



Gemeente Rotterdam

Kwaliteits- convenant Taal en Inburgering

Inburgeraar centraal
Regio Rijnmond

Versie: november 2020

DE ONDERGETEKENDEN:

1. De colleges van Burgemeester en Wethouders van de gemeenten in de regio Rijnmond, hierna gezamenlijk te noemen: “de Gemeente”, zoals genoemd in **bijlage 2**.

en

2. de Aanbieder(s) Taal en Inburgering, hierna te noemen: “Aanbieders”, zoals genoemd in **bijlage 3**. (*Bijlage 3 is een dynamische bijlage. Het is een openbaar document en bevat steeds een actuele lijst van de convenantpartners*)

Tezamen hierna aan te duiden als “Partijen”.

Nemen het volgende in aanmerking:

- dat het wetsvoorstel voor de nieuwe Wet inburgering (*Regels over inburgering in de Nederlandse samenleving (Wet inburgering 20..)*) op 2 juli 2020 is aangenomen door de Tweede Kamer en dat deze wet de regie op de inburgering naar de gemeenten terug brengt;
- dat de nieuwe Wet inburgering (waarschijnlijk) met ingang van 1 januari 2022 wordt ingevoerd en dat vanaf die datum gemeenten verantwoordelijk zijn voor de inburgering van de nieuwe inburgeringsplichtigen;
- dat in aanloop naar het nieuwe inburgeringsstelsel Rijk en gemeenten bestuurlijke afspraken hebben gemaakt over de versterking van het taalniveau van statushouders die nog onder de huidige Wet inburgering inburgeren;
- dat naar aanleiding van deze gemaakte bestuurlijke afspraken tussen SZW en VNG d.d. 14 februari 2019: voor inburgering ‘en ondertussen’ de gemeenten, voor de periode van 2019, 2020 en 2021, een extra impuls krijgen om in aanloop naar het nieuwe stelsel inburgeringsplichtigen te begeleiden, te ondersteunen en te activeren bij passend inburgeringsonderwijs;
- dat de Gemeente vooruitlopend op de wetswijziging instrumenten ontwikkelt om de integratie van inburgeringsplichtige(n) in de regio Rijnmond te verbeteren en de kansen op het gebied van inburgering en integratie, door werk en opleiding, voor hen te vergroten;
- dat één van de instrumenten het Kwaliteitsconvenant Taal en Inburgering is;
- dat hiermee de Gemeente een samenwerking aangaan met Aanbieders om de inburgeringsplichtige(n) beter inburgeringsonderwijs te bieden en hen daarbij te begeleiden;
- dat de inburgering nu is geregeld vanuit het Rijk waarbij de verantwoordelijkheid om in te burgeren sinds 1 januari 2013 bij de inburgeringsplichtige is gelegd;
- dat in de praktijk blijkt dat deze verantwoordelijkheid voor inburgeringsplichtigen te vroeg komt en hierdoor veel mis gaat;
- dat inburgeringsplichtigen onder meer te laat beginnen met de inburgering, met hun lening van Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) ‘verkeerd’ inkopen, de gevraagde inspanning onderschatten en veelvuldig wisselen van aanbieder (gebrek aan continue leerlijn);
- dat inburgeringsplichtigen het traject naar een hoger taalniveau niet afmaken en ‘terugzakken’ naar een lager niveau (inburgeringsexamen/ontheffing);
- dat het taalaanbod niet ingebed is in een geheel van werk, vrijwilligerswerk en opleiding;
- dat indien de inburgeringsplichtige niet voldoet aan de inburgeringsplicht hoge boetes worden opgelegd waardoor schuldenproblematiek ontstaat;
- dat het huidige inburgeringsbeleid onvoldoende functioneert: het zorgt ervoor dat

inburgeringsplichtigen zich de taal niet snel genoeg eigen maken, veroorzaakt schulden en stress bij inburgeringsplichtigen en werkt ontwrichtend op de inzet die geleverd wordt vanuit de Participatiewet (hierna Pw). Wetenschappelijke onderzoeken zoals het “Rapport Inburgering” (rekenkamer 2017), “Inburgering: systeemwereld versus leefwereld” (Significant in opdracht van SZW, 2018) en onderzoeksrapport “Een valse start”: een onderzoek naar behoorlijke inburgering (Nationale Ombudsman, 2018) berichten hier al over;

- dat het huidige leenstelsel ruimte biedt aan malafide Aanbieders en dat de fraudemeldingen toenemen;
- dat criteria en de naleving van dit Kwaliteitsconvenant logischerwijs ook onderdeel zullen uitmaken van de kwaliteitseisen die in de aanbesteding van de leerroutes in het kader van de Wet inburgering aan inschrijvers worden gesteld;
- dat dit Kwaliteitsconvenant een eerste stap is en beter passend is bij de inspanning van de Gemeente en inburgeringsplichtigen teneinde het integratieproces via werk, opleiding en inburgering duurzaam te maken;
- dat op 12 maart 2020 de Aanbieders kenbaar hebben gemaakt een faciliterende regierol te zien voor de Gemeente, gericht op het vergroten van de kwaliteit van het inburgeringsaanbod en de samenwerking onder de aanbieders en met de Gemeente, in aanloop op de nieuwe Wet Inburgering;
- dat op 12 maart 2020 de Aanbieders kenbaar hebben gemaakt dat deze samenwerking tot betere voorlichting en informatieverstrekking onderling, maar ook naar de inburgeringsplichtigen moet leiden, en dat deze samenwerking fraude en/of malafide praktijken dient te voorkomen;
- dat dit Kwaliteitsconvenant een vorm van samenwerking is om fraude met DUO-leningen te signaleren en te voorkomen;
- dat Gemeente en de Aanbieders middels dit Kwaliteitsconvenant gezamenlijk optrekken en de verantwoordelijkheid gezamenlijk dragen voor het begeleiden van de groep (potentiële) Einde Lening InburgeringsPlichtigen (hierna ELIP's) met als doel boetes en schulden bij de inburgeringsplichtigen te voorkomen;
- dat Gemeente ten aanzien van de (potentiële) ELIP's een adviserende rol op zich zal nemen om het laatste kwart van de DUO-lening van de inburgeringsplichtige dusdanig te investeren zodat de inburgeringsplichtige binnen de inburgeringstermijn aan zijn inburgeringsplicht kan voldoen;
- dat Aanbieders zich voortaan proactief zullen opstellen bij de (potentiële) ELIP's en daarvoor tijdig - na verbruik van driekwart van de DUO-lening - over de in te kopen lesuren/examens overleggen met de gemeenteconsulent;
- dat partijen wensen hun afspraken vast te leggen in dit Convenant.

Komen het volgende overeen:

1. BEGRIPPEN EN DEFINITIES

In dit Kwaliteitsconvenant hanteren Partijen de navolgende definities:

- a. **Aanbieder Taal en Inburgering (of Aanbieder):** organisatie die een lesaanbod inburgering in de regio Rijnmond aanbiedt én in bezit is van het (aspirant)keurmerk Blik op Werk, verder in dit Kwaliteitsconvenant te noemen Aanbieder.
- b. **Blik op Werk:** Blik op Werk verleent als onafhankelijke kwaliteitsorganisatie een keurmerk aan organisaties die met hun dienstverlening bewijzen kwaliteit te leveren en inburgering te bevorderen.
- c. **Doorlopende leerlijn:** Taal- en rekeneducatie en digitale basisvaardigheden, waarbij een sluitende leerlijn wordt gevormd tussen informele taalactiviteiten, non-formele en formele volwasseneducatie.
- d. **Duale trajecten:** Trajecten waarin het leren van taal wordt gecombineerd met participatie en real-life conversaties buiten de schoolbanken. Taal wordt als middel ingezet om mee te kunnen doen in de samenleving, het liefst op den duur gericht op (vrijwilligers-/betaald) werk.
- e. **ELIP:** Einde Lening InburgeringsPlichtig. Inburgeringsplichtigen die aan het einde van hun DUO-lening (75% of meer verbruikt) en/of inburgeringstermijn (nog een half jaar) zijn, maar nog wel inburgeringsplichtig zijn.
- f. **Asielmigranten/statushouders:** Personen met een vluchtelingenstatus in de zin van de artikelen 29 en 34 van de Wet inburgering.
- g. **Gemeenteconsulent:** medewerker van de Gemeente (dit kan zijn: consulent werk/consulent statushouders/jongerenconsulent/werkcoach/jobcoach/jobhunter die de inburgeringsplichtige begeleidt naar werk op basis van de Pw).
- h. **Gezinsmigranten;** migranten, niet zijnde asielmigranten, die in het kader van gezinsvorming naar Nederland komen en verblijf hebben op basis van gezinshereniging in de zin van de Wet inburgering. In veel gevallen gaat het om partners van burgers met een Nederlandse nationaliteit.
- i. **Inburgeringsplichtige(n):** inburgeringsplichtige in de zin van de Wet inburgering die een contract heeft afgesloten of wenst af te sluiten met een Aanbieder. Dit kan een statushouder (asielmigrant) zijn of een gezinsmigrant.
- j. **Inspectie SZW:** Inspectie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- k. **Kwaliteitsconvenant:** dit document inclusief bijlagen houdende de afspraken met de Aanbieders, verder te noemen Kwaliteitsconvenant.
- l. **Kwaliteitscontroleur:** medewerker in dienst van de Gemeente die controleert op de kwaliteit van de Aanbieders.
- m. **Lesprogramma:** het programma dat bestaat uit de volgende onderdelen: intake, lesaanbod gericht op het inburgeringsexamen, tussentijdse overstap en het verstrekken van transparante informatie richting de inburgeringsplichtige.
- n. **'Ondertussen'groep:** alle inburgeringsplichtigen die onder de Wet Inburgering 2013 inburgeren of hun inburgeringstrajecten nog zullen starten onder deze wet.
- o. **RTS:** Rotterdamse Taalstart. Een intensief programma van tien weken, vier dagen per week. Het is een combinatie van taallessen, praktijkopdrachten, en workshops. De RTS wordt door een gecertificeerde NT2-docent gegeven, met ondersteuning van een taalvrijwilliger.

- p. **Screening:** een basale toets op integriteit, het justitieel verleden en financiële stabiliteit en kwaliteit van de aanbieder. Het gaat om risico's zoals: het in staat zijn van faillissement, liquidatie of vergelijkbaar, delicten in strijd met beroepsgedragsregels, ernstige fouten in de uitoefening van het beroep. Ook wordt er gescreend op het in bezit zijn van het keurmerk Blik op Werk.
- q. **WEB:** Wet Educatie en Beroepsonderwijs.

2. ALGEMENE BEPALINGEN

- 2.1. Aanbieders die gedurende de looptijd van het Kwaliteitsconvenant op alle onderdelen als genoemd in Kwaliteitsconvenant de omschreven kwaliteit bieden, kunnen zich aanmelden voor het Kwaliteitsconvenant
- 2.2. Aanbieders die het Kwaliteitsconvenant ondertekenen verplichten zich hiermee om gedurende de looptijd te voldoen aan de eisen van het Kwaliteitsconvenant.
- 2.3. Aanbieders gaan ermee akkoord dat de gemeenten hun onderneming screenen, volgens hetgeen is opgenomen in dit Kwaliteitsconvenant.
- 2.4. Aanbieders verlenen de Gemeente toestemming de kwaliteit van het Lesprogramma te toetsen door (on)aangekondigde lesbezoeken van de Kwaliteitscontroleurs toe te staan en door mee te werken aan klanttevredenheidsonderzoek(en). In geval van verbeterpunten acteren Aanbieders hier actief op door hun dienstverlening direct bij te stellen, te verbeteren of te vernieuwen, als bepaald in dit Kwaliteitsconvenant.

3. DUUR

- 3.1 Het Kwaliteitsconvenant geldt voor de periode vanaf het moment van ondertekening voor alle deelnemende partijen. Na de invoering van de nieuwe Wet inburgering blijft het Kwaliteitsconvenant onverkort gelden voor alle inburgeringsplichtigen op wie de Wet inburgering 2013 van toepassing blijft én voor de gezinsmigranten die volgens de nieuwe Wet inburgering taaltrajecten zullen moeten inkopen.
- 3.2 Partijen evalueren jaarlijks de uitvoering van dit Kwaliteitsconvenant en treden zo nodig eerder in overleg wanneer zij dat in het belang achten van een goede uitvoering van dit Kwaliteitsconvenant.

4. AANMELDEN CONVENANT

Vanaf 5 november 2020 kunnen Aanbieders zich aanmelden voor deelname aan het Kwaliteitsconvenant via kwaliteit-inburgering@rotterdam.nl.

5. SCREENING

- 5.1. De Gemeente werkt niet samen met niet integere of financieel instabiele Aanbieders. Bij alle Aanbieders die zich hebben aangemeld voor het Kwaliteitsconvenant zal de Gemeente binnen tien werkdagen na aanmelding een Screening uitvoeren.
- 5.2. Van de Screening wordt een rapport opgemaakt met de resultaten en met adviezen voor te ondernemen acties indien verbeterpunten worden geconstateerd.
- 5.3. Als bij de Screening risico's en/of opvallende zaken c.q. (financieel/administratief) bijzonderheden worden geconstateerd, wordt Aanbieder uitgenodigd door de Kwaliteitscontroleurs voor een gesprek. Het rapport wordt met de uitnodiging voor het gesprek meegestuurd. Afhankelijk van de ernst en mate van de geconstateerde risico's en/of wanneer de adviezen genoemd in 5.2 niet volledig zijn opgevolgd, zulks ter beoordeling van de Gemeente, kan dit leiden tot een melding bij de contactpersonen van Blik op Werk en de Inspectie. Gemeente ontvangt andersom de bij Blik op Werk bekende gegevens inzake Aanbieder van Blik op Werk.
- 5.4. Als de melding naar aanleiding van de Screening leidt tot nader onderzoek door Blik op Werk

en als gevolg daarvan tot een schorsing of intrekking van het keurmerk Blik op Werk, zal de gemeenteconsulent de inburgeringsplichtige dringend adviseren van Aanbieder te veranderen.

- 5.5. Gedurende de looptijd van het Kwaliteitsconvenant kan de Screening herhaald worden, indien de Gemeente dit aangewezen acht.
- 5.6. Als uit de Screening blijkt dat de Aanbieder niet integer handelt en/of niet voldoet aan de criteria als vastgelegd in dit Kwaliteitsconvenant, heeft de Gemeente het recht de Aanbieder uit te sluiten van deelname aan het Kwaliteitsconvenant. De gemeenteconsulent zal de inburgeringsplichtige in dat geval dringend adviseren van Aanbieder te veranderen.
- 5.7. Uitsluiting van deelname aan het Kwaliteitsconvenant wordt per e-mail kenbaar gemaakt. Per aangetekende brief zal de inhoud van de e-mail worden bevestigd.

6. AANBIEDER TAAL EN INBURGERING

- 6.1. Aanbieder heeft een Blik op Werk-Keurmerk. Aspirant Blik op Werk-leden kunnen nog niet deelnemen aan het Convenant, tenzij zij – na de screening – in een gesprek met de Gemeente kunnen aantonen dat zij voldoende kwaliteit kunnen bieden.
- 6.2. Aanbieder levert het Lesaanbod met minimaal met 80 procent NT2-gecertificeerde docenten. De andere - tot maximaal 20 procent van de taaldocenten - mag bezig zijn met de opleiding tot NT2-docent/EVC-procedure, die les mogen geven onder toezicht van NT2- gecertificeerde (hoofd)docent.
- 6.3. Aanbieder biedt fatsoenlijke salariëring, rekening houdend met de door de branchevereniging voor NT2 (BVNT2) geadviseerde tarieven en beloning Bekwame NT2-docenten, en de mogelijkheid tot deskundigheidsbevordering en inhoudelijke ontwikkeling.
- 6.4. Aanbieder biedt de nodige voorbereidingstijd aan de NT2-docenten die de inburgeringslessen verzorgen aan de inburgeringsplichtigen.
- 6.5. Aanbieder is in staat om aan de inburgeringsplichtigen extra praktijkgerichte conversatielessen, NT2-taallessen op de werkvloer en extra begeleiding aan te bieden.
- 6.6. Aanbieder werkt samen met één of meerdere maatschappelijke organisaties en informele taalaanbieders die ondersteunend aanbod zoals taalmaatjes, taalstages en dergelijke bieden.
- 6.7. Aanbieder biedt niet alleen online aanbod aan de inburgeringsplichtigen in het Lesaanbod.
- 6.8. Het online lesaanbod dient gedurende een pandemie (bij gedeeltelijk of volledig lockdown bijvoorbeeld wegens COVID-19) conform 'het servicedocument voor afstandsonderwijs' van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangeboden te worden.
- 6.9. Aanbieder biedt aan de inburgeringsplichtigen in het Lesaanbod lessen aan op locatie(s) in de regio Rijnmond.
- 6.10. Aanbieder streeft naar het ontbreken van wachtlijsten. In het geval de Aanbieder een wachtlijst heeft van meer dan één maand, verwijst de Aanbieder de inburgeringsplichtige naar een voor de inburgeringsplichtige passende partij (rekening houdend met niveau en locatie) die dit Kwaliteitsconvenant heeft ondertekend.
- 6.11. Aanbieder registreert of de deelnemende inburgeringsplichtigen asielmigranten of gezinsmigranten zijn.
- 6.12. Aanbieder zal ten aanzien van de (potentiële) ELIP's met de Gemeente gezamenlijk optrekken – ook in de lasten/ kosten – en een adviserende rol op zich nemen om zo het laatste kwart van de DUO-lening (en/of de resterende DUO-lening in het laatste half jaar van de inburgeringsperiode) gericht op het behalen van de inburgeringsplicht uit te geven.
- 6.13. Aanbieder zal zich voortaan extra alert opstellen en bij de (potentiële) ELIP's ten aanzien van de nog in te kopen lessen/examens met de gemeenteconsulent overleggen.
- 6.14. Aanbieder is verplicht tot het hanteren van de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Dat wil zeggen dat aanbieder beschikt over een protocol meldcode dat voldoet aan de eisen van het Besluit verplichte meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. In dit protocol moet ook beschreven staan welke functionaris de stappen zet en wie het signaal in de verwijzindex aangeeft.

7. GEMEENTE

- 7.1. Gemeente informeert de Aanbieder over de ontwikkelingen omtrent de nieuwe Wet inburgering.
- 7.2. Gemeente informeert de Aanbieder over het taalaanbod in de regio.
- 7.3. Gemeente adviseert de inburgeringsplichtigen bij het maken van een keuze bij de passende Aanbieder in de volgende situaties:
 - In het geval de inburgeringsplichtige om advies vraagt;
 - In het eerste gesprek met een statushouder binnen de Brede Intake;
 - Na afronden assessment RTS;
 - Na bekendmaking van 'Ondertussen' & ELIP-groep;
- 7.4. Gemeente stemt met de Aanbieder het Persoonlijk Taalplan af en bewaakt de voortgang. Na invoering van de nieuwe Wet inburgering stemt gemeente voor de gezinsmigranten ook de voortgang van het Plan Inburgering en Participatie af en bewaakt daarin de voortgang, beide conform de vereisten van de relevante wet- en regelgeving waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, hierna: AVG.
- 7.5. Gemeente stimuleert, begeleidt en behartigt de belangen van de inburgeringsplichtigen.
- 7.6. Gemeente bemiddelt in conflictsituaties conform een nog te ontwikkelen plan tussen de Taalaanbieders en inburgeringsplichtigen en verwijzen de partijen zo nodig door naar de juiste instantie. Dit plan zal onderdeel uitmaken van dit Kwaliteitsconvenant.
- 7.7. Gemeenten mogen op verzoek en met toestemming van de cursist het inburgeringscontract opzeggen bij de Aanbieder conform de opzegtermijn die opgenomen is in het cursuscontract.

DE KWALITEITSEISEN AAN HET LESPROGRAMMA

8. INTAKE

- 8.1. Aanbieder neemt kennis van de resultaten van het assessment van de inburgeringsplichtige van de Rotterdamse Taalstart (RTS) of van een vergelijkbaar taalstartprogramma in de regio. Tijdens het assessment kan onder andere informatie verkregen worden over taalniveau, opleidingsachtergrond, leersnelheid, belastbaarheid, beschikbaarheid, eerder gevolgde Nederlandse taallessen, werkervaring, motivatie en bereidheid om buiten de taallessen actief te werken aan taalverwerving.
- 8.2. In het geval de inburgeringsplichtige zonder een RTS-programma aan de inburgeringslessen is gestart, zorgt Aanbieder voor een intake waarbij in ieder geval aan bod komt: het taalniveau, opleidingsachtergrond, leersnelheid, belastbaarheid, beschikbaarheid, eerder gevolgde Nederlandse taallessen, werkervaring, motivatie en bereidheid om buiten de contracturen te werken aan taalverwerving.
- 8.3. In het geval Aanbieder bij de intake het taalniveau vaststelt, dan gebeurt dit aan de hand van een gevalideerde toets (van Cito, Bureau ICE of Uitgeverij Boom, andere toetsen die passen bij de achtergrond van de inburgeringsplichtige (opleiding, digitale vaardigheden, alfabetisme) moeten ter goedkeuring worden voorgelegd aan de Kwaliteitscontroleur).
- 8.4. Aanbieder stelt bij de intake vragen gericht op het achterhalen van de behoeften, verplichtingen en beperkingen van de inburgeringsplichtige. Dit betekent dat de Aanbieder, indien het aanbod van de taalschool niet past bij de behoefte van de inburgeringsplichtige, de inburgeringsplichtige na de intake of op een later moment actief doorverwijst naar een andere Aanbieder die is aangesloten bij dit Kwaliteitsconvenant

9. LESAANBOD

- 9.1. Aanbieder biedt diverse leermethoden en leeromgevingen die aansluiten bij het taalniveau, leervermogen en de leerdoelen van de inburgeringsplichtige. Aanbieder biedt cursussen zoveel mogelijk aansluitend op de activiteiten van de inburgeringsplichtige. Indien nodig biedt de Aanbieder lessen aan in de ochtend, middag en avond en op een dag in het weekend. Kan de Aanbieder dit aanbod niet leveren, dan verwijst de Aanbieder de inburgeringsplichtige door naar een andere Aanbieder die is aangesloten bij dit Kwaliteitsconvenant. Hiervoor kan de Aanbieder de Kwaliteitscontroleur van de Gemeente raadplegen.

- 9.2. Aanbieder biedt een passende oplossing voor de inburgeringsplichtige als deze een geldige reden heeft voor het niet kunnen bijwonen van lessen.
- 9.3. Aanbieder houdt rekening met de activiteiten van de inburgeringsplichtige richting werk en opleiding en ondersteunt deze, zowel organisatorisch als inhoudelijk.
- 9.4. Aanbieder biedt de inburgeringsplichtige duale trajecten aan en richt de lessen zo in dat de geleerde stof direct toepasbaar is in de praktijk.
- 9.5. Aanbieder stimuleert actief additionele informele taalactiviteiten in de eigen buurt van de inburgeringsplichtige en werkt samen met samenwerkingspartners van de Gemeente en vrijwilligers/welzijnsorganisaties en stimuleert de koppeling met een taalmaatje.
- 9.6. Aanbieder legt de verbinding met en adviseert de inburgeringsplichtige over informele taaltrajecten. Tijdens en na de inburgering legt de aanbieder de verbinding met formele en non-formele taaltrajecten – zoals conversatielessen en taalcafés, of de taalcurssussen gericht op de gezondheid, werk en ontwikkeling - in de regio Rijnmond.
- 9.7. Aanbieder biedt diverse lesmethoden aan, zowel digitaal als op papier, die aansluiten op het niveau en achtergrond van de inburgeringsplichtige.
- 9.8. Aanbieder stelt op basis van het taalniveau en leervermogen van de inburgeringsplichtigen de groep samen om het taaltraject zo effectief mogelijk te laten zijn. Ook bij de keuze van de groeps grootte houdt de aanbieder rekening met het niveau en de achtergrond van de inburgeringsplichtige.
- 9.9. Aanbieder zet analfabeten en gealfabetiseerde inburgeringsplichtigen niet in één en dezelfde groep en zorgt voor zo veel mogelijk homogene groepen.

10. TUSSENTIJDSE OVERSTAP

- 10.1. Aanbieder biedt de inburgeringsplichtige de mogelijkheid om over te stappen naar een ander tijdstip/dag binnen de contractperiode die geldt tussen de inburgeringsplichtige en de Aanbieder. De Aanbieder is daarbij bereid om de inburgeringsplichtige – in overleg met, of op advies van de consultant – over te plaatsen naar een andere Aanbieder die ook deelnemer is aan het Kwaliteitsconvenant in het geval dit beter aansluit bij de leerdoelen van de inburgeringsplichtige.
- 10.2. Aanbieder zorgt bij een overstap voor een snelle financiële afwikkeling en/of draagt het budget mee over.
- 10.3. Aanbieder zorgt voor een warme overdracht (waarbij de inburgeringsplichtige wordt betrokken) bij een overstap.

11. TRANSPARANTE INFORMATIE RICHTING INBURGERINGSPLICHTIGE

- 11.1. Aanbieder is transparant wat betreft informatievoorziening over de aangeboden dienstverlening. Voor de start en tijdens de cursus is voor de inburgeringsplichtige duidelijk wat van hem/haar wordt verwacht en hoe hieraan te voldoen en welke kosten daaraan zijn verbonden.
- 11.2. Aanbieder gebruikt het modelcontract dat is voorgeschreven door Blik op Werk.
- 11.3. Aanbieder heeft een toegankelijke website waarop informatie over het inburgeringstraject en het lesaanbod eenvoudig is te vinden.
- 11.4. Informatie over de Aanbieder op de website van Blik op Werk komt overeen met de informatie op de eigen site, op Facebook (en/of andere sociale media) en de werkelijke situatie. De Aanbieder is zelf verantwoordelijk voor de informatie die gepubliceerd staat op de eigen website, aan hem gelinkte sociale media en op de website van Blik op Werk.
- 11.5. Aanbieder biedt de inburgeringsplichtige een overzichtelijk lesrooster waarin duidelijk is aangegeven op welke tijdstippen en dagen de lessen plaatsvinden. Wanneer het rooster verandert geeft de aanbieder dit actief door aan de inburgeringsplichtige.
- 11.6. Aanbieder verwerkt in het contract met de inburgeringsplichtige een persoonlijk taalplan voor de inburgeringsplichtige inclusief een prognose voor de duur van het traject en past dit, waar nodig, gedurende het traject aan.
- 11.7. Aanbieder maakt vooraf per mail aan de inburgeringsplichtige de verlof/vakantieregeling

bekend.

- 11.8. Aanbieder is transparant richting de inburgeringsplichtige over de facturatie van les- en materiaalkosten en zorgt indien nodig voor een transparante financiële afwikkeling (urenverklaring en de daarbij behorende bewijs van deelname) bij een overstap naar een andere Aanbieder.
- 11.9. Aanbieder doet geen acquisitie op basis van aanbieden van cadeaus en dergelijke.
- 11.10. Aanbieder biedt het contract bij voorkeur aan in de eigen taal van de inburgeringsplichtige en/of zorgt voor taalondersteuning bij het tekenen van het contract.

12. INFORMATIE-UITWISSELING INBURGERINGSPLICHTIGE TUSSEN AANBIEDER EN GEMEENTE

- 12.1. Aanbieder deelt informatie met de gemeenteconsulent op het gebied van de intake, trajectvoorstel en voortgang van de inburgeringsplichtige met als doel om de inburgeringsplichtige te begeleiden bij zowel het inburgeringstraject in het kader van de Taaleis die is opgenomen in artikel 18b Pw, als bij de begeleiding van de re-integratieverplichtingen op basis van artikel 7 Pw.
- 12.2. De Aanbieder vraagt voor de informatie-uitwisseling met Gemeente als genoemd in artikel 12.1 indien vereist expliciet toestemming aan de inburgeringsplichtige, bijvoorbeeld in het contract van de Aanbieder met de inburgeringsplichtige. Ook wordt de inburgeringsplichtige gewezen op diens rechten op grond van de AVG.
- 12.3. Als de inburgeringsplichtige geen toestemming verleent voor de uitwisseling van gegevens, worden de gegevens zoals benoemd in 12.4 niet gedeeld.
- 12.4. Aanbieder informeert de gemeenteconsulent bij voorkeur via beveiligde mail, dan wel telefonisch uitsluitend via de hiertoe aangewezen contactpersonen over:
 - het resultaat van de intake met het vastgestelde einddoel;
 - de voorspelde duur van het traject;
 - het lesrooster;
 - percentage aanwezigheid;
 - in geval van verzuim en uitval van langer dan een week;
 - leerbaarheid en voortgang (in het kader van de Taaleis die is opgenomen in art. 18b Pw) inburgeringsplichtige;
 - Bijzonderheden.
- 12.5. Aanbieder en de Gemeente zijn verplicht te voldoen aan de plichten die de Algemene Verordening Gegevensbescherming oplegt bij het aanbieden en uitvoeren van de dienstverlening.

13. KWALITEITSCONTROLES LESPROGRAMMA

- 13.1. Met de inzet van Kwaliteitsadviseur(s) zal de Gemeente minimaal twee (on)aangekondigde lesbezoeken per jaar doen om de kwaliteit van het Lesprogramma te meten op de volgende kwaliteitsaspecten:
 - doelgerichtheid van het taalonderwijs;
 - praktijkgericht leren;
 - docentencompetenties (pedagogisch, didactisch en vakspecifiek);
 - intake;
 - faciliteiten;
 - transparante informatie richting inburgeringsplichtige.
- 13.2. De kwaliteitsaspecten genoemd in het vorige lid worden nader uitgesplitst in de Monitoring Kwaliteit, zie **bijlage 1**.
- 13.3. De Gemeente stelt een rapport op van het lesbezoek met daarin, indien nodig, verbeterpunten die op basis van het stoplichtmodel zijn aangegeven met de termijn waarbinnen de punten verbeterd moeten zijn.
- 13.4. Wanneer de prestaties van de Aanbieder als oranje worden beoordeeld, volgt een gesprek

(zie voor verdere uitleg bijlage 1). De Aanbieder dient binnen twee weken na dit gesprek een verbeterplan te overhandigen. De uitvoering en voortgang van dit verbeterplan wordt na vier weken gecontroleerd door de Kwaliteitscontroleur.

- 13.5. Aanbieder informeert de Kwaliteitscontroleur via het e-mailadres kwaliteit-inburgering@rotterdam.nl direct als de in 13.4 genoemde verbeterpunten zijn gerealiseerd.
- 13.6. Bij onvoldoende verbetering van verbeterpunten na een oranje-beoordeling gaat oranje over in rood en wordt de Aanbieder van verdere deelname aan het Kwaliteitsconvenant uitgesloten. Indien de Aanbieder ook contractuele afspraken heeft vanuit de WEB, wordt dit intern binnen de Gemeente gedeeld.

14. KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

- 14.1. Gemeente zal klanttevredenheidsonderzoeken laten uitvoeren met het doel te meten hoe tevreden inburgeringsplichtigen zijn over het lesprogramma van Aanbieder en om input van inburgeringsplichtigen op te halen over inhoud en aanpak van het lesprogramma Inburgering. Het onderzoek heeft onder andere betrekking op alle onderdelen van het Kwaliteitsconvenant.
- 14.2. Van de Aanbieder wordt verwacht de verbeteringen, voorgesteld naar aanleiding van het tevredenheidsonderzoek op korte termijn te realiseren, zie in dit kader artikel 13.
- 14.3. De uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek kan aanleiding geven tot wijziging in en verbetering van het Kwaliteitsconvenant.

15. UITSLUITING DEELNAME KWALITEITSCONVENANT

- 15.1. Aanbieder wordt van (verdere) deelname aan het Kwaliteitsconvenant uitgesloten indien zij niet (meer) de omschreven kwaliteit bieden zoals benoemd in het Kwaliteitsconvenant.
- 15.2. Als uit de (tussentijdse) screening blijkt dat de Aanbieder niet integer handelt, heeft de Gemeente het recht de Aanbieder uit te sluiten van deelname aan het Kwaliteitsconvenant.
- 15.3. Aanbieder wordt voorafgaand aan de uitsluiting in staat gesteld om de verbeterpunten zoals genoemd in de artikelen 13 en 14 van dit Kwaliteitsconvenant te realiseren, dan wel de integere handelswijze aan te tonen.
- 15.4. In geval van intrekking van het Keurmerk Blik op Werk wordt Aanbieder van deelname aan het Kwaliteitsconvenant uitgesloten.
- 15.5. Uitsluiting van deelname aan het Kwaliteitsconvenant wordt per brief aan de betreffende Aanbieder bekend gemaakt.

16. GEVOLGEN UITSLUITING DEELNAME KWALITEITSCONVENANT

De Kwaliteitscontroleur meldt de uitsluiting van (verdere) deelname aan de deelnemers van het Convenant, ter voorbereiding op overname van de inburgeringsplichtigen, aan Blik op Werk en de Inspectie. Als dit leidt tot nader onderzoek door Blik op Werk en als gevolg daarvan een schorsing of intrekking van het keurmerk Blik op Werk, zal de gemeenteconsulent de inburgeringsplichtige dringend adviseren van Aanbieder te veranderen. Ook wordt deze uitsluiting met de andere afdelingen van de gemeente gedeeld en kan dit effect hebben op andere door de gemeente, bijvoorbeeld via de WEB, ingekochte en/of in te kopen taaltrajecten.

17. INFORMEREN INBURGERINGSPLICHTIGEN OVER VERVOLGTRAJECTEN WEB NA AFRONDING INBURGERING

- 17.1. Aanbieder werkt binnen de regio Rijnmond samen met de Gemeente en relevante partners ten behoeve van het bereiken van een Doorlopende leerlijn vanuit de WEB.
- 17.2. Aanbieder draagt zorg voor de doorstroming van de inburgeringsplichtige naar informele, (non)-formele en/of formele Taaltrajecten en naar eventuele andere vervolgtrajecten in het kader van de Doorlopende leerlijn.

18. WIJZIGINGEN

18.1. Wijziging van dit Kwaliteitsconvenant is mogelijk met instemming van partijen. Wijzigingen zijn eerst rechtsgeldig nadat deze schriftelijk aan dit Kwaliteitsconvenant zijn toegevoegd.

19. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

19.1. Op dit Kwaliteitsconvenant is Nederlands recht van toepassing.

19.2. Partijen zullen zich maximaal inspannen geschillen die ontstaan in verband met dit Kwaliteitsconvenant in der minne op te lossen. Indien partijen hier desondanks niet in slagen zullen alle geschillen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter van de rechtbank in Rotterdam.

BIJLAGEN

De volgende bijlagen maken een integraal onderdeel uit van dit Kwaliteitsconvenant:

Bijlage 1: Monitoring Kwaliteit

Bijlage 2: Gemeenten Regio Rijnmond

Bijlage 3: Overzicht Aanbieders

BIJLAGE 1: Monitoring Kwaliteit Taal en Inburgering

Het Kwaliteitsteam Taal en Inburgering van de Gemeente controleert de kwaliteit van het lesaanbod. Hieronder zijn de activiteiten van het Kwaliteitsteam en de aspecten waaraan zij de kwaliteit nader uitwerken.

Kwaliteitsteam Taal en Inburgering

De Kwaliteitscontroleurs van het Kwaliteitsteam Taal en Inburgering controleren of de Aanbieders van taal- en inburgeringslessen de kwaliteit bieden die overeenkomt met de eisen van het Kwaliteitsconvenant. De te controleren onderwerpen zijn uitgewerkt in het overzicht Kwaliteitsaspecten, zie hieronder.

De KET-KIT wordt het verplichte digitale kwaliteitsinstrument van de nieuwe Wet Inburgering. De kwaliteitscontroles die in 2020 plaatsvinden bij de Aanbieders vanuit het Kwaliteitsconvenant hebben betrekking op de invoering van deze KET-KIT. De taken van de Kwaliteitscontroleur blijven na de invoering van de nieuwe Wet Inburgering in grote lijnen hetzelfde. Dit is voor een gedeelte afhankelijk van de instrumenten die het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid verder ontwikkelt of verplicht stelt.

De Kwaliteitscontroleur

- Verwerkt de Kwaliteitsaspecten in een checklist en gebruikt dit als leidraad voor de controlebezoeken aan de Aanbieders;
- Stelt een planning op om de bezoeken te organiseren;
- Ontwikkelt een format om tijdens te bezoeken te gebruiken;
- Schrijft rapportages naar aanleiding van de bezoeken;
- Organiseert en voert gesprekken over de bevindingen, zowel met de betrokken teams binnen de gemeente (entree, taal en inburgering, volwasseneneducatie) als met de Aanbieder zelf;
- Reageert en acteert op signalen vanuit de uitvoering, de inburgeraar, Aanbieders en anderen. Via snelle en (on)aangekondigde bezoeken bij de Aanbieders;
- Organiseert algemene bijeenkomsten met de Aanbieders, bijvoorbeeld om richtlijnen van het Kwaliteitsconvenant bij te stellen;
- Onderhoudt contacten en legt verbinding met andere taaltrajecten binnen de regio Rijnmond om het kwaliteitsbeleid en een doorlopende taallijn op elkaar af te stemmen;
- Is contactpersoon voor Blik Op Werk en Inspectie;
- Schakelt de senior Kwaliteitscontroleur in wanneer er extra controle vanuit specifieke NT2-expertise nodig is. Dit op basis van de checklist. In het bijzonder wat betreft algemene, vakspecifieke en didactische competenties;
- Woont de overleggen bij van de werkgroep Taal en Inburgering en andere overleggen wanneer dit zinvol is;
- Onderhoudt contacten met klantregisseurs, gemeenteconsulenten, consulenten jongerenloket, Loket ELIP Inburgering010, Taalconsulenten en Jobhunters van de desbetreffende regiogemeente Rijnmond.

De senior Kwaliteitscontroleur

- Bespreekt de algemene voortgang met de Kwaliteitscontroleur.
- Bezoekt de Aanbieders wanneer er specifieke controles nodig zijn waarbij een NT2-achtergrond en ervaring met NT2 lesobservaties noodzakelijk is. Hierbij gaat het vooral om algemene en vakspecifieke didactische competenties.

(On)aangekondigde lesbezoeken

Het kwaliteitsteam of de Kwaliteitscontroleur van het Kwaliteitsteam zal minimaal 2 x (on)aangekondigde lesbezoeken doen om aan de hand van verschillende kwaliteitsaspecten de kwaliteit van de Taal- en Inburgeringslessen te meten. Het uitgangspunt voor deze kwaliteitsaspecten is het Kwaliteitsinstrument Inburgering van de Kwaliteitsgroep Educatie Taal (KET-KIT). Dit betreft de volgende kwaliteitsgebieden:

- Doelgerichtheid van het taalonderwijs;
- Praktijkgericht leren;
- Docentcompetenties (pedagogisch, didactisch en vakspecifiek);
- Intake;
- Faciliteiten;
- Transparante informatie richting Klant;

Deze onderdelen zijn verder uitgesplitst in de kwaliteitsaspecten (zie hieronder).

De Kwaliteitscontroleur beoordeelt de onderdelen van de checklist op basis van observatie en opgevraagde documentatie. Deze beoordeling vindt plaats op een tweepuntschaal: onvoldoende/voldoende of niet aanwezig/aanwezig.

Bij een of meer onvoldoendes volgt mogelijk een tweede controle van een Senior Kwaliteitscontroleur met specifieke NT2-expertise. Deze beoordeling vindt plaats op een vierpuntschaal onvoldoende/twijfelachtig/voldoende/goed.

De uitkomst van deze controles wordt via een stoplichtmodel gerapporteerd aan de Aanbieder Taal en Inburgering. In dit rapport staan, indien nodig, verbeterpunten. Van de Aanbieder Taal en Inburgering wordt verwacht hier actief op te acteren (bijstellen, verbeteren en vernieuwen). Daarnaast is het mogelijk dat de gemeente onaangekondigde lesbezoeken doet.

Uitleg stoplichtmodel

Groen: de kwaliteit is voldoende, mogelijke verbeterpunten worden gecommuniceerd.

Oranje: het is noodzakelijk op bepaalde punten de kwaliteit op korte termijn te verbeteren.

Rood: de kwaliteit is dermate slecht dat verbetering op korte termijn niet mogelijk blijkt.

Wanneer de prestaties van de Aanbieder Taal en Inburgering als Oranje beoordeeld worden, volgt een gesprek. De Aanbieder Taal en Inburgering dient binnen twee weken na dit gesprek een verbeterplan te overhandigen. De uitvoering en voortgang van dit verbeterplan wordt na vier weken gecontroleerd door de Kwaliteitscontroleur.

Bij onvoldoende verbetering kan de beoordeling overgaan in Rood en wordt de Aanbieder Taal en Inburgering van (verdere) deelname aan het Kwaliteitsconvenant uitgesloten.

Kwaliteitsaspecten

Op basis van het onderstaande werken we een checklist uit.

- Doelgerichtheid van het Taalonderwijs
 - Koppeling doel en lesinhoud
 - Koppeling tussen persoonlijke klassikale lessen en leren op afstand
 - Taalstimulering (inzet taalvrijwilligers)
 - Materiaalgebruik
- Praktijkgericht taalleren
 - Praktijkgerichte opdrachten
 - Verbinding tussen lesstof en de context buiten de les
 - Aansluiting bij de dagelijkse praktijk, werk, participatiecomponent
- Pedagogische competenties
 - Activering inburgeringsplichtigen
 - Werkklimaat: veiligheid en rekening houden met belemmeringen
 - Intercultureel klimaat
- Algemene didactische competenties
 - Structuur, vut-model, timemanagement
 - Instructie: helder en gevarieerd
 - Werkvormen: activerend en afwisselend
 - Maatwerk en differentiatie
 - Feedback: adequaat en met verschillende feedbacktechnieken
- Vakspecifieke didactische competentie (door NT2-specialist)
 - Gericht op lezen, luisteren, schrijven en spreken
 - Gericht op woordenschat, uitspraak en grammatica
- Intake
 - Vastgelegde en inzichtelijke procedure
 - Uitgevoerd door een deskundige intaker
 - Inhoud; alle relevante informatie
 - Aanbod: houdt rekening met de persoonlijke kenmerken en wensen van de inburgeringsplichtige
 - Informatie: de inburgeringsplichtige krijgt voldoende informatie
 - Groepsindeling: de indeling gebeurt op basis van vastgelegde criteria en is transparant
- Faciliteiten
 - Klantvolgsysteem
 - Registreren en acteren op verzuim en uitval
 - Communicatie met consulenten
 - Communicatie met inburgeringsplichtige (transparante informatievoorziening richting inburgeringsplichtige)
 - Mogelijkheid om lestijden aan te passen (ook naar avond- of zaterdagklas)
 - Tussentijdse overstap
- Organisatie
 - Geschikte lesruimtes
 - Makkelijk bereikbaar met het OV
 - Aanwezigheid van Wifi, voldoende computers en een groot scherm