adviserende rol richting de klantregisseur. Opdrachtnemer signaleert tijdig ontwikkelingen, belemmeringen, verzuim, wijzigingen in belastbaarheid, ontwikkelperspectief of andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op het verloop van het traject en informeert de klantregisseur hierover overeenkomstig de gemaakte werkafspraken in de implementatiefase.

5.3 Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP)

3.1	Opdrachtnemer verzorgt de Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP) overeenkomstig de Wet inburgering 2021 en de daarop gebaseerde regelgeving.
3.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige, juiste en tijdige uitvoering, registratie en afronding van de MAP.
3.3	Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever uiterlijk binnen 10 werkdagen na afronding alle informatie die nodig is om vast te stellen dat de deelnemer aan de wettelijke MAP-verplichting heeft voldaan. Ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • de uitgevoerde praktijkervaring; • de arbeidsmarktrichting(en) die passend lijken; • de ontwikkelpunten die zijn geconstateerd; • een advies over passende vervolgstappen binnen het inburgerings- en participatietraject.
3.4	De MAP behandelt ten minste de volgende thema's: <ul style="list-style-type: none"> • beroepenoriëntatie; • realistisch beroepsbeeld; • beroepskansen;

	<ul style="list-style-type: none"> • beroepscompetenties; • werknemerscompetenties; • netwerk opbouwen; • werkcultuur; • werk vinden. <p>Met expliciet aandacht voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de Nederlandse werkcultuur; • omgangsvormen op de werkvloer; • verwachtingen van werkgevers en werknemers; • communicatie op de werkvloer.
3.5	De MAP omvat ten minste de wettelijk voorgeschreven veertig uur praktijkervaring.
3.6	De praktijkervaring sluit aan bij de arbeidsmarktoriëntatie, beroepskansen, beroepswensen en ontwikkelmogelijkheden van de deelnemer. De praktijkervaring vindt plaats in een taalrijke omgeving waarin de deelnemer daadwerkelijk kennismaakt met de Nederlandse arbeidsmarkt, de Nederlandse taal zoveel mogelijk in de praktijk toepast en waar mogelijk een relevant netwerk opbouwt. Indien een passende praktijkplek niet mogelijk is, organiseert opdrachtnemer een passend alternatief waarmee de doelstellingen van de praktijkervaring worden gerealiseerd.
3.7	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de deelnemer die enkel voor de MAP wordt aangemeld uiterlijk binnen vier weken na aanmelding door de klantregisseur kan starten met de MAP. Indien de persoonlijke situatie of ontwikkeling van de deelnemer aanleiding geeft tot een later startmoment, wordt dit afgestemd met de klantregisseur. Bij de planning van de MAP houdt opdrachtnemer rekening met werk- en zorgtaken van de deelnemer.
3.8	Opdrachtnemer stemt de inhoud, het moment van aanbieden en de uitvoering van de MAP af op de leerroute, ontwikkelfase, taalvaardigheid, leerbaarheid en persoonlijke situatie van de deelnemer, indien de deelnemer wordt aangemeld voor de MAP in combinatie met een Participatietraject. Opdrachtnemer stemt hierover af met de klantregisseur. Bij de planning van de MAP houdt opdrachtnemer rekening met werk- en zorgtaken van de deelnemer.
3.9	Indien de deelnemer tevens deelneemt aan een participatietraject, draagt opdrachtnemer zorg voor een inhoudelijke samenhang tussen de MAP en het participatietraject en voorkomt hij onnodige overlap in activiteiten.
3.10	Opdrachtnemer stemt, voor zover relevant voor de deelnemer, de planning en uitvoering van de MAP af met de gecontracteerde taalaanbieder, zodat de verschillende onderdelen van het inburgeringstraject praktisch met elkaar te combineren zijn.
3.11	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat informatie, begeleiding en instructies binnen de MAP begrijpelijk en toegankelijk zijn voor deelnemers rekening houdend met hun beheersing van de Nederlandse taal.
3.12	Opdrachtnemer stimuleert deelnemers de Nederlandse taal actief toe te passen tijdens de praktijkervaring en overige MAP-activiteiten.
3.13	Opdrachtnemer registreert per deelnemer de aanwezigheid, voortgang en uitgevoerde praktijkervaring op een actuele en controleerbare wijze.
3.14	Opdrachtnemer voert een controleerbare administratie waaruit blijkt dat aan alle wettelijke vereisten van de MAP is voldaan.
3.15	De MAP kan zowel zelfstandig als in combinatie met een participatietraject worden uitgevoerd. Opdrachtnemer richt de uitvoering zodanig in dat beide uitvoeringsvormen mogelijk zijn.

5.4 Participatietrajecten

5.4.1 Algemeen

4.1	Opdrachtnemer voert participatietrajecten uit voor inburgeraars die door de gemeente Tilburg worden aangemeld.
4.2	De dienstverlening sluit aan bij het Persoonlijk Plan Inburgering en Participatie (PIP).
4.3	Het participatietraject is gericht op het door de klantregisseur bij aanmelding vastgestelde einddoel inclusief de te maken participatie-uren. Dit einddoel is duurzame maatschappelijke participatie of duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever. Gedurende het traject wordt toegewerkt naar de hoogst haalbare vorm van participatie. Indien verdere ontwikkeling richting duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever passend en haalbaar is, blijft dit perspectief gedurende het traject actief in beeld.
4.4	Opdrachtnemer stemt de inhoud, intensiteit en duur van de begeleiding af op de door de klantregisseur gestelde doelen, mogelijkheden, belastbaarheid, ontwikkelbehoefte en persoonlijke omstandigheden van de deelnemer.
4.5	Het participatietraject loopt uiterlijk tot het einde van de voor de deelnemer geldende inburgeringstermijn. Opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer bij aanmelding de datum waarop deze termijn eindigt. De beschikbare looptijd van het participatietraject kan daardoor korter zijn dan drie jaar.
4.6	Binnen het participatietraject kan gedurende de looptijd het accent van de begeleiding verschuiven tussen maatschappelijke participatie en ontwikkeling richting duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever, afhankelijk van de ontwikkeling en mogelijkheden van de deelnemer. Verschillende vormen van participatie en ontwikkeling kunnen afzonderlijk of naast elkaar worden ingezet en hoeven niet in een vaste volgorde te worden doorlopen. Indien blijkt dat de ingezette richting niet langer passend of haalbaar is, schaaft opdrachtnemer de begeleiding in afstemming met de klantregisseur op of af en wordt, indien nodig, overgeschakeld naar een andere passende vorm van participatie binnen deze opdracht.
4.7	Opdrachtnemer beëindigt een participatietraject niet voortijdig zonder voorafgaande afstemming met en akkoord van de klantregisseur. Indien voortzetting van het ingezette traject niet langer passend of haalbaar is, motiveert opdrachtnemer dit en adviseert hij over bijstelling van het traject of inzet van een andere passende vorm van participatie binnen de opdracht.
4.8	Opdrachtnemer voert uiterlijk binnen twee weken na aanmelding door de klantregisseur een intake uit en brengt samen met de deelnemer in beeld welke inzet nodig is om de door de klantregisseur gestelde doelen te realiseren.
4.9	Opdrachtnemer stelt uiterlijk binnen twee maanden na de intake een trajectplan op, gebaseerd op het PIP. Het trajectplan bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none">• het einddoel;• de beoogde aanpak;• eventuele belemmeringen;• eventueel benodigde ondersteuning;• de wijze waarop taal in de praktijk wordt geïntegreerd;• een eerste inschatting van het perspectief op duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever;• het aantal door de klantregisseur in het PIP vastgestelde te realiseren participatie-uren, voor zover van toepassing;• de termijn waarin het einddoel en de participatie-uren gerealiseerd dienen te worden;• de wijze waarop de voortgang wordt gevolgd.

	Het trajectplan wordt afgestemd met en vastgesteld door de klantregisseur.
4.10	Na vaststelling van het trajectplan door de klantregisseur geeft opdrachtnemer uiterlijk binnen één week uitvoering aan het vastgestelde trajectplan.
4.11	Opdrachtnemer evalueert het traject ten minste eenmaal per kwartaal en stelt het trajectplan bij wanneer de ontwikkeling van de deelnemer daartoe aanleiding geeft. Wijzigingen in het einddoel, de duur of de intensiteit worden afgestemd met de klantregisseur.

5.4.2 Uitvoering van het participatietraject

4.12	Opdrachtnemer is binnen het participatietraject verantwoordelijk voor het aanleren en oefenen van de Nederlandse taal die de deelnemer nodig heeft om te participeren en, waar van toepassing, om duurzaam betaald werk te kunnen verrichten. De opdrachtnemer verzorgt geen formeel taalonderwijs, maar creëert gedurende het hele traject mogelijkheden om de Nederlandse taal in praktijksituaties toe te passen en verder te ontwikkelen. Bij ontwikkeling richting duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever betekent dit onder meer dat de opdrachtnemer de deelnemer bekend maakt met vaktaal, veiligheidsinstructies, communicatie met collega's en leidinggevenden en het taalgebruik binnen de betreffende sector. Ook bij maatschappelijke participatie wordt actief gewerkt aan het toepassen en verder ontwikkelen van de Nederlandse taal in de betreffende praktijksituatie.
4.13	Opdrachtnemer stemt, voor zover relevant voor de deelnemer, de planning en uitvoering van het participatietraject af met de gecontracteerde taalaanbieder, zodat de verschillende onderdelen van het inburgeringstraject praktisch met elkaar te combineren zijn.
4.14	Opdrachtnemer voert het participatietraject cultuursensitief uit en maakt voor de deelnemer begrijpelijk welke normen, omgangsvormen en verwachtingen binnen de Nederlandse samenleving en arbeidsmarkt gelden. Bij ontwikkeling richting duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever besteedt opdrachtnemer in ieder geval aandacht aan verwachtingen van werkgevers en werknemers, communicatie op de werkvloer en samenwerking met collega's en leidinggevenden.
4.15	Opdrachtnemer stemt, voor zover relevant voor de deelnemer, de uitvoering van het participatietraject af met de aanbieder van maatschappelijke begeleiding. Daarbij worden activiteiten en begeleiding op elkaar afgestemd en wordt onnodige overlap voorkomen.
4.16	Opdrachtnemer benut de bestaande voorzieningen en activiteiten binnen Tilburg. Opdrachtnemer organiseert uitsluitend nieuwe participatie-activiteiten indien het bestaande aanbod onvoldoende aansluit bij de ontwikkelbehoefte van de deelnemer.
4.17	Opdrachtnemer begeleidt deelnemers naar passende participatie-, praktijk- of werkplekken en ondersteunt hen bij duurzame deelname.
4.18	Wanneer duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever nog niet haalbaar is, werkt opdrachtnemer aan de hoogst haalbare vorm van participatie en blijft het perspectief op verdere ontwikkeling richting duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever gedurende het traject actief in beeld.
4.19	Wanneer maatschappelijke participatie het vastgestelde einddoel is of als tussenstap wordt ingezet, biedt opdrachtnemer activiteiten die bijdragen aan het zelfstandig meedoen in de samenleving en aan de verdere ontwikkeling van de deelnemer. Hierbij kan onder meer worden ingezet op activiteiten in wijk of stad, vrijwilligerswerk, informele taalactiviteiten, sport en cultuur, gezondheid, budgetteren, computervaardigheden en het

	opbouwen van een sociaal netwerk. De gekozen activiteiten sluiten aan bij de mogelijkheden, interesses, ontwikkelbehoefte en persoonlijke omstandigheden van de deelnemer.
4.20	<p>Wanneer ontwikkeling richting duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever haalbaar is, ondersteunt opdrachtnemer de deelnemer actief bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • beroepsoriëntatie; • werknemersvaardigheden; • werkcultuur; • sollicitatievaardigheden inclusief opstellen C.V.; • taal op de werkvloer; • het verkrijgen van praktijkervaring; • matching naar betaald werk.
4.21	<p>Opdrachtnemer organiseert voor deelnemers voor wie duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever het vastgestelde einddoel is, waar passend een startbaan. Een startbaan is tijdelijk betaald werk van maximaal één jaar bij (het liefst) een reguliere werkgever. De startbaan is gericht op het opdoen van werkervaring en het verder ontwikkelen van basisvaardigheden - waaronder vaktaal-, werknemersvaardigheden en beroepsvaardigheden. De startbaan sluit aan bij de mogelijkheden en ontwikkelrichting van de inburgeraar en is gericht op aansluitend betaald werk bij dezelfde werkgever of elders binnen de sector. De startbaan richt zich bij voorkeur op de focussectoren in Midden-Brabant en Tilburg in het bijzonder: zorg, kinderopvang, techniek en maakindustrie. Idealiter sluit de startbaan aan op een (instap)functie binnen een Sectoraal Ontwikkelpad, zodat de inburgeraar zich binnen een sector verder kan ontwikkelen richting duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever.</p> <p>De startbaan is geen op zichzelf staande voorziening, maar maakt, indien passend bij de deelnemer, onderdeel uit van het participatietraject. Een startbaan kan worden vormgegeven met een combinatie van bestaande gemeentelijke instrumenten (zoals bemiddeling naar werk, proefplaatsing, loonkostensubsidie en begeleiding op de werkvloer) die zijn opgenomen in de Beleidsregels re-integratie 2025 gemeente Tilburg.</p>
4.22	<p>Opdrachtnemer stemt werkgeverscontacten af met het team Werkgeversdienstverlening conform de geldende regionale (werk)afspraken Regionale werkgeversdienstverlening en de in de implementatiefase nader te maken werkafspraken.</p> <p><i>Samenvattend uit brondocumenten, zoals het SUWI-uitvoeringsplan (bijlage 2, separaat bijgevoegd zie bijlage 3.2 van het aanbestedingsdocument), zijn dit de belangrijkste werkafspraken voor contact met werkgevers:</i></p> <p>Voorafgaand aan actieve benadering van een werkgever stemt de opdrachtnemer af met de regionale werkgeversdienstverlening, waaronder het team werkgeversdienstverlening van gemeente Tilburg, om vast te stellen of reeds een relatie of contact bestaat met deze werkgever. De opdrachtnemer handelt overeenkomstig het regionale uitgangspunt "contact met één is contact met allen", voorkomt dubbele of ongecoördineerde werkgeversbenadering, sluit aan bij bestaande werkgeverscontacten en volgt de regionale afspraken over registratie van contactmomenten, informatie-uitwisseling en communicatie richting werkgevers.</p> <p>Daarbij geldt aanvullend de volgende afspraak: de opdrachtnemer stemt vooraf met het team Werkgeversdienstverlening af over het benaderen van een potentiële werkgever en de mogelijke inzet van gemeentelijke instrumenten, zoals loonkostensubsidie of begeleiding op de werkvloer. In deze afstemming worden de rolverdeling tussen</p>

	opdrachtgever en opdrachtnemer en de passende ondersteuning voor de deelnemer en werkgever bepaald.
4.23	Indien opdrachtnemer constateert dat inzet van een gemeentelijk instrument op grond van de Participatiewet kan bijdragen aan duurzame arbeidsinschakeling, adviseert hij hierover de gemeente overeenkomstig de in de implementatiefase gemaakte werkafspraken.
4.24	Opdrachtnemer stemt voorgenomen plaatsingen bij een reguliere werkgever vooraf af met de klantregisseur en/of werkgeversdienstverlening overeenkomstig de gemaakte werkafspraken.
4.25	Een voorschakeltraject, ontwikkelplek, werkervaringsplek, of ontwikkelbaan kan onderdeel zijn van de ontwikkeling van de deelnemer richting duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever, maar geldt niet als afronding van het participatietraject of als realisatie van het einddoel duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever.
4.26	Opdrachtnemer benut beschikbare werkgeversinstrumenten, werkgeversvoorzieningen en subsidiemiddelen bij het realiseren van werkplekken, zoals een startbaan of duurzame plaatsing, en houdt daarbij de eisen zoals onder 4.22 tot en met 4.24.

5.4.3 Participatie uren

4.27	Opdrachtnemer biedt een participatietraject aan met een omvang van ten minste het door de klantregisseur in het PIP vastgestelde aantal te realiseren participatie-uren, uit te voeren binnen de voor de deelnemer geldende inburgeringstermijn. De invulling van deze uren voldoet aan de eisen die gesteld worden aan de participatie-uren in de Z-route (taalrijke omgeving, vergroten zelfredzaamheid).
4.28	Opdrachtnemer registreert de gerealiseerde participatie-uren op actuele, controleerbare en herleidbare wijze.
4.29	Opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer bij aanmelding, voor zover van toepassing, informatie over reeds gerealiseerde participatie-uren die meetellen voor de wettelijke urenverplichting.

5.4.4 Begeleiding bij participatieactiviteiten

4.30	Opdrachtnemer begeleidt de deelnemer gedurende het participatietraject bij de uitvoering van participatieactiviteiten (betaald of onbetaald). De begeleiding sluit aan bij het einddoel, de gekozen activiteit en de ondersteuningsbehoefte van de deelnemer.
4.31	De begeleiding bij betaald werk is gericht op een duurzame start in het werk, het ondersteunen van de deelnemer bij het functioneren in de werksituatie en het voorkomen van voortijdige uitval.
4.32	De begeleiding omvat, voor zover passend bij de ondersteuningsbehoefte van de deelnemer, ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • ondersteuning bij de overgang naar betaald werk; • ondersteuning bij praktische vragen die van invloed zijn op het functioneren in of behouden van het werk; • ondersteuning bij werknemersvaardigheden en verwachtingen op de werkvloer • ondersteuning bij taal en communicatie die nodig zijn op de werkvloer; • afstemming met de werkgever indien dit nodig is voor een duurzame plaatsing; • het signaleren van risico's op uitval en het tijdig inzetten of adviseren van passende vervolgstappen.
4.33	De intensiteit en inhoud van de begeleiding worden afgestemd op de ondersteuningsbehoefte van de deelnemer en kunnen gedurende het de

	participatieactiviteiten (betaald of onbetaald) worden afgebouwd wanneer de deelnemer voldoende zelfstandig functioneert.
4.34	Indien voor de deelnemer tevens gemeentelijke voorzieningen, zoals jobcoaching, worden ingezet, stemt opdrachtnemer de begeleiding hierop af. De verschillende vormen van begeleiding vullen elkaar aan en onnodige overlap wordt voorkomen.
4.35	De begeleiding wordt afgesloten wanneer het aantal participatie-uren zoals in het door de klantregisseur geaccordeerde trajectplan is vastgelegd is bereikt. Opdrachtnemer legt de uitgevoerde begeleiding en eventuele aandachtspunten voor vervolgondersteuning vast in de eindrapportage.

5.4.5 Monitoring en rapportage

4.36	Opdrachtnemer monitort gedurende het gehele traject de ontwikkeling van de deelnemer.
4.37	<p>Opdrachtnemer rapporteert eens per kwartaal aan de klantregisseur over ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aanwezigheid; • voortgang; • ontwikkeling; • behaalde resultaten; • gerealiseerde participatie-uren; • taalontwikkeling in de praktijk; • arbeidsmarktperspectief; • belemmeringen; • kansen voor verdere ontwikkeling; • de ingezette activiteiten en interventies. <p>In de voortgangsrapportage geeft opdrachtnemer tevens aan of het einddoel en de termijn van het traject nog haalbaar zijn en welke bijsturing nodig is indien dit niet het geval is.</p>
4.38	Het participatietraject eindigt uiterlijk wanneer het aantal participatie-uren, zoals in het door de klantregisseur geaccordeerde trajectplan is vastgelegd, is bereikt. Indien de deelnemer eerder het vastgestelde einddoel duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever bereikt, kan het participatietraject eerder worden afgerond nadat de overeengekomen begeleiding is voltooid.
4.39	<p>Opdrachtnemer levert uiterlijk binnen tien werkdagen na afronding of voortijdige beëindiging van het traject een eindrapportage aan de klantregisseur. De eindrapportage bevat ten minste de behaalde resultaten, de ontwikkeling van de deelnemer ten opzichte van de het einddoel, een overzicht van de ingezette activiteiten en interventies, het aantal gerealiseerde participatie-uren voor zover van toepassing en een onderbouwd advies over het vervolg, waaronder eventuele nog benodigde gemeentelijke ondersteuning of voorzieningen.</p> <p>Indien het einddoel van het traject niet is behaald, bevat de eindrapportage tevens de reden waarom het einddoel niet is bereikt, de relevante belemmerende factoren, de acties die opdrachtnemer heeft ondernomen en een onderbouwd advies over het vervolg.</p> <p>Indien de deelnemer het traject afsluit met betaald werk, bevat de eindrapportage tevens een beschrijving van de gerealiseerde plaatsing, de uitgevoerde begeleiding en eventuele aandachtspunten voor vervolgondersteuning.</p>
4.40	De KPI's worden per kwartaal gerapporteerd in de managementinformatie en hebben betrekking op de voorafgaande drie maanden.
4.41	Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan een overeengekomen KPI, stelt de opdrachtnemer binnen 4 weken na constatering hiervan een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan de gemeente. Het verbeterplan beschrijft ten minste de oorzaak van het niet behalen van de KPI, de maatregelen die de opdrachtnemer neemt om de

	prestaties te verbeteren, de wijze waarop de uitvoering wordt gemonitord en de termijn waarbinnen het afgesproken prestatieniveau weer wordt behaald.
--	---

5.5 KPI's

5.1	Tijdige start Minimaal 95% van de ontvangen aanmeldingen leidt binnen twee weken na aanmelding door de klantregisseur tot de intake.
5.2	Passend trajectplan Klantregie ontvangt van minimaal 95% van de deelnemers binnen 2 maanden na intake een trajectplan met het einddoel, de beoogde aanpak, eventuele belemmeringen, eventuele benodigde ondersteuning, de wijze waarop taal in de praktijk wordt geïntegreerd, een eerste perspectief op duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever, het aantal te realiseren participatie-uren, de termijn waarin dit gerealiseerd dient te worden en de wijze waarop de voortgang wordt gevolgd.
5.3	Uitvoeren trajectplan Bij minimaal 95% van de deelnemers start de uitvoering van het trajectplan binnen 1 week na accordering daarvan door klantregie.
5.4	Afronding MAP Minimaal 95% van de deelnemers voor wie MAP onderdeel is van het inburgeringsaanbod rondt de MAP binnen de inburgeringstermijn succesvol af.
5.6	Realisatie van de participatie-uren Minimaal 95% van de deelnemers behaalt het aantal in het PIP vastgestelde participatie-uren binnen de gestelde termijn.
5.7	Realisatie van het einddoel Minimaal 95% van de deelnemers heeft binnen de te realiseren participatie-uren het gestelde einddoel zoals omschreven in het trajectplan behaald.
5.8	Realisatie van duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever Minimaal 40% van de deelnemers rond het participatietraject af met duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever.

5.6 Prijs, bekostiging en facturering

5.6.1 Algemeen

6.1	<p>Facturen aan Opdrachtgever dienen ten minste de volgende gegevens te specificeren:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het IBAN-(rekening)nummer van Opdrachtnemer;• Het factuuradres: <i>Gemeente Tilburg; T.a.v. afdeling Planning en Control, Team Financiële Administratie Stadhuisplein 130 5038 TC TILBURG</i>• De naam van de functionaris binnen de organisatie van Opdrachtgever die de (deel)opdracht heeft verstrekt;• Het inkoopordernummer van Opdrachtgever<ul style="list-style-type: none">• MAP• Participatietraject• Maatwerk participatietraject• De trajectnaam:<ul style="list-style-type: none">○ MAP○ Participatietraject○ Maatwerk participatietraject• Een recente factuurdatum: niet ouder dan 5 kalenderdagen;• Aparte specificatie van de gefactureerde trajecten in Excel met daarin per inburgeraar uitgesplitst:<ul style="list-style-type: none">○ Naam Kandidaat○ Geboortedatum○ Gemeentelijk cliëntnummer○ Aard van de gefactureerde dienstverlening (MAP, Participatietraject, Maatwerk participatietraject)○ Startdatum○ Hoe hoog het gefactureerde bedrag is○ Welke factuurmoment het betreft:<ul style="list-style-type: none">○ MAP: 1 factuur○ Participatietraject: 1, 2 of 3 facturen, waarbij 2 en 3 indien voorkomend gelijktijdig gefactureerd mogen worden.○ Maatwerk participatietraject: 2 facturen○ Betrokken klantregisseur
6.2	<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 (dus één bundelfactuur voor MAP, één bundelfactuur voor het participatietrajecten en één bundelfactuur voor maatwerk participatietrajecten), waarin de gefactureerde dienstverlening volgens de afspraken is gespecificeerd.</p> <p>Opdrachtgever verstrekt geen bevoorschotting op basis van een ingeschatte of verwachte instroom.</p>
6.3	<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>

6.4	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.
6.5	De uiterste betaaltermijn van een correct ingediende factuur is 30 dagen na ontvangst van factuur.
6.6	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. Indien 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.
6.7	Bij overschrijding van het kalenderjaar dient de opdrachtnemer de factuur voor de geleverde prestaties uiterlijk vóór 15 januari van het daaropvolgende kalenderjaar in.

5.6.2 Prijs, bekostiging en facturatie MAP

6.8	Opdrachtnemer factureert binnen één maand na start van de MAP het volledige tarief voor de MAP.
-----	---

5.6.3 Prijs, bekostiging en facturatie Participatietraject

6.9	Het overeengekomen tarief is gebaseerd op een participatietraject met maximaal 800 uur door de deelnemer te realiseren participatie-uren gedurende een periode van maximaal drie jaar. Bij aanvang van de dienstverlening wordt door de gemeente vastgesteld hoeveel participatie-uren voor de deelnemer binnen het Participatietraject nog beschikbaar zijn, rekening houdend met de participatie-uren die de deelnemer al heeft gerealiseerd.
6.10	Indien bij aanvang van de dienstverlening 150 uur of meer resteert, geldt het volledige overeengekomen tarief. Binnen deze termijn acht opdrachtgever het reëel om richting een van de twee einddoelen te ontwikkelen. Het behalen van het beoogde einddoel in een kortere periode dan de maximale termijn, leidt niet tot een verlaging van het overeengekomen tarief. De opdrachtnemer wordt daarmee gestimuleerd om het einddoel zo doelmatig mogelijk te bereiken.
6.11	Indien bij aanvang van de dienstverlening minder dan 150 uur resteert, is sprake van maatwerk. In dit geval wordt de vergoeding gebaseerd op: $(75/800) \times \text{tarief}$. Hierbij wordt uitgegaan van het volledige trajecttarief. Het hieruit voortvloeiende bedrag wordt verrekend met de reeds uitbetaalde termijnen.
6.12	Indien het participatietraject om welke reden dan ook tussentijds wordt beëindigd voordat het vastgestelde einddoel is bereikt, wordt de vergoeding vastgesteld op basis van het aantal gerealiseerde en geregistreerde participatie-uren. De vergoeding wordt dan berekend op basis van: $(\text{aantal gerealiseerde uren}/800) \times \text{tarief}$. Hierbij wordt uitgegaan van het volledige trajecttarief. Het aantal gerealiseerde uren betreft het aantal daadwerkelijk door de kandidaat gevolgde uren. Het hieruit voortvloeiende bedrag wordt verrekend met de reeds uitbetaalde termijnen.
6.13	Opdrachtnemer factureert, binnen één maand na startdatum van het participatietraject, 50% van het vastgestelde tarief. Binnen één maand na aanvang van het tweede jaar factureert opdrachtnemer 30% van het vastgestelde tarief.

	<p>De laatste 20% van het overeengekomen tarief is resultaatgebonden. Dit deel van het tarief kan uitsluitend worden gefactureerd als het in de opdrachtomschrijving beschreven einddoel binnen de daarvoor gestelde termijn is behaald. Voor het behalen van het einddoel gelden de volgende termijnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duurzame maatschappelijke participatie: het einddoel moet gedurende ten minste drie maanden zijn gerealiseerd. • Duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever: het einddoel moet gedurende ten minste zes maanden zijn gerealiseerd. <p>Indien het participatietraject binnen 1 of 2 jaar wordt afgerond vallen facturen 2 en 3 mogelijk samen.</p>
6.14	Indien er sprake is van een maatwerktraject factureert opdrachtnemer, binnen één maand na startdatum van het participatietraject, 50% van het vastgestelde tarief. De resterende 50% van het vastgestelde tarief wordt gefactureerd binnen één maand na afronding van het maatwerk participatietraject.
6.15	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.
6.16	De uiterste betaaltermijn van een correct ingediende factuur is 30 dagen na ontvangst van factuur.
6.17	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. Indien 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.
6.18	Bij overschrijding van het kalenderjaar dient de opdrachtnemer de factuur voor de geleverde prestaties uiterlijk vóór 15 januari van het daaropvolgende kalenderjaar in.
6.19	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.
6.20	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. 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.

Bijlage 1 verklarende woordenlijst

Begrip	Definitie
Basisvaardigheden	Taal, rekenen, digitale vaardigheden en sociale vaardigheden die nodig zijn om te kunnen functioneren in werk en samenleving. Zonder basisvaardigheden is de stap naar werk of scholing vaak niet haalbaar.
Einddoel	<p><i>Het concrete resultaat dat door de klantregisseur voor de deelnemer binnen het participatietraject wordt benoemd bij de aanmelding en dat aansluit bij diens mogelijkheden, ontwikkeling en omstandigheden:</i></p> <p>Duurzame maatschappelijke participatie: een structurele vorm van maatschappelijke participatie die aansluit bij de mogelijkheden van de deelnemer en die de deelnemer zelfstandig kan voortzetten, zonder verdere begeleiding van de opdrachtnemer, als duurzaam betaald werk niet haalbaar blijkt.</p> <p>Duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever: Het verrichten van arbeid in loondienst voor een aaneengesloten periode van tenminste 6 maanden, inbegrepen uitzendwerk, waarvoor de deelnemer tenminste het wettelijk minimumloon (naar rato) ontvangt, en die bij voorkeur leidt tot uitstroom uit de uitkering naar betaald werk, met als doel om langdurig financieel zelfredzaam te zijn. Een ontwikkelbaan, startbaan, of andere betaalde werkplek die in de aard niet bedoeld is als vaste formatieplaats voor een werknemer bij de werkgever, geldt niet als duurzaam betaald werk.</p> <p><i>De opdrachtnemer neemt het einddoel over, of stelt dit gemotiveerd bij, en neemt dit op in het trajectplan, dat door de klantregisseur geaccordeerd moet worden.</i></p>
Klantregie	De gemeentelijke regie op het inburgerings- en participatietraject, waaronder het vaststellen en zo nodig bijstellen van het PIP en het beoordelen van het trajectplan en adviezen van de opdrachtnemer.
Ontwikkelbaan	Een betaald dienstverband van maximaal drie jaar bij de Diamant-groep voor inwoners met een bijstandsuitkering voor wie regulier werk nog niet direct haalbaar is. Met intensieve begeleiding ontwikkelen zij zich via werk richting regulier of beschut werk; als dat niet haalbaar blijkt, kan een basisbaan volgen.
Participatieactiviteiten	Activiteiten die bijdragen aan actieve deelname aan de samenleving, ontwikkeling van vaardigheden, taalontwikkeling, sociale of professionele netwerkvorming en/of ontwikkeling

	richting arbeid, waaronder bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, praktijkleren, werkervaring op betaald of onbetaald werk.
Participatie-uren	De uren die op grond van de Wet inburgering 2021 als participatie-uren kunnen worden aangemerkt en die door de deelnemer binnen de daarvoor geldende termijn worden gerealiseerd.
PIP	Het Plan Inburgering en Participatie (PIP) is een officiële beslissing van de gemeente waarin staat hoe een inburgeringsplichtige aan de inburgeringsplicht gaat voldoen. Het plan volgt op de brede intake en een leerbaarheidstoets. Het bevat concrete afspraken over: de gekozen leerroute, taal en cursussen, participatie en doelstellingen.
Praktijkervaring	Het opdoen van werkervaring op een taalrijke Nederlandse werkvloer als onderdeel van de inburgeringsplicht. Dit wil zeggen dat de inburgeraar tijdens het werk gedwongen wordt om de Nederlandse taal te horen, te begrijpen en te spreken met collega's of klanten. Dit hoeft geen betaalde baan te zijn. Het mag worden ingevuld via vrijwilligerswerk, een werkervaringsplaats of stage, deeltijd of voltijd betaald werk.
Reguliere werkgever	Een private of publieke organisatie op de reguliere arbeidsmarkt, niet zijnde een sociaal ontwikkelbedrijf, sociale werkvoorziening (Wsw) of organisatie voor beschut werk.
Regionale werkafspraken werkgevers-dienstverlening Werkcentrum Midden-Brabant	<p>Samenvattend uit brondocumenten, zoals het Uitvoeringsplan SUWI Regio Midden-Brabant 2023-2026 (bijlage 2), zijn dit de belangrijkste werkafspraken voor contact met werkgevers. Voorafgaand aan actieve benadering van een werkgever stemt de opdrachtnemer af met de regionale werkgeversdienstverlening, waaronder het team werkgeversdienstverlening van gemeente Tilburg, om vast te stellen of reeds een relatie of contact bestaat met deze werkgever. De opdrachtnemer handelt overeenkomstig het regionale uitgangspunt "contact met één is contact met allen", voorkomt dubbele of ongecoördineerde werkgeversbenadering, sluit aan bij bestaande werkgeverscontacten en volgt de regionale afspraken over registratie van contactmomenten, informatie-uitwisseling en communicatie richting werkgevers.</p> <p>Daarbij geldt aanvullend de volgende afspraak: de opdrachtnemer stemt vooraf met het team Werkgeversdienstverlening af over het benaderen van een potentiële werkgever en de mogelijke inzet van gemeentelijke instrumenten, zoals loonkostensubsidie of begeleiding op de werkvloer. In deze afstemming worden de rolverdeling en de</p>

	passende ondersteuning voor de deelnemer en werkgever bepaald.
Startbaan	<p>Voor deze opdracht definiëren we een startbaan als tijdelijk betaald werk van maximaal één jaar, bij voorkeur bij een reguliere werkgever. De startbaan is gericht op het opdoen van werkervaring en het verder ontwikkelen van basisvaardigheden - waaronder vaktaal-, werknemersvaardigheden en beroepsvaardigheden. De startbaan sluit aan bij de mogelijkheden en ontwikkelrichting van de inburgeraar en is gericht op aansluitend betaald werk bij dezelfde werkgever of elders binnen de sector. De startbaan richt zich bij voorkeur op de focussectoren in Midden-Brabant en Tilburg in het bijzonder: zorg, kinderopvang, techniek en maakindustrie. Idealiter sluit de startbaan aan op een (instap)functie binnen een Sectoraal Ontwikkelpad, zodat de inburgeraar zich binnen een sector verder kan ontwikkelen richting duurzaam betaald werk bij een reguliere werkgever.</p> <p>De startbaan is geen op zichzelf staande voorziening, maar maakt, indien passend bij de deelnemer, onderdeel uit van het participatietraject zoals omschreven in deze opdracht. Een startbaan kan worden vormgegeven met een combinatie van bestaande gemeentelijke instrumenten (zoals bemiddeling naar werk, proefplaatsing, loonkostensubsidie en persoonlijke ondersteuning) die zijn opgenomen in de Beleidsregels re-integratie 2025 gemeente Tilburg.</p>
Structurele begeleiding	Begeleiding die noodzakelijk is om deelname aan de betreffende vorm van participatie te garanderen.
Trajectplan	Het door de opdrachtnemer opgestelde en door de klantregisseur geaccordeerde plan waarin ten minste het einddoel, de participatie-uren, de termijn en de aanpak van het traject van een inburgeraar zijn vastgelegd.
Voorschakeltraject	Een voorschakeltraject is een traject, voorafgaand aan indiensttreding bij een reguliere werkgever waarin wordt ingezet op oriëntatie op werk, het leren van basisvaardigheden – waaronder vaktaal -, werknemersvaardigheden en beroepsvaardigheden. De voorschakeltrajecten richten zich bij voorkeur op de focussectoren in Tilburg: ICT/digitalisering, zorg, kinderopvang, techniek en maakindustrie. Ze sluiten idealiter aan op een (instap)functie van een sectoraal Ontwikkelpad , omdat binnen een ontwikkelpad mensen zich verder in een sector kunnen ontwikkelen. Hiermee wordt doorstroom voor werken op niveau gestimuleerd.

	<p>Een voorschakeltraject is geen op zichzelf staande voorziening, maar maakt, indien passend bij de deelnemer, onderdeel uit van het participatietraject zoals omschreven in deze opdracht. Een voorschakeltraject kan worden vormgegeven met een combinatie van bestaande gemeentelijke instrumenten (zoals een werkervaringsplek/ontwikkelplek, proefplaatsing en persoonlijke ondersteuning) die zijn opgenomen in de Beleidsregels re-integratie 2025 gemeente Tilburg.</p>
--	--