Inkoop sociaal domein

Centraal Gelderland

Inburgering

Inkoopdocument Toelatingsprocedure



Algemeen programma van eisen

Vooraf

De regio Midden Gelderland (verder te noemen, de Gemeente), voorziet met zijn inkoop in dienstverlening voor verschillende kwetsbare doelgroepen. Daarom hecht de Gemeente grote waarde aan de borging van kwaliteit van opdrachtnemers die deze dienstverlening gaan uitvoeren. Het uitgangspunt van dit Algemeen programma van eisen is een gedeelde visie op de vraag wat goede dienstverlening voor inburgeringsplichtige die voor een bepaalde periode een Inburgeringstraject nodig hebben.

U dient als opdrachtnemer, zo ook alle medewerkers, als onderaannemers en haar medewerkers die u in gaat zetten op eventuele opdrachten, over voldoende deskundigheid te beschikken op het gebied van de dienstverlening waarvoor u zich aanmeldt. Onder deskundigheid verstaat de Gemeente, naast de gevraagde noodzakelijke vaardigheden, dat opdrachtnemer zich aan alle wettelijke en overige regelingen voor de betreffende levering en dienstverlening (beheer en onderhoud) houdt, evenals aan de zichzelf opgelegde kwaliteitseisen.

In dit document zijn de kwaliteitseisen opgenomen die gelden voor de opdrachtnemers (eventuele combinanten en onderaannemers en derde) die Inburgeringstrajecten aanbieden vanuit de wet Inburgering 2021 en de regeling Inburgering 2021. Dit betreft opdrachtnemers die een contract aangaan met een gemeente of met gemeenten die vallen binnen de regio Midden Gelderland.

Voor de gemeenten ligt er voor de komende jaren een grote veranderopgave. Van opdrachtnemers wordt verwacht dat zij hier hun dienstverlening en innovatie op aanpassen. De Gemeente verwacht van opdrachtnemers dat ze aantoonbaar de zelfredzaamheid van de inburgeringsplichtigen stimuleren of stabiliseren en waar nodig compenseren of ondersteunen. De opdrachtnemer werkt daarbij aantoonbaar samen met zowel formele als informele ketenpartners.

Reikwijdte

Dit Algemeen Programma van Eisen bevat kwaliteitseisen die van toepassing zijn op onder andere de inschrijving.

Gedurende het proces voor contractering, oftewel de aanmeldfase, wordt de opdrachtnemer getoetst: dat wil zeggen dat Inkoop sociaal domein Centraal Gelderland (Inkoop SDCG), nagaat in hoeverre de opdrachtnemer, eventuele combinanten én eventuele onderaannemers (ook derde) voldoen aan de kwaliteitseisen zoals genoemd in onder andere dit document.

Uiteraard zijn ook de overige bepalingen, eisen en voorwaarden, zoals vastgelegd in de overige inkoopdocumenten van toepassing. Dat betekent onder andere, dat te allen tijde óók de product-specifieke eisen gelden: deze zijn aanvullend op de eisen uit dit Algemeen programma van eisen.

De kwaliteitseisen uit dit document zijn niet alleen van toepassing op de inschrijffase, maar (potentiële) opdrachtnemers zijn lopende de gehele uitvoering van de overeenkomst gehouden aan alle eisen in dit document.

Doelen

Doelen van dit Algemeen Programma van Eisen zijn:

- Het geeft duidelijkheid naar inburgeringsplichtigen: wat zij mogen verwachten van de geboden dienstverlening.
- Het is stimulerend voor de organisaties en medewerkers die de dienstverlenging uitvoeren: het helpt hen bij het voortdurend werken aan kwaliteitsverbetering.
- Het is richtinggevend voor de leiding van de organisatie: zij kan met het kader sturen op kwaliteit.
- Het preciseert aan welke kwaliteitseisen gecontracteerde opdrachtnemers dienen te voldoen.
- Het geeft duidelijkheid naar andere betrokken partijen zoals gemeenten, contractmanagers van Inkoop SDCG, toezichthouders en handhavers.

Samenwerking

Dit Algemeen programma van eisen is tot stand gekomen in samenwerking tussen gemeenten in de regio.

1. Algemeen programma van eisen

1.1 Algemeen programma van eisen Wmo 2015 en Jeugdwet

Eis 1	**Basisprincipes** De opdrachtnemer bevestigt de volgende principes en zet bij zijn dienstverlening proactief in op deze principes: a. 90% behalen van de examens (B1 of A2) b. 90% positief afgeronde eindgesprekken, aanwezigheid en participatie (vrijwilligerswerk) voor de Z-route. Medische ontheffingen vallen hier buiten (conform beslisboom). Deze 90% komt tot stand op basis van het feit dat er altijd een aantal inburgeringsplichtigen zijn die buiten medische ontheffingen uitvallen of het examen niet halen omdat ze niet het juiste niveau hebben. c. De kwaliteit komt tot uitdrukking in de samenstelling van de groepen, de doelgerichtheid van het onderwijs, praktijkgericht leren (conform 'Blik op Werk, toezicht in de klas'), didactiek en de organisatie van de lessen met aandacht voor een regionale spreiding. Onder de organisatie van lessen valt ook het inrichten van de snelle start (op eerste dag en uiterlijk binnen één week) of het inrichten van een opstartklas. Bij alle Inburgeringstrajecten levert de opdrachtnemer bij inschrijving een plan van aanpak aan waarin tenminste bovenstaande principes worden geadresseerd.
Eis 2	**Wettelijke kader en regeling** 1. Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving zowel op landelijk, regionaal als gemeentelijk niveau en past deze in de praktijk toe. 2. Eventuele relevante wijzigingen in de wet en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten raamovereenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen uiterlijk per ingangsdatum van die wijziging. 3. Opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere aanwijzingen vanuit het ministerie of Opdrachtgever ten aanzien van de voor de gemeenten uit te voeren werkzaamheden.
Eis 3	**Intake en leerplan** 1. Proces start met aanmelding inburgeringsplichtigen door de gemeente. Er wordt door de gemeente een leerbaarheidstoets afgenomen bij de inburgeringsplichtigen en een PIP (persoonlijk inburgeringsPlan) opgesteld. 2. Opdrachtnemer nodigt inburgeringsplichtigen, binnen tien werkdagen, uit voor een intake: • stelt op basis van het aanmeldformulier en de eigen intake een leerplan op. • dit leerplan wordt voor aanvang van het traject bij Opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd. • opdrachtnemer draagt vervolgens zorg voor ondertekening van het leerplan door de inburgeringsplichtigen

	• Indien het aanbod van Opdrachtnemer niet past bij de behoefte van de inburgeringsplichtigen of Opdrachtnemer kan de gevraagde dienstverlening niet binnen 30 werkdagen leveren, wordt de toewijzing van de inburgeringsplichtigen, binnen vijf werkdagen na de intake terug gemeld bij Opdrachtgever. o Dit kan alleen in uitzonderlijke gevallen en alleen in overleg met Opdrachtgever. • Opdrachtnemer zorgt dat inburgeringsplichtigen binnen 30 werkdagen na aanmelding gestart is met het volgen van het leerplan. • In de tussentijd biedt de opdrachtnemer een opstartklas aan de inburgeringsplichtige aan (zie **eis** 4). 3. In het leerplan zoals benoemd onder eis 3.2 wordt (in ieder geval) door Opdrachtnemer, in aanvulling op het aanmeldformulier vanuit Opdrachtgever, het volgende opgenomen: • naam inburgeringsplichtigen ; • eigen streven van de inburgeringsplichtigen en realistisch advies van Opdrachtnemer over (eind)doelen (lange en korte termijn) en duur en uren van de leerroute; • motivatie van de inburgeringsplichtigen ; • rooster met beschikbaarheid inburgeringsplichtigen en lesrooster; • mogelijke obstakels tijdens traject en de eventuele oplossingen hiervoor; • invulling van de participatiecomponent. • behoefte van kinderopvang
Eis 4	**Opstartklas** 1. Indien inburgeringsplichtigen niet direct en binnen 30 werkdagen kan starten met het leerplan, dan biedt de opdrachtnemer (verplicht) aan inburgeringsplichtige een opstartklas aan. • Het doel van deze opstartklas is om te overbruggen naar de start van het leerplan. • Als onderdeel van de brede intake om inzicht te krijgen in de leerbaarheid, taalniveau, schoolse vaardigheden, motivatie en doel van de inburgeringsplichtige. o Hiervan wordt een observatiedossier bijgehouden. 2. Tijdens deze overbrugging beogen we dat de inburgeringsplichtigen de eerste stappen zet in het verwerven van de taal en de kennismaking met de Nederlandse samenleving. 3. Een opstartklas duurt maximaal 30 werkdagen en is minimaal drie dagdelen in de week beschikbaar.
Eis 5	**Tijdens de leerroute** 1. Opdrachtnemer plaatst inburgeringsplichtige bij voorkeur in homogene groepen. Hiermee wordt bedoeld dat er rekening wordt gehouden met het taalniveau en leervermogen van inburgeringsplichtige. 2. Analfabeten en gealfabetiseerde inburgeringsplichtige worden niet in één en dezelfde groep geplaatst. 3. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat inburgeringsplichtige die vanuit een andere gemeente instromen en al gestart waren met een leerroute bij de latende gemeenten, bijvoorbeeld na verhuizing, dienen in een bestaande groep van hetzelfde niveau mogen doen. De PIP wordt overgenomen van de latende gemeente en er wordt een nieuw leerplan opgesteld door opdrachtnemer.

	4. Opdrachtnemer zorgt ervoor, registreert en rapporteert dat de inburgeringsplichtigen minimaal bij 80% van de lessen aanwezig is. Indien inburgeringsplichtigen twee keer afwezig is dient dit schriftelijk gemeld te worden aan de Opdrachtgever. Nadere afspraken over o.a. de wijze van communiceren wordt opgenomen in het werkafsprakenboek. 5. Opdrachtnemer legt afspraken over lestijden, aanwezigheid, melding bij ziekte en andere huisregels schriftelijk vast. Aanbieder maakt indien mogelijk gebruik van een digitale portal. Indien dit niet mogelijk is dan gebruikt aanbieder hiervoor een eigen format. Aanbieder laat opdrachtgever weten hoe zij dit kan monitoren. Dit wordt verder uitgewerkt in het werkafsprakenboek. Afspraken hieromtrent worden zo vaak als nodig besproken met de inburgeringsplichtigen om diens verantwoordelijkheid hierin te onderstrepen. 6. Opdrachtnemer biedt inburgeringsplichtige een overzichtelijk lesrooster waarin duidelijk is aangegeven op welke tijdstippen, dagen en de locatie de lessen plaatsvinden. 7. Uitgangspunt is dat lessen waar mogelijk gegeven worden door (een) vaste docent(en). 8. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening door voor gelijkwaardige vervanging van medewerkers te zorgen bij hun afwezigheid/uitval danwel vertrek. Opdrachtnemer informeert de inburgeringsplichtigen en opdrachtgever per direct en draagt zorg voor een goede overdracht. 9. In het kader van de ontwikkeling van Inburgeringsplichtigen kan er verschuiving optreden in werk, stage of opleiding. Opdrachtnemer past zo nodig het lesrooster en het leerplan aan. Waar dit niet anders kan worden er door opdrachtnemer lessen in de avonduren geboden. Indien nodig worden minimaal 2 avondlessen gefaciliteerd. Hierbij geldt dezelfde maximale groepsgrootte en percentage fysiek en online zoals beschreven in de productbeschrijvingen. 10. Opdrachtnemer biedt een rijk leerklimaat met verschillende lesmethodes, zowel digitaal als op papier. Dit houdt in dat: 11. lessen worden gegeven door een docent op locatie i.v.m. vereiste contacturen. 12. Het lesmateriaal is praktijkgericht. 13. De lessen dienen aan te sluiten op het niveau en de achtergrond van de inburgeringsplichtige. 14. Opdrachtnemer stelt hiertoe leermiddelen zoals laptops ter beschikking. De Opdrachtnemer verstrekt een laptop in bruikleen aan inburgeringsplichtige. inburgeringsplichtige mogen deze laptop dus ook mee naar huis nemen. 15. Opdrachtnemer stimuleert inburgeringsplichtige om door te stromen naar een hoger taal en/of een hoger participatieniveau. Alle onderdelen op zo'n hoog mogelijk niveau uitvoeren. 16. Opdrachtnemer is in staat om binnen de leerroute een alfabetiseringstraject aan te bieden. 17. Opdrachtnemer houdt per inburgeringsplichtigen een portofolio bij waarin praktijkgerichte bezigheden worden opgenomen, zoals een excursie of bijwonen van een les van een gastspreker. 18. Tijdens lessen, bij binnenkomst, vertrek en pauzes, wordt zoveel mogelijk Nederlands als voertaal gehanteerd. Gesprekken tussen inburgeringsplichtige in een andere taal worden zoveel mogelijk beperkt. Docenten zien hierop toe en spreekt de inburgeringsplichtigen hierop aan. 19. Vanuit de kaders van Blik op Werk is vereist dat de inburgeringsplichtige elke les zijn aanwezigheid registreert door een paraaf te zetten op een urenstaat waarop vermeldt staat; naam inburgeringsplichtige, soort les, locatie, afstands-/ of klassikaal onderwijs, tijdstippen aanvang en einde les en naam docent.

Eis 6	**Eisen aan locaties** 1. Opdrachtnemer implementeert op de leslocatie(s) maatregelen die in het kader van volksgezondheid zijn opgelegd. 2. Opdrachtnemer zorgt voor een gezonde en prettige leeromgeving, die voldoet aan de huisvestingseisen, Arbowetgeving en het bouwbesluit. De leslokalen zijn tenminste: • ruim genoeg voor de groepsgrootte. • schoon. • bouwtechnisch en ergonomisch in orde. • goed geventileerd en verwarmd. 3. Als er sprake is van een beperking die reguliere deelname aan de les verhindert dan dient hierover contact te worden opgenomen met opdrachtgever. Hierbij kan worden gedacht aan inburgeringsplichtige met een visuele, fysieke beperking, auditieve gehoorbeperking of neuro divergente beperking. 4. De lessen vinden plaats in een lerende of leerrijke omgeving (bijvoorbeeld schoolomgeving, bibliotheek) en dienen voor inburgeringsplichtigen goed bereikbaar te zijn met het openbaar vervoer. Het dient een locatie te betreffen die de inburgeringsplichtige stimuleert om te leren en zich te ontwikkelen. Kenmerken hiervan zijn: veilige omgeving, benodigdheden om te kunnen leren zijn aanwezig, stimulerende aankleding en centrale ligging, midden in de samenleving. 5. Op locaties waar taalles wordt gegeven is aandacht voor duurzaamheid. Hierbij moet tenminste worden gedacht aan: • Energiebesparing • Afvalscheiding • Duurzame inkoop • Stimuleren van reizen van medewerkers met OV en fiets
Eis 7	**Bereikbaarheid Opdrachtnemer en locaties (regionaal)** 1. Opdrachtnemer zorgt voor twee vaste aanspreekpunten voor de Opdrachtgever binnen de eigen organisatie. Hier verstaan we het volgende onder: • Één vast aanspreekpunt op management / beleidsniveau • Één vast aanspreekpunt voor klantmanager / casusregisseur (leerlingbegeleider) - Deze contactpersoon is tevens het aanspreekpunt van Opdrachtgever. - Opdrachtnemer maakt aan inburgeringsplichtige bekend wie de vaste vervanger is van deze klantmanager/casusregisseur. 2. Vanaf het eerste contactmoment stelt Opdrachtnemer de inburgeringsplichtigen schriftelijk op de hoogte in een voor de inburgeringsplichtigen begrijpelijk(e) taal/beeld over de wijze waarop zij bereikbaar is. 3. Opdrachtnemer is op werkdagen, maandag t/m vrijdag van 9.00 - 17:00 uur telefonisch bereikbaar, tegen lokaal tarief. 4. Ingeval de leerlingbegeleider niet direct aanspreekbaar is, wordt de inburgeringsplichtigen binnen één werkdag teruggebeld door de leerlingbegeleider of diens vervanger. 5. Inburgeringsplichtigen worden bij telefonisch contact op een klantvriendelijke wijze, correct en in de Nederlandse taal door een medewerker van Opdrachtnemer te woord gestaan. 6. Opdrachtnemer dient minimaal drie locaties verspreid over de regio te hebben die: • voor alle gemeenten goed bereikbaar zijn. Met goed bereikbaar wordt bedoeld dat de locaties goed bereikbaar zijn met de fiets (binnen 30 minuten) en het openbaar vervoer (binnen 60 minuten) vanuit de gehele regio Midden Gelderland • begaanbaar voor minder validen.

Eis 8	**Personeel** 1. Docenten die worden ingezet t.b.v. de uitvoering van deze Opdracht zijn: • vakbekwaam, conform dat wat is aangegeven in het Keurmerk Blik op Werk, met betrekking tot de uitvoering van de gevraagde dienstverlening in relatie tot de verschillende leerroutes; • betrokken bij de doelgroep en dragen bij aan het integratieproces door inburgeringsplichtige goed te ondersteunen en een veilig leerklimaat te realiseren. De docent dient daarom een pedagogische vaardigheden te hebben zoals deze zijn beschreven in Blik op Werk;
Eis 9	**Klanttevredenheid** 1. Via www.blikopwerk.nl wordt de klanttevredenheid continu gemonitord tijdens de looptijd van het overeenkomst. Wanneer de klanttevredenheid op enig moment lager is dan een **6,5**, volgt een gesprek met Opdrachtgever en een hersteltermijn van 60 dagen. Indien er geen verbetering optreedt heeft opdrachtgever het recht om de opdracht en dus de overeenkomst met Opdrachtnemer te beëindigen (zie specifieke inkoopvoorwaarden, **artikel** 14) of niet te verlengen. 2. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een korte en heldere procesbeschrijving van het primaire proces per product. De procesbeschrijving geeft weer hoe het proces rond de dienstverlening verloopt, van het moment dat een inburgeringsplichtigen zich meldt tot en met de laatste activiteit rond de geleverde dienst aan de inburgeringsplichtigen. Hierbij is duidelijk wie verantwoordelijk is voor alle activiteiten gedurende het gehele proces.
Eis 10	**Klachten** 1. Conform het Keurmerk Blik op Werk is Opdrachtnemer in het bezit van een klachten- en privacyreglement. In het geval van een klacht dient opdrachtnemer binnen twee werkdagen contact op te nemen met de inburgeringsplichtigen die de klacht heeft ingediend. 2. In ieder contractgesprek vindt een terugkoppeling plaats van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afhandeling en eventuele leerpunten. 3. De klachtenprocedure van Opdrachtnemer dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.
Eis 11	**Verzuimprotocol** In het kader van de monitoring van gedeeltelijk of volledig verzuim door inburgeringsplichtige dient opdrachtnemer in het bezit te zijn van een verzuimprotocol voor de inburgeringsplichtige. Hierbij is opdrachtnemer gehouden aan **Eis** 5, lid 4.
Eis 12	**Veiligheid Inburgeringsplichtige** In het kader van de geboden hulp/ondersteuning wordt de veiligheid van de Inburgeringsplichtige gewaarborgd. Opdrachtgever verwacht hierin een professionele basishouding van opdrachtnemer: • Hij dient zich te allen tijde af te vragen: ”Is het hier veilig voor de Inburgeringsplichtige? Welke risico’s zijn er voor de Inburgeringsplichtige? Hoe kan ik die voor de cliënt voorkomen?“ • Hij dient risico’s te signaleren ten aanzien van de fysieke en sociale veiligheid van de

	Inburgeringsplichtige. • Hij dient zicht te houden aan de veiligheidseisen en neemt daarvoor benodigde acties en handelt daar naar. • Hij maakt melding van eventuele veiligheidsissues bij de klantregisseurs/consulent.
Eis 13	**Kwaliteitssysteem** De opdrachtnemer werkt aantoonbaar aan kwaliteit: de inschrijver beschikt daarom over een werkend kwaliteitssysteem. Onder een kwaliteitsbeleid/werkend kwaliteitssysteem wordt tenminste verstaan: het systematisch uitvoeren van zelfevaluaties over de bereikte kwaliteit en de daaruit voortkomende verbeterplannen. Tevens bevat dit kwaliteitsbeleid werkinstructies en handelingsprotocollen die van toepassing zijn voor de uitvoering van de gecontracteerde opdrachten. Waaronder tenminste een klachtenregeling, personeelsbeleid, agressieprotocol, klanttevredenheid, verzuimprotocol, veiligheid Inburgeringsplichtige, calamiteiten, VOG, omgang met privacy (AVG) (zie hiervoor ook wat is geschreven in dit Algemeen Programma van eisen en in de Productbeschrijvingen). Opdrachtgever heeft het recht om periodiek een audit uit te voeren op het kwaliteitssysteem van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer verleent medewerking aan opdrachtgever bij het laten doen van onderzoek op kwaliteit. **Blik op werk** Op het moment dat de opdrachtnemer voldoet aan het keurmerk ‘Blik op Werk’ wordt automatisch voldaan aan deze eis. Indien de certificering wordt ingetrokken en/of niet wordt verlengd, dient de opdrachtnemer dit te allen tijde onverwijld door te geven aan de opdrachtgever. Indien de aanmelder niet beschikt over het keurmerk ‘Blik op Werk’ dan mag een gelijkwaardig certificaat worden aangeboden. De gemeente moet uit de omschrijving kunnen opmaken dat het betreffende certificaat of kwaliteitsborgingssysteem daadwerkelijk gelijkwaardig is. De (potentiële) opdrachtnemer dient in de aanmelding hiervan een passend bewijs aan te leveren. **Kwaliteitshandboek** Indien dan aanmelder niet beschikt over het keurmerk Blik op Werk of een gelijkwaardig kwaliteitssysteem, dan dient de (potentiële) opdrachtnemer een kwaliteitsborgingsysteem aan te bieden in de vorm van een kwaliteitshandboek. In het kwaliteitshandboek zijn alle kwaliteitsdocumenten gebundeld en is de vindplaats van alle kwaliteitsdocumenten te achterhalen. Onder kwaliteitsdocumenten worden alle protocollen, richtlijnen, werkinstructies, notities en andere voor het werkproces relevante geschreven teksten verstaan. Documenten waarin de kwaliteitsborging beschreven is, maken hier tevens deel van uit. Kortom een kwaliteitsbeleid/werkend kwaliteitssysteem. Medewerkers zijn op de hoogte van deze werkinstructies en handelen daar naar.

Eis 14	**Calamiteiten** Opdrachtnemer doet melding van: a) Iedere calamiteit die bij de uitvoering van de opdracht heeft plaatsgevonden. Dat zijn gebeurtenissen zoals: • Ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel van een dienstverlener of Inburgeringsplichtige als gevolg van het handelen van een dienstverlener of inburgeringsplichtigen. • Ernstig grensoverschrijdend gedrag door inburgeringsplichtige, dienstverlener, of door dienstverlener en inburgeringsplichtigen. b) Geweld bij/tijdens de dienstverlening. Maar ook andere gebeurtenissen met: c) (potentiële) verstoring van de openbare orde en veiligheid en maatschappelijke onrust waarbij reguliere processen niet volstaan om de negatieve impact te beheersen. Calamiteiten en geweldsincidenten die zich voordoen binnen het inburgeringstraject moeten worden gemeld bij de desbetreffende gemeente, klantregisseur/consulent en contractmanager van de regio Midden Gelderland.
Eis 15	**Overzicht medewerkers en diploma's** De (potentiële) opdrachtnemer is zelf bekwaam en gekwalificeerd en/of beschikt over aantoonbaar bekwame en gekwalificeerde medewerkers voor het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening, zet gekwalificeerde medewerkers in en dient dit op ieder moment aan gemeente te kunnen aantonen. (potentiële) opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel beschikt over actuele kennis en kunde die voor kwalitatief verantwoorde dienstverlening noodzakelijk is. De (potentiële) opdrachtnemer heeft een passend beleid waarin minimaal beschreven staat: • Hoe de (potentiële) opdrachtnemer omgaat met opleiding en scholing, met als doel het behouden en verder ontwikkelen van kennis en kunde (deskundigheidsbevordering) van zichzelf en de in te zetten medewerkers. • Inzet van vrijwilligers, stagiaires en medewerkers in opleiding is mogelijk onder de voorwaarden zoals deze is beschreven in de productbeschrijvingen. • Borging van een duurzame inzetbaarheid van zichzelf en voor de opdracht in te zetten medewerkers. • Hoe de opdrachtnemer ervoor zorgt dat hij zelf en zijn voor de opdracht in te zetten medewerkers op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen binnen de branche. • Opdrachtnemer streeft naar een zo hoog mogelijk inclusief personeelsbestand. Van de (potentiële) opdrachtnemers is bij aanmelding een overzicht gevraagd van medewerkers die dienstverlenging gaan bieden aan inburgeringsplichtige. Het overzicht betreft een actief document dat u bij wijziging van medewerkers zelf dient te actualiseren. Bij ieder contractgesprek dient opdrachtnemer dit document geactualiseerd te overleggen.

Eis 16	**Medewerkers en Bestuurders: Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)** Alle dienstverleners (alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers), die direct contact hebben met inburgeringsplichtige zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag Natuurlijke Personen (VOG NP: screeningsprofiel "60 Onderwijs") die bij indiensttreding van de (potentiële) opdrachtnemer niet ouder is dan drie maanden en bij het inzetten op de gecontracteerde dienstverlening niet ouder dan drie jaar. Medewerkers in dienst bij de opdrachtnemer, die geen direct contact met de cliënt hebben, hoeven, in het kader van deze opdracht niet te beschikken over een VOG, met uitzondering van bestuurder(s) en medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen. Indien opdrachtnemer met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de onderaannemers. De VOG is drie jaar geldig: dat betekent dat bovengenoemde groepen, elke drie jaar een nieuwe VOG dienen aan te vragen en te overleggen aan de werkgever (opdrachtnemer). Alle bestuurders (conform uittreksel KvK) zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag Rechtspersoon (VOG RP), die niet ouder is dan drie maanden bij eerste contractering met de regio. De VOG dient opdrachtnemer elke drie jaar opnieuw te worden aangevraagd en te worden aangeleverd. Opdrachtgever kan te allen tijde een nieuwe VOG van de betreffende medewerker en/of bestuurder eisen: deze dient onverwijld overlegd te worden.
Eis 17	**Informatievoorziening en website** Opdrachtnemer heeft bij uitvoering van de gehele overeenkomst een actuele en toegankelijke website, waarop hij tenminste publiceert: • De verschillende trajecten die hij aanbiedt. • Het lesaanbod in de meest voorkomende talen onder de doelgroepen. • De klachtenregeling incl. het klachtenjaarverslag. • Wijze van omgaan met privacy (AVG). • Wachttijden per product/leerroute. • Eventuele certificeringen. • Telefoonnummer en/of andere contactgegevens van de organisatie, incl. tijden waarop de organisatie bereikbaar is. Dit helpt de cliënt een objectieve keuze te maken voor passende ondersteuning. De inburgeringsplichtige ontvangt op zijn of haar verzoek, van de opdrachtnemer de voor hem/haar van belang zijnde informatie, mondeling en/of schriftelijk. Het hebben van een website wordt bij inschrijving opgevraagd.