

**Bijlage 3B Uitgebreide Opdrachtbeschrijving en  
Programma van eisen**  
Onderwijsroute MBO

## Inhoud

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 1. Algemeen .....                                        | 3  |
| 2. Beleidsvisie.....                                     | 3  |
| 3. Doelgroep en gevraagde dienstverlening .....          | 4  |
| 3.1 Algemeen .....                                       | 4  |
| 3.2 Visie taalonderwijs en voorkomen verzuim (NT2) ..... | 5  |
| 3.3 Alfabetisering .....                                 | 5  |
| 3.4 Onderwijsroute MBO .....                             | 6  |
| 3.5 Losse examentrainingen.....                          | 7  |
| 3.6 Regie en proces .....                                | 8  |
| 3.6.1 Regie en Start .....                               | 8  |
| 3.6.2 Regie en voortgang.....                            | 9  |
| 3.6.3. Regie en afronding.....                           | 11 |
| 4 Programma van eisen .....                              | 12 |
| 4.1 Algemene eisen .....                                 | 12 |
| 4.2 Docenten en overig personeel.....                    | 16 |
| 4.3 Organisatie onderwijs.....                           | 17 |
| 4.4 Vorm en inhoud onderwijs .....                       | 18 |
| 4.5 Begeleiding.....                                     | 20 |
| 4.6 Regie en Start dienstverlening .....                 | 20 |
| 4.7 Regie en voortgang inburgeraar .....                 | 21 |
| 4.8 Regie en Afronding dienstverlening.....              | 23 |
| 4.9 Financiën .....                                      | 24 |
| 4.10 Privacy .....                                       | 28 |
| 4.11 KPI's.....                                          | 29 |

## 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 niveau-B1).*
- *Inburgeraars uit bijzondere doelgroepen krijgen een aanbod dat bij hun situatie past.*

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 ervaren.
- 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. Doelgroep en gevraagde dienstverlening

#### 3.1 Algemeen

Met deze aanbesteding zijn wij voornemens om een taalaanbieder te contracteren die taalonderwijs vormgeeft en uitvoert<sup>1</sup> voor de groep inburgeringsplichtige<sup>2</sup> asielstatushouders (voortaan inburgeraars) van Tilburg vanaf 18 tot en met 27 jaar oud. Met de mogelijkheid om in individuele gevallen vanaf 16 jaar tot 30<sup>3</sup> jaar toe te laten, waarbij de klantregisseur inburgering uiteindelijk bepaald of in individuele gevallen een inburgeraar jonger dan 16 of ouder dan 27 binnen deze opdracht wordt aangemeld.

Gecontracteerde taalaanbieder is daarbij ook bereid 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 gaat om inburgeraars uit Tilburg vanaf 18 jaar tot en met 27 jaar oud:

- Die op basis van hun inburgeringsplicht de Onderwijsroute MBO moeten, willen en kunnen volgen

Beoogde dienstverlening en resultaten. Een aanbod van:

- o Onderwijsroute MBO, inclusief alfabetiseringstraject met als resultaat dat de inburgeraar aan het einde
  - Voldoet aan de daarvoor geldende eindtermen van het taalschakeltraject, waaronder de centrale examens Lezen, Luisteren, Schrijven en Spreken op minimaal B1-niveau, het centraal examen KNM en de overige onderdelen van het taalschakeltraject.
  - De inburgeraar na afronding voldoende is voorbereid om door te stromen naar een passende mbo-opleiding op niveau 2, 3 of 4.

Deze dienstverlening (en het gestelde tarief daarvoor) omvat daarbij de volgende onderdelen

- o Opstartfase in leerroute

Dit onderdeel moet beschikbaar zijn voor deel van de doelgroep in deze leerroute.

Dit is met name bedoeld voor inburgeraars uit de doelgroep die instromen in de inburgeringsplicht zonder dat ze al ISK en/of regulier Nederlandstalig onderwijs hebben genoten. Bij het bepalen van de leerroute beschikt de klantregisseur inburgering dan over informatie uit de Brede Intake en de Leerbaarheidstoets. In individuele gevallen kan de klantregisseur bepalen dat een aanvullende Opstartfase wenselijk is.

De opstartfase beslaat de eerste zes weken van het taalonderwijs, waarin de opdrachtnemer zorgdraagt voor het monitoren van de voortgang van inburgeraar op zodanige wijze dat de opdrachtnemer in staat is om de klantregisseur, zo snel als mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na afronding van de eerste zes weken onderwijs, te voorzien van een onderbouwd advies of de ingezette route de correcte route is en of het verwachte eindresultaat haalbaar lijkt (doorlooptijd acht weken).

---

<sup>1</sup> Volgens de Wet inburgering 2021 en daarbij behorende wet- en regelgeving

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

<sup>3</sup> De inburgeringsplicht kan in individuele gevallen gelden voor een 16-jarige. Daarnaast kan iemand recht hebben op studiefinanciering tot zijn 30ste, in individuele gevallen wordt daarom soms toch gekozen voor de Onderwijsroute MBO.

- **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.

### 3.2 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. Bij de Onderwijsroute MBO kan praktijkgericht taalonderwijs ook verbonden zijn aan situaties die samenhangen met de beoogde vervolgopleiding en/of deficiënte vakken die daarvoor gevolgd worden. 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, waarbij feedback van inburgeraars, docenten en medewerkers leidt tot aanpassingen die het 'voorkomen van verzuim' beleid effectiever maken.

### 3.3 Alfabetisering

Alfabetisering is een cruciaal onderdeel van de inburgering voor nieuwkomers die het Latijnse schrift niet beheersen. Alfabetisering kan onderdeel zijn van de Onderwijsroute MBO, bijvoorbeeld voor die inburgeraars waar uit de Brede Intake blijkt dat zij alfabetisering nodig hebben en tegelijkertijd voldoende leerbaar en gemotiveerd zijn om de Onderwijsroute MBO te volgen.

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.

### 3.4 Onderwijsroute MBO

We beogen een (taal)aanbod te realiseren voor inburgeraars uit de doelgroep die, gezien hun leerbaarheid én motivatie, door middel van een taalschakeltraject inclusief voorbereiding op een vervolgopleiding, kunnen instromen op MBO 2 of hoger: Onderwijsroute MBO.

Met andere woorden, het doel van de Onderwijsroute MBO is dat de inburgeraar het diploma van het taalschakeltraject behaalt en wordt voorbereid en begeleid om aansluitend door te stromen naar een passende mbo-opleiding op niveau 2, 3 of 4. Opdrachtnemer zet zich actief in om daadwerkelijke instroom in het vervolgonderwijs te realiseren.

De beoogde doorlooptijd van het taalschakeltraject is anderhalf tot maximaal twee jaar (maatwerk in bijzondere omstandigheden blijft mogelijk).

De dienstverlening dient te bestaan uit:

- Een taalschakeltraject op relatief hoog leerniveau. Het onderwijs is intensief ingericht en bereidt de inburgeraar voor op het behalen van het diploma van het taalschakeltraject<sup>4</sup> en op de aansluitende doorstroom naar een passende mbo-opleiding op niveau 2, 3 of 4.
- Het taalschakeltraject omvat ook:
  - De verantwoordelijk voor de voorbereiding op en toeleiding naar de inburgeringsexamens van DUO.
  - Leervaardigheden en vaardigheden voor opleidings- en beroepskeuze (loopbaanoriëntatie).  
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van Leervaardigheden en vaardigheden voor opleidings- en beroepskeuze op alle niveaus, volgens wettelijke eindtermen.
  - Kennis Nederlandse Maatschappij.  
De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden van KNM. KNM is geïntegreerd in de taallessen. KNM wordt 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.
  - Deficiënte vakken.  
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van de deficiënte vakken op alle niveaus. De deficiënte vakken worden volgens wettelijke eindtermen vormgegeven
- Opstartfase in leerroute  
Indien van toepassing voor de individuele inburgeraar draagt opdrachtnemer zorg dat gedurende de eerste zes weken van het onderwijs de voortgang van de inburgeraar op zo'n manier wordt gemonitord dat na deze zes weken een onderbouwd advies kan worden gegeven aan de klantregisseur of de route passend is of niet. Dit advies wordt uiterlijk twee weken na afronding van de eerste zes weken aan de klantregisseur toegestuurd. De klantregisseur bepaalt of de Opstartfase van toepassing is voor de inburgeraar.
- De opdrachtnemer speelt ook een pro-actieve rol in het bemiddelen naar een plek bij een vervolgopleiding en verzorgt een warme overdracht.

---

<sup>4</sup> Diploma van het taalschakeltraject bestaat uit:

- De centrale examens voor de examenonderdelen Lezen, Luisteren, Schrijven en Spreken op niveau B1 of hoger;
- Het centraal examen voor KNM;
- Andere onderdelen van het taalschakeltraject, zoals loopbaanoriëntatie;

Het Participatieverklaringstraject maakt geen onderdeel uit van deze opdracht. Opdrachtnemer houdt bij de planning en uitvoering van de Onderwijsroute MBO wel rekening met deelname van de inburgeraar aan het door opdrachtgever georganiseerde Participatieverklaringstraject en de Participatieverklaringsceremonie.

De Onderwijsroute MBO is een intensief taalschakeltraject. Het onderwijs wordt zodanig ingericht dat de inburgeraar binnen de beoogde trajectduur van anderhalf tot maximaal twee jaar kan voldoen aan de geldende eindtermen van het taalschakeltraject.

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 of doorlooptijd van het traject. De pauze kan worden ingezet zodra duidelijk is dat verzuim of uitval 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'.

Er is sprake van een succesvol afgerond traject als de inburgeraar de Onderwijsroute afsluit met het behalen van het diploma van het taalschakeltraject<sup>5</sup>, zodat doorstroom naar MBO 2, 3 of 4 mogelijk is.

Opdrachtnemer biedt, binnen het vastgestelde tarief<sup>6</sup>, dienstverlening aan totdat het traject succesvol is afgerond. De laatste 10% van het vastgestelde tarief<sup>7</sup> mag pas gefactureerd worden als het traject succesvol is afgerond. Dit is in lijn met de prestatiebekostiging die gemeenten van het Rijk ontvangen voor het kunnen inkopen van inburgeringsvoorzieningen, waarbij gemeenten de laatste 10% uitbetaald krijgt als inburgeraar zijn inburgering (leerroute) succesvol heeft afgerond.

Er kan tussentijds een routewissel plaatsvinden. Een voorstel voor een routewissel dient de opdrachtnemer snel mogelijk onderbouwd voor te leggen aan de klantregisseur, echter niet eerder dan drie maanden na de start van het traject doch uiterlijk binnen 12 maanden na de start van het traject. De klantregisseur besluit uiteindelijk of een routewissel van toepassing is.

### 3.5 Losse examentrainingen

De Onderwijsroute MBO wordt afgerond met het inburgeringsexamen op de examenonderdelen lezen, luisteren, schrijven en spreken (tenminste B1-niveau) en daarnaast moeten deelnemers aan deze route examens KNM afleggen. Zoals eerder gesteld is de voorbereiding op en toeleiding naar de inburgeringsexamens B1 (B2) 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.

---

<sup>5</sup> Diploma van het taalschakeltraject bestaat uit: De centrale examens voor de examenonderdelen Lezen, Luisteren, Schrijven en Spreken op niveau B1 of hoger; Het centraal examen voor KNM; Andere onderdelen van het taalschakeltraject, zoals loopbaanoriëntatie;

<sup>6</sup> Het tarief zoals wordt vastgesteld in de contracten, op basis van het tarief waarvoor opdrachtnemer heeft ingeschreven.

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

### 3.6 Regie en proces

De eindregie over het totale inburgeringsproces, waaronder het doorlopen van de leerroutes, ligt bij de klantregisseur inburgering. Uitgangspunt is dat de inburgeraar de Onderwijsroute MBO binnen anderhalf jaar afrondt. Het traject duurt bij voorkeur niet langer dan twee jaar. De daadwerkelijke duur kan per inburgeraar verschillen en is afhankelijk van de individuele voortgang, leerbaarheid en het benodigde maatwerk. Opdrachtnemer richt het traject zodanig in dat afronding binnen de geldende inburgeringstermijn mogelijk is.

#### 3.6.1 Regie en Start

##### *Vooraf aan de inburgering*

Een deel van de doelgroep van deze opdracht stroomt in de inburgering vanuit ISK-onderwijs. De gemeente, Yonder ISK en Yonder Entree & Inburgering (huidige opdrachtnemer) hebben daarvoor een selectietafel ingericht waarbij twee keer per jaar ISK-leerlingen worden besproken die ongeveer 17,5 jaar oud zijn en waarbij instroom in de inburgering aan de orde kan zijn.

In de implementatieperiode van de contracten behorende bij deze aanbesteding wordt bekeken of en zo ja in welke vorm deelname van gecontacteerde aanbieder zinvol is in het kader van het realiseren van een goede aansluitende onderwijsroute.

##### *Start*

De formele start is als de klantregisseur Inburgering voor de inburgeraar het persoonlijk Plan Inburgering en Participatie (PIP) heeft vastgesteld, waarin de te volgen leerroute is opgenomen. Vervolgens start de inburgeraar zo snel als mogelijk met de leerroute.

Opdrachtnemer realiseert zo veel mogelijk instroommomenten gedurende het jaar. Waarbij er ook een zo natuurlijk mogelijke aansluiting is tussen einde ISK- onderwijs en start inburgeringsonderwijs, rekening houdend met de doorlooptijd van het vaststellen van een PIP. Daarnaast wordt ook gekeken naar een zo natuurlijk mogelijke aansluiting tussen deze dienstverlening en uitstroom/instroom naar MBO-onderwijs. Als de periode tot het eerstvolgende instroommoment meer dan twee maanden bedraagt, doet opdrachtnemer een concreet voorstel voor een passend overbruggingsaanbod. Tijdens de implementatiefase worden hierover werkafspraken gemaakt.

We onderscheiden twee verschillende opstartprocessen, afhankelijk van de achtergrond van de inburgeraar.

#### 1. Start Leerroute

Betreft een inburgeraar die ISK en/of regulier onderwijs heeft gevolgd in Nederland.

Voor deze inburgeraar kan de klantregisseur inburgering, naast informatie uit de Brede Intake en de Leerbaarheidstoets, beschikken over informatie uit het ISK en/of regulier onderwijs. Deze inburgeraar start zonder verdere tussenstap in de vastgestelde Leerroute (PIP).

#### 2. Start Opstartfase Leerroute

Betreft een inburgeraar die geen ISK en/of regulier onderwijs heeft gevolgd in Nederland.

Voor deze inburgeraar beschikt de klantregisseur voor het bepalen van de leerroute over informatie uit de Brede Intake en Leerbaarheidstoets.

Klantregisseur kan dan in individuele gevallen een Opstartfase opnemen.

De opstartfase ziet er als volgt uit:

- Inburgeraar volgt zes weken taallessen  
Aanbieder volgt/monitort gedurende deze zes weken de voortgang van de inburgeraar op zo'n wijze dat het voor aanbieder mogelijk is om een inschatting te maken of de leerroute daadwerkelijk passend is.

- Na deze zes weken volgt binnen twee weken een advies van de opdrachtnemer waarin staat of de leerroute als passend kan worden gezien. Als dit niet zo is, dan wordt in het advies onderbouwd waarom dit niet zo is.
- Op basis van het advies kan de klantregisseur het PIP aanpassen.

In de implementatiefase worden werkafspraken gemaakt over de Opstartfase, de inhoud en vorm van het advies.

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 een eventuele 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.

### 3.6.2 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 wisseling van leerroutes, werkhouding, aanwezigheidspercentage, gemaakte/gevolgde lessen (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.

In de implementatiefase en uitvoeringsfase kunnen werkafspraken gemaakt worden 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 tijdelijke pauze vaststellen voor de inburgeraar. Tijdens deze pauze biedt de opdrachtnemer geen lessen aan de statushouder en tellen deze uren niet mee als verzuimen of doorlooptijd van het traject. De pauze kan worden ingezet zodra duidelijk is dat verzuim of uitval 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.

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).

### Wisselen van leerroute inburgering

Het kan voorkomen dat iemand de Onderwijsroute MBO 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 B1- route of zelfs Z-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.

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze actief monitort of een routewissel passend is en de klantregisseur inburgering daar tijdig over adviseert, minstens na drie maanden na start onderwijs maar maximaal, doch uiterlijk 12 maanden na start onderwijs.

### 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 herinstroom 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 de maximaal beoogde doorlooptijd (twee jaar) niet overschrijdt.

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

**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 de maximaal beoogde doorlooptijd (twee jaar) niet overschrijdt.

Op basis van eerdere (opgeleverde) (eind)rapportage(s), het advies van de opdrachtnemer en gesprekken tussen klantregisseur en inburgeraar stelt opdrachtgever vast hoeveel maanden er nog NT2 onderwijs en deficiënte vakken wordt geboden, waarbij klantregisseur vastlegt en communiceert naar opdrachtnemer en inburgeraar.

In dit geval geldt het Maatwerktaarif.

### **3.6 3. Regie en afronding**

**Afronding:** De inburgeraar sluit de Onderwijsroute MBO af met het behalen van het diploma van het taalschakeltraject. Zoals eerder aangegeven biedt opdrachtnemer dienstverlening aan, binnen het gestelde tarief, totdat inburgeraar het diploma van het taalschakeltraject heeft gehaald en kan doorstromen naar MBO-onderwijs niveau 2, 3 of 4.

Tussentijds kan een routewissel aan de orde zijn, dit moet uiterlijk 12 maanden na start onderwijs gemeld zijn door opdrachtnemer aan klantregisseur.

#### *Eindrapportage en portfolio:*

Opdrachtnemer zorgt dat de klantregisseur de eindrapportage ontvangt, uiterlijk twee weken na het behalen van alle inburgeringsdiploma's, inclusief examens KNM. De eindrapportage bevat informatie over het vervolgonderwijs, wat dat wordt en welke stappen al zijn ondernomen voor aanmelding hiervoor. Daarnaast beschikt de inburgeraar over een portfolio dat de inburgeraar kan gebruiken in een eventueel met de klantregisseur.

**Vervolgonderwijs:** opdrachtnemer speelt een pro-actieve rol in het bemiddelen naar de vervolgopleiding. Daarin wordt, indien nodig, afgestemd met het Doorstroompunt.

## 4 Programma van eisen

### 4.1 Algemene eisen

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.<br>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.                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.3 | 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 <a href="#">vastgestelde beleidskader Intilburgeren 2025</a> e.v. (vastgesteld in december 2024), specifiek het in hoofdstuk vier omschreven Tilburgse inburgeringsmodel en in hoofdstuk vijf omschreven monitoren van beleidsdoelen.<br>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. |
| 1.4 | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het onderwijs in de Onderwijsroute MBO voldoet aan de eindtermen zoals opgenomen in Regeling eindtermen educatie 2013.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.5 | Opdrachtnemer beschikt gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst over een geldige en actieve diploma-erkenning voor de MBO-taalschakeltrajecten op niveau 2, 3 en 4, geregistreerd in het Register Instellingen en Opleidingen (RIO).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.6 | 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.<br>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.                                                                    |
| 1.7 | 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.                                                                                                      |
| 1.8 | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>Een volledige klachtenregistratie maakt deel uit van de managementrapportage (eis 1.15). 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.</p> <p>Op verzoek van de opdrachtgever wordt de klachtenprocedure overgelegd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.9  | <p>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 1.16).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.10 | <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.11 | <p>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.</p> <p>De opdrachtnemer neemt in de beleidsrapportage (eis 1.16) informatie op over wanneer op welke wijze is ingezet op (bij) scholing gericht op cultuursensitief werken</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.12 | <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>                                                 |
| 1.13 | <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> |
| 1.14 | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.15 | <p>De opdrachtnemer en opdrachtgever hebben in het kader van contractmanagement ten minste vier keer per jaar een evaluatiegesprek, waarbij de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>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"> <li>• Aantal aangemelde inburgeraars en aantal gestarte inburgeraars;</li> <li>• De (gemiddelde) wachttijd tussen aanmelding en start;</li> <li>• Aantal inburgeraars dat gebruik heeft gemaakt van een overbruggingsaanbod</li> <li>• Gemiddeld verzuimpercentage (per leerroute en/of klas);</li> <li>• Aantallen voortijdige uitstroom en de redenen daarvan (verhuizing, routewissel, langdurige uitval)</li> <li>• Hoeveel lesactiviteiten hebben plaatsgevonden buiten de schoollocatie</li> <li>• Gemiddeld aantal examenpogingen inburgering voordat het examen inburgering succesvol is afgerond</li> <li>• Doorstroom naar vervolgonderwijs en/of werk</li> <li>• Of en zo ja hoe er is samengewerkt met andere gecontracteerde aanbieders op het gebied van maatschappelijke begeleiding en participatie.</li> </ul> <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 1.16)</p> |
| 1.16 | <p>Beleidsrapportage: De opdrachtnemer stelt één keer per kalenderjaar een rapportage op waarin in ieder geval gerapporteerd tenminste 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"> <li>• De uitkomsten van de evaluatie van de dienstverlening en wat er met de uitkomsten gedaan is (eis 1.9)</li> <li>• Informatie op over wanneer op welke wijze is ingezet op (bij) scholing gericht op cultuursensitief werken (eis 1.11).</li> <li>• 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).</li> <li>• De gemiddelde doorlooptijd van een leerroute (van start tot succesvolle afronding)</li> <li>• Gemiddeld aantal gevolgde lessen voor het doorlopen van een leerroute (van start tot succesvolle afronding)</li> <li>• Het (gemiddeld) aantal examenpogingen per inburgeraar/per leerroute en het aantal succesvol afgeronde examenpogingen</li> <li>• Informatie over doorstroom vanuit de leerroute naar vervolgonderwijs of werk.</li> </ul> <p>Deze beleidsrapportage volgt uiterlijk twee maanden na het einde van het kalenderjaar waarop de beleidsrapportage betrekking heeft.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.17 | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.18 | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.19 | 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 als de omstandigheden of ontwikkelbehoefte van de deelnemer daartoe aanleiding geven.<br>Opdrachtnemer accepteert dat in sommige gevallen dienstverlening behorende bij deze opdracht en dit programma van eisen moet worden geboden aan personen die niet tot de beoogde doelgroep horen, specifiek inburgeraars die niet in de beoogde leeftijdscategorie vallen (zie hoofdstuk 3).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1.20 | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.21 | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.22 | 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.<br>Dit is enkel aan de orde als de gezins- of overige migrant hier zelf voor kiest.<br>De gezins- en overige migranten kiezen hun eigen taalaanbieder en sluiten zelf een overeenkomst af voor de te volgen leerroute in de inburgering.<br>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. |
| 1.23 | 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.<br>Het gaat om inzage van (bij) lessen, lesplannen, kwaliteitsregistraties, presentieadministratie en relevante financiële administratie (privacy).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.24 | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 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. 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. |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 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.<br>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.<br>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"> <li>• 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.</li> <li>• Of via de EVC-procedure gecertificeerd als docent NT2 mét de specialisatie C.1 Alfabetisering</li> </ul>                                                                                                                                   |
| 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.<br>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.<br>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 salariering, inclusief betaalde voorbereiding- en nakijktijd, overleg, individuele begeleiding van inburgeraars, terugkoppeling aan de klantregisseur inburgering en de mogelijkheid voor deskundigheidsbevordering en inhoudelijke ontwikkeling.                                                                                                                                                                                              |

### 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.<br>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.<br>De locaties zijn toegankelijk voor rolstoelen.                                                                                                                                                                                                                           |
| 3.3  | Naast leslokalen beschikt de locatie over individuele gespreksruimte(s) en een openleercentrum waar inburgeraars buiten de lesuren 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.<br>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.<br>Tijdens de twee weken kerstvakantie van de basisscholen in regio Zuid zijn er minimaal een week en maximaal twee weken geen reguliere NT2- taallessen.<br>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.<br>In de overige vakantieperiodes zijn er wel reguliere NT2-taallessen. |
| 3.6  | Opdrachtnemer zorgt voor een goede aanwezigheidsregistratie en registratie van het aantal lesuren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 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 aanvang al beschikt over een werkende digitale onderwijsomgeving, zodat digitale voortzetting daadwerkelijk mogelijk is.<br>Hoe dit vorm krijgt wordt in een dergelijke situatie nader besproken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.                                                                                 |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 | 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.<br>Hierbij is altijd sprake van maatwerk, waarbij opdrachtgever van opdrachtnemer wel een actieve inspanning verwacht.                                                                                                 |
| 3.13 | De Onderwijsroute MBO is zo ingericht dat de inburgeraar daarmee kan voldoen aan zijn inburgeringsplicht op het gebied van taalonderwijs, waaronder het kunnen afleggen van de noodzakelijke examens, maar ook aan deelname aan het Participatieverklaringstraject, inclusief de Participatieverklaringsceremonie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3.14 | Opdrachtnemer realiseert zo veel mogelijk, doch minstens vier, instroommomenten gedurende het jaar.<br>Waarbij er wordt ingezet op een zo natuurlijk mogelijke aansluiting is tussen einde ISK-onderwijs en start inburgeringsonderwijs, rekening houdend met de doorlooptijd van het vaststellen van een PIP.<br>Daarnaast wordt ook gekeken naar een zo natuurlijke mogelijke aansluiting tussen deze dienstverlening en uitstroom/instroom naar MBO -onderwijs.<br>Als de periode tot het eerstvolgende instroommoment meer dan twee maanden bedraagt, doet opdrachtnemer een concreet voorstel voor een passend overbruggingsaanbod. Tijdens de implementatiefase worden hierover werkafspraken gemaakt. |
| 3.15 | Opdrachtnemer biedt, zover mogelijk binnen wet- en regelgeving, ook digitale (avond)lessen aan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3.16 | Opdrachtnemer biedt op verzoek ook avondlessen aan en indien mogelijk ook lessen in het weekend.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

#### 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.<br>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 | <p>De dienstverlening dient te bestaan uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een voltijds taalschakeltraject op relatief hoog leerniveau. Het onderwijs is intensief ingericht en bereidt de inburgeraar voor op het behalen van het diploma van het taalschakeltraject<sup>8</sup> en op de aansluitende doorstroom naar een passende mbo-opleiding op niveau 2, 3 of 4.</li> <li>• Het taalschakeltraject omvat ook: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De verantwoordelijk voor de voorbereiding op en toeleiding naar de inburgeringsexamens van DUO.</li> <li>- Leervaardigheden en vaardigheden voor opleidings- en beroepskeuze (loopbaanoriëntatie).<br/>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van Leervaardigheden en vaardigheden voor opleidings- en beroepskeuze op alle niveaus, volgens wettelijke eindtermen.</li> <li>- Kennis Nederlandse Maatschappij.<br/>De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden van KNM. KNM is geïntegreerd in de taallessen. KNM wordt 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.</li> <li>- Deficiënte vakken.<br/>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van de deficiënte vakken op alle niveaus. De deficiënte vakken worden volgens wettelijke eindtermen vormgegeven</li> <li>- De opdrachtnemer speelt ook een pro-actieve rol in het bemiddelen naar een plek bij een vervolgopleiding en verzorgt een warme overdracht.</li> </ul> </li> </ul> |
| 4.7 | De beoogde doorlooptijd is anderhalf tot maximaal twee jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

<sup>8</sup> Diploma van het taalschakeltraject bestaat uit:

- De centrale examens voor de examenonderdelen Lezen, Luisteren, Schrijven en Spreken op niveau B1 of hoger;
- Het centraal examen voor KNM;
- Andere onderdelen van het taalschakeltraject, zoals loopbaanoriëntatie;

## 4.5 Begeleiding

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1 | <p>De Onderwijsroute MBO 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 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 inburgeraar 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 tenminste een keer per maand wordt besproken, maar die ook dient als vraagbaak voor de inburgeraar en actief in de gaten houdt hoe het met het welbevinden en de motivatie van de inburgeraar gaat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5.4 | <p>De opdrachtnemer speelt een pro-actieve rol in het bemiddelen naar een plek bij een vervolgopleiding en verzorgt een warme overdracht.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## 4.6 Regie en Start dienstverlening

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.1 | <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>                                                                                                 |
| 6.2 | <p>De inburgeraar start zo snel als mogelijk met de leerroute, na het vaststellen van het PIP.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6.3 | <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>                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6.4 | <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 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.</p> |
| 6.5 | <p>Opdrachtnemer mag een traject niet vroegtijdig beëindigen zonder toestemming van de klantregisseur van de gemeente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.6 | Opdrachtnemer neemt, indien zinvol geacht door opdrachtgever en opdrachtnemer, deel aan de selectietafel van opdrachtnemer en ISK onderwijs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.7 | Opstartfase: Indien van toepassing voor de individuele inburgeraar draagt opdrachtnemer zorg dat gedurende de eerste zes weken van het onderwijs de voortgang van de inburgeraar op zo'n manier wordt gemonitord dat na deze zes weken een onderbouwd advies kan worden gegeven aan de klantregisseur of de route passend is of niet.<br>Dit advies wordt uiterlijk twee weken na afronding van de eerste zes weken aan de klantregisseur toegestuurd. De klantregisseur bepaalt of de Opstartfase van toepassing is voor de inburgeraar. |

#### 4.7 Regie en voortgang inburgeraar

| Voortgangsrapportages             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.1                               | Klantregisseurs ontvangen één keer per kwartaal een voortgangsrapportage.<br>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.<br>Gedurende het laatste half jaar van het taalonderwijs bevat de voortgangsrapportage ook informatie over ontwikkelmogelijkheden in de toekomst en doorstroom naar de beoogde MBO-opleiding. |
| (Voorkomen) verzuim en handhaving |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7.2                               | Opdrachtnemer organiseert het onderwijs zodanig dat dit de motivatie van de inburgeraar zo veel mogelijk bevordert en (ongeorloofd) verzuim tot een minimum wordt beperkt.<br>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).<br>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.<br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | <p>implementatiefase en als daar aanpassingen aan worden gedaan tijdens de looptijd van de contracten informeert opdrachtgever hier opdrachtnemer over binnen uiterlijk twee weken.</p> <p>Bij grensgevallen ligt de eindbeslissing hiervoor bij de klantregisseurs inburgering.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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> |
| Tussentijds afbreken leerroute |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7.7                            | <p>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.</p> <p>De inburgeraar stroomt dan uit de dienstverlening van opdrachtnemer.</p> <p>De beslissing hiervoor ligt bij de opdrachtgever, waarbij klantregisseur vastlegt en communiceert naar opdrachtnemer en inburgeraar dat er sprake is van een afgebroken leerroute.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7.8                            | <p>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 lessen, het aantal gevolgde lessen, (een onderbouwde inschatting) het niveau van beheersing van de Nederlandse taal in spreken, luisteren, schrijven en lezen en KNM, verzuimpercentage, motivatie en werkhouding inburgeraar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Wisselen van leerroute         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7.9                            | <p>Opdrachtnemer adviseert klantregisseur inburgering altijd met een onderbouwd advies over het wisselen tussen leerroutes.</p> <p>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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 7.10                           | <p>Als blijkt dat de in het PIP vastgestelde leerroute bij nader inzien op een te hoog niveau is, dient de opdrachtnemer de gemeente zo snel mogelijk onderbouwd te adviseren over het wisselen van leerroute, op zijn vroegst <i>na drie maanden start</i> onderwijs, doch uiterlijk binnen 12 maanden na de start van het onderwijs.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.11                                  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tussentijds herinstroom of doorstroom |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7.12                                  | <p>Herinstroom</p> <p>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.</p> <p>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 de maximaal beoogde doorlooptijd (twee jaar) 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 maanden er nog NT2 onderwijs en deficiënte vakken wordt geboden, waarbij klantregisseur vastlegt en communiceert naar opdrachtnemer en inburgeraar.</p> <p>In dit geval geldt het Maatwerkstarief.</p> |
| 7.13                                  | <p>Doorstroom</p> <p>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.</p> <p>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 de maximaal beoogde doorlooptijd (twee jaar) niet overschrijdt.</p> <p>Op basis van eerdere (opgeleverde) (eind)rapportage(s), het advies van de opdrachtnemer en gesprekken tussen klantregisseur en inburgeraar stelt opdrachtgever vast hoeveel maanden er nog NT2 onderwijs en deficiënte vakken 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

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.1 | Er is sprake van een succesvol afgerond traject als de inburgeraar de Onderwijsroute afsluit met het behalen van het diploma van het taalschakeltraject <sup>9</sup> , zodat doorstroom naar MBO 2, 3 of 4 mogelijk is.                                                                                                                                                                                               |
| 8.2 | Opdrachtnemer biedt, binnen het vastgestelde tarief, onderwijs aan totdat het traject succesvol is afgerond of klantregisseur heeft vastgesteld dat een routewissel van toepassing is. Een voorstel voor een routewissel dient de opdrachtnemer snel mogelijk onderbouwd voor te leggen aan de klantregisseur, drie maanden na de start van het traject doch uiterlijk binnen 12 maanden na de start van het traject. |
| 8.3 | <p>Eindrapportage en portfolio Onderwijsroute MBO:</p> <p>Opdrachtnemer zorgt dat de klantregisseur de eindrapportage ontvangt, uiterlijk twee weken na het behalen van alle inburgeringsdiploma's, inclusief examens KNM. De eindrapportage bevat informatie over het vervolgonderwijs, wat dat wordt en welke stappen al zijn ondernomen voor aanmelding hiervoor.</p>                                              |

<sup>9</sup> Diploma van het taalschakeltraject bestaat uit: De centrale examens voor de examenonderdelen Lezen, Luisteren, Schrijven en Spreken op niveau B1 of hoger; Het centraal examen voor KNM; Andere onderdelen van het taalschakeltraject, zoals loopbaanoriëntatie;

## 4.9 Financiën

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.1  | Het vastgestelde <sup>6</sup> 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  | De vastgestelde tarieven worden jaarlijks door opdrachtgever geïndexeerd, ten eerste per 1 januari 2028.<br>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).                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 9.4  | Opdrachtnemer biedt, binnen het vastgestelde tarief <sup>8</sup> , dienstverlening aan totdat het traject succesvol is afgerond of klantregisseur heeft vastgesteld dat een routewissel van toepassing is. Een voorstel voor een routewissel dient de opdrachtnemer zo snel mogelijk onderbouwd voor te leggen aan de klantregisseur, echter niet eerder dan drie maanden na de start van het traject doch uiterlijk binnen 12 maanden na de start van het traject.                                                                                                                                                      |
| 9.5  | Er is sprake van een succesvol afgerond traject als de inburgeraar de Onderwijsroute afsluit met het behalen van het diploma van het taalschakeltraject <sup>9</sup> , zodat doorstroom naar MBO 2, 3 of 4 mogelijk is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9.6  | Opdrachtnemer factureert binnen één maand na aanvang van de eerste les in het eerste jaar 50% van het vastgestelde tarief.<br>Binnen één maand na aanvang van de eerste les in het tweede jaar (een jaar = twaalf maanden) factureert opdrachtnemer 40% van het vastgestelde tarief.<br>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.                                                                                                                |
| 9.7  | Als een pauzeperiode is ingezet, worden de facturatietermijnen verlengd met de periode van de pauze.<br>Dit geldt in de praktijk met name voor het tweede facturatiemoment.<br>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.<br>Naar verwachting zal er dan ook een langere doorlooptijd zijn voordat de leerroute succesvol is afgerond en de laatste 10% gefactureerd kan worden. |
| 9.8  | De pauze kan voor maximaal vier maanden worden ingezet.<br>Als de verwachting is dat uitval langer zal duren, of uitval duurt daadwerkelijk langer, dan wordt de leerroute formeel afgebroken.<br>De inburgeraar stroomt dan uit de dienstverlening van opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 9.10 | Maatwerktaarif Onderwijsroute MBO<br>Het maatwerktaarif geldt voor tussentijdse instroom op basis van een routewissel/wissel van taalaanbieder en/of herinstroom na het afbreken van de leerroute.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <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 maanden aan te bieden NT2 onderwijs en deficiënte vakken.</p> <p>Het maatwerk tarief is dan gebaseerd op dit aantal aan maanden nog aan te bieden NT2 onderwijs verhouding tot de beoogde maximum doorlooptijd van twee jaar (24 maanden) Voor de facturatiemomenten geldt dan weer het ritme van 50% eerste jaar, 40% tweede jaar en 10% na succesvolle beëindiging.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 9.11 | <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"> <li>• Gedurende het eerste jaar<sup>10</sup>; <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 leerroute<sup>11</sup>;</li> <li>• Voorgenoemde aantal weken gedeeld door 52 weken x 100%;</li> <li>• Voorgenoemd percentage van het vooruitbetaalde bedrag van 50% van het vastgestelde tarief = bedrag dat wordt teruggevorderd.</li> </ul> </li> <li>• Gedurende het tweede jaar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 leerroute<sup>12</sup>;</li> <li>• Voorgenoemde aantal weken gedeeld door 52 weken x 100%;</li> <li>• Voorgenoemd percentage van het vooruitbetaalde bedrag van 40% van het vastgestelde tarief = bedrag dat wordt teruggevorderd.</li> </ul> </li> </ul> <p>Na het tweede jaar; geen terugvordering, maar ook geen uitbetaling van de laatste 10% van het vastgestelde tarief.</p> |
| 9.12 | <p>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.</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, 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"> <li>• Het IBAN-(rekening)nummer van Opdrachtnemer;</li> <li>• Het factuuradres:</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

<sup>10</sup> 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).

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> Zie voetnoot 11.

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>Gemeente Tilburg; T.a.v. afdeling Planning en Control, Team Financiële Administratie<br/>Stadhuisplein 130<br/>5038 TC TILBURG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De naam van de functionaris binnen de organisatie van Opdrachtgever die de (deel)opdracht heeft verstrekt;</li> <li>Het inkoopordernummer van Opdrachtgever behorende bij de gefactureerde dienstverlening; <ul style="list-style-type: none"> <li>Of inkoopordernummer voor de Onderwijsroute-MBO</li> <li>Of inkoopordernummer voor traject met Maatwerktaarif Onderwijsroute MBO</li> </ul> </li> <li>De naam van de geleverde dienstverlening <ul style="list-style-type: none"> <li>Of Onderwijsroute-MBO</li> <li>Of traject met Maatwerktaarif Onderwijsroute MBO</li> </ul> </li> <li>Een recente factuurdatum: niet ouder dan 5 kalenderdagen;</li> <li>Aparte specificatie van de gefactureerde trajecten in Excel met daarin per inburgeraar uitgesplitst: <ul style="list-style-type: none"> <li>Naam Kandidaat</li> <li>Geboortedatum</li> <li>Gemeentelijk cliëntnummer</li> <li>Startdatum dienstverlening EN welke dienstverlening</li> <li>Welk declaratiemoment het betreft (jaar 1, jaar 2 of succesvolle afronding)</li> <li>Bij facturatie van afronding traject de einddatum (dag-maand-jaar)</li> <li>Hoe hoog het gefactureerde bedrag is voor de inburgeraar</li> <li>Betrokken klantregisseur</li> </ul> </li> </ul> |
| 9.15 | 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 <a href="mailto:facturen@tilburg.nl">facturen@tilburg.nl</a> en <a href="mailto:mowerkeninkomen@tilburg.nl">mowerkeninkomen@tilburg.nl</a> . Het verzenden van facturen en bijlagen via onbeveiligde e-mail is niet toegestaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 9.16 | De uiterste betaaltermijn van een correct ingediende factuur is 30 dagen na ontvangst van factuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9.17 | 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. 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 9.18 | Bij overschrijding van het kalenderjaar dient de opdrachtnemer de factuur voor de geleverde prestaties uiterlijk vóór 15 januari van het daaropvolgende kalenderjaar in.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9.19 | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.20 | <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 richtinggevende 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.

- Per klas heeft er maximaal één 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 lesuren 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 die het taalonderwijs geven is NT2 gecertificeerd
- Meer dan 90% van de Inburgeraars heeft Opdrachtnemer 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 Onderwijsroute MBO heeft het traject succesvol afgerond binnen 2 jaar.
- Minimaal 85% van de deelnemers die de Onderwijsroute MBO succesvol afronden, stroomt uiterlijk bij het eerstvolgende passende reguliere instroommoment daadwerkelijk in bij een mbo-opleiding niveau 2,3 of 4.