

Convenant Kwaliteit Taal en Inburgering

DE ONDERGETEKENDEN:

1. De publiekrechtelijke rechtspersoon de **GEMEENTE AMSTERDAM**, met zetel te Amsterdam (1011 PN) aan Amstel 1, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door @, hierna te noemen: "de Gemeente"

en
2. @, gevestigd te @ (@), aan @, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer @, rechtsgeldig vertegenwoordigd door @, @,
3. @, gevestigd te @ (@), aan @, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer @, rechtsgeldig vertegenwoordigd door @,
4. @; enz tot mogelijk 32

hierna te noemen: "Aanbieder(s) Taal en Inburgering"

Tezamen hierna verder aan te duiden als "Partijen"

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING:

- I. dat naar aanleiding van het Regeerakkoord er concrete plannen zijn om de regie op de inburgering naar de gemeenten terug te brengen maar deze wetswijziging in ieder geval niet voor 2020 is ingevoerd;
- II. dat de Gemeente vooruitlopend op deze wetswijziging instrumenten ontwikkelt om de integratie van inburgeringsplichtigen, verder te noemen Klant(en), in Amsterdam te verbeteren en de kansen op het gebied van inburgering en integratie door werk en opleiding voor hen te vergroten;
- III. dat een van de instrumenten het Convenant Kwaliteit Taal en Inburgering is ;
- IV. dat hiermee de Gemeente een samenwerking aangaat met Aanbieders Taal en Inburgering om de Klanten in de periode tot aan de wetswijziging beter inburgeringsonderwijs te bieden en de Klanten daarbij te begeleiden;

- V. dat de inburgering nu is geregeld vanuit het Rijk waarbij de verantwoordelijkheid om in te burgeren sinds 1 januari 2013 bij de Klant is gelegd;
- VI. dat in de praktijk blijkt dat deze verantwoordelijkheid voor Klanten te vroeg komt en hierdoor veel mis gaat;
- VII. dat Klanten te laat beginnen met de inburgering, met hun lening van Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) 'verkeerd' inkopen, de gevraagde inspanning onderschatten en wisselen van aanbieder;
- VIII. dat Klanten het traject naar een hoger taalniveau niet afmaken en 'terugzakken' naar een lager niveau (inburgeringsexamen/ ontheffing);
- IX. dat taal niet ingebed is in geheel van werk, vrijwilligerswerk en opleiding;
- X. dat indien de Klant niet voldoet aan de inburgeringsplicht hoge boetes worden opgelegd waardoor schuldenproblematiek ontstaat;
- XI. dat het huidige inburgeringsbeleid disfunctioneel is: het zorgt ervoor dat Klanten zich de taal niet snel genoeg eigen maken, veroorzaakt schulden en stress bij Klanten en werkt ontwrichtend op de inzet die geleverd wordt vanuit de Participatiewet. 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 hierover;
- XII. dat Aanbieders Taal en Inburgering die gedurende de looptijd van het Kwaliteitsconvenant op alle onderdelen de omschreven kwaliteit kunnen bieden, zich kunnen aanmelden voor het Convenant;
- XIII. dat dit Convenant een eerste stap is en beter passend bij inspanning van Gemeente en Klant teneinde integratieproces via werk, opleiding en inburgering duurzaam te maken;
- XIV. Partijen wensen hun afspraken vast te leggen in dit Convenant.

EN KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

1. DEFINITIES

In dit Convenant hanteren Partijen de navolgende definities, welke met een hoofdletter worden aangeduid:

- a. **Aanbieder Taal en Inburgering:** organisatie die een lesaanbod Inburgering in Amsterdam aanbiedt en in bezit is van het keurmerk Blik op Werk.
- b. **Convenant:** dit document houdende de afspraken met de Aanbieders Taal en Inburgering.
- c. **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.
- d. **Inspectie:** Inspectie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- e. **Klant:** inburgeringsplichtige die een contract heeft afgesloten met een Aanbieder Taal en Inburgering.
- f. **Klantmanager:** de Klantmanager is werkzaam bij de Gemeente Amsterdam en begeleidt de Klant naar werk op basis van de Participatiewet.



- g. **Kwaliteitsadviseur:** de Kwaliteitsadviseur is in dienst van de Gemeente en controleert de kwaliteit van de Aanbieders Taal en Inburgering.
- h. **Lesprogramma:** het Lesprogramma bestaat uit de volgende onderdelen: intake, lesaanbod, tussentijdse overstap en transparante informatie richting Klant.
- i. **Screening:** een basale toets op integriteit, het justitieel verleden en financiële stabiliteit. Het gaat om risico's zoals: het in staat zijn van faillissement, liquidatie of vergelijkbaar, delicten in strijd met beroepsgedragregels, ernstige fouten in de uitoefening van het beroep.

2. ALGEMENE BEPALINGEN

- 2.1. Aanbieders Taal en Inburgering die het Convenant ondertekenen geven hiermee te kennen dat zij gedurende de looptijd voldoen aan de eisen van het Convenant.
- 2.2. Aanbieders Taal en Inburgering gaan ermee akkoord dat de gemeente hun onderneming screent, zie artikel 5 van dit Convenant.
- 2.3. Aanbieders Taal en Inburgering verlenen de Gemeente toestemming de kwaliteit van het Lesprogramma te toetsen door (on)aangekondigde lesbezoeken van de Kwaliteitsadviseurs Taal & Inburgering toe te staan en door mee te werken aan klanttevredenheidsonderzoek(en). In geval van verbeterpunten acteren Aanbieders Taal en Inburgering hier actief op door hun dienstverlening bij te stellen, te verbeteren of te vernieuwen, zie artikelen 8, 9, 10, 13, en 14 van dit Convenant.

3. DUUR

Het Convenant geldt voor de periode vanaf het moment van ondertekening totdat het nieuwe inburgeringsstelsel van kracht wordt.

4. AANMELDEN CONVENANT

Vanaf 5 december 2018 tot aan ingang van de nieuwe wet Inburgering kan Aanbieder Taal en Inburgering zich aanmelden voor deelname aan het Convenant via www.amsterdam.nl/kwaliteitsconvenant

5. SCREENING

- 5.1. De Gemeente wil niet samenwerken met niet integere of financieel instabiele Aanbieders Taal en Inburgering en heeft hiervoor eigen beleid vastgesteld. Bij alle Aanbieders Taal en Inburgering die zich hebben aangemeld voor het Convenant zal de Gemeente binnen tien dagen na aanmelding een Screening uitvoeren.
- 5.2. Van de Screening wordt een rapport opgemaakt met de resultaten en indien verbeterpunten worden geconstateerd met adviezen voor te ondernemen acties.
- 5.3. Als bij de Screening risico's en of opvallendheden worden geconstateerd, wordt Aanbieder Taal en Inburgering uitgenodigd per e-mail door de Kwaliteitsadviseurs 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 wanneer de adviezen genoemd in 5.2 niet volledig zijn uitgevoerd kan dit leiden tot een melding bij de contactpersonen van Blick op Werk en de Inspectie.

- 5.4. Als de Screening leidt tot nader onderzoek door Blick op Werk en als gevolg daarvan een schorsing of intrekking van het keurmerk Blick op Werk, zal de Klantmanager de Klant dringend adviseren van Aanbieder Taal en Inburgering te veranderen.
- 5.5. Indien daartoe aanleiding bestaat kan de Screening gedurende de looptijd van het Convenant herhaald worden.
- 5.6. Als uit de Screening blijkt dat de Aanbieder Taal en Inburgering niet integer handelt, heeft de Gemeente het recht de Aanbieder Taal en Inburgering uit te sluiten van deelname aan het Convenant.
- 5.7. Uitsluiting van deelname aan het Convenant wordt per aangetekende brief kenbaar gemaakt.

6. AANBIEDER TAAL EN INBURGERING

- 6.1. Aanbieder heeft Blick op Werk-Keurmerk. Aspirant Blick op Werk-leden kunnen nog niet deelnemen aan het Convenant, tenzij zij in een gesprek met de Gemeente kunnen aantonen dat zij voldoende kwaliteit kunnen bieden.
- 6.2. Aanbieder Taal en Inburgering werkt met 100% NT2-gecertificeerde docenten, maximaal 10% hiervan mag bezig zijn met de opleiding tot NT2-docent / EVC-procedure.
- 6.3. Aanbieder Taal en Inburgering biedt fatsoenlijke salariëring en de mogelijkheid tot deskundigheidsbevordering en inhoudelijke ontwikkeling.
- 6.4. Aanbieder Taal en Inburgering biedt niet alleen online aanbod.
- 6.5. Aanbieder Taal en Inburgering biedt lessen aan op locatie in Amsterdam.

7. DEELNAME CONVENANT

Aanbieder Taal en Inburgering die positief is gescreend neemt deel aan het Convenant na ondertekening van het Convenant. Ondertekening vindt plaats op een gemeentelijke locatie in Amsterdam.

DE KWALITEITSEISEN VAN HET LESPROGRAMMA ZIJN OPGENOMEN IN DE ARTIKELEN 8 TOT EN MET 11:

8. INTAKE

- 8.1. Aanbieder Taal en Inburgering zorgt voor een intake waarbij in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod komen: taalniveau, opleidingsachtergrond, leersnelheid, belastbaarheid, beschikbaarheid, eerder gevolgde Nederlandse taallessen, werkervaring, motivatie en bereidheid om buiten de contacturen om actief te werken aan taalverwerving.



- 8.2. Aanbieder Taal en Inburgering stelt bij de intake het taalniveau vast aan de hand van een gevalideerde toets (van Cito, Bureau ICE of Uitgeverij Boom, andere toetsen moeten worden voorgelegd aan de Kwaliteitsadviseur Taal en Inburgering van de gemeente Amsterdam) die past bij de achtergrond van de Klant (opleiding, digitale vaardigheden, alfabetisme).
- 8.3. Aanbieder Taal en Inburgering stelt bij de intake vragen gericht op het achterhalen van de behoeften, verplichtingen en beperkingen van de Klant. Dit betekent dat de Aanbieder Taal en Inburgering, indien het aanbod van de taalschool niet past bij de behoefte van de Klant, de Klant na de intake of op een later moment actief doorverwijst naar een andere Aanbieder Taal en Inburgering.

9. LESAANBOD

- 9.1. Aanbieder Taal en Inburgering biedt diverse leermethoden en leeromgevingen die aansluiten bij het taalniveau, leervermogen en de leerdoelen van de Klant.
- 9.2. Aanbieder Taal en Inburgering biedt cursussen zoveel mogelijk aansluitend aan de activiteiten van de Klant. Indien nodig biedt de Aanbieder Taal en Inburgering lessen aan in de ochtend, middag en avond en op een dag in het weekend. Kan de Aanbieder Taal en Inburgering dit aanbod niet leveren, dan verwijst de Aanbieder Taal en Inburgering de Klant door naar een andere Aanbieder Taal en Inburgering.
- 9.3. Aanbieder Taal en Inburgering biedt een passende oplossing voor de Klant als deze een geldige reden heeft voor het niet kunnen bijwonen van lessen.
- 9.4. Aanbieder Taal en Inburgering houdt rekening met de activiteiten van de Klant richting werk en opleiding en ondersteunt deze, zowel organisatorisch als inhoudelijk.
- 9.5. Aanbieder Taal en Inburgering biedt duale trajecten aan en richt de lessen zo in dat de geleerde stof direct toepasbaar is in de praktijk.
- 9.6. Aanbieder Taal en Inburgering heeft een netwerk in de wijk en werkt samen met samenwerkingspartners van de Gemeente en vrijwilligers/welzijnsorganisaties en stimuleert de koppeling met een taalmaatje.
- 9.7. Aanbieder Taal en Inburgering biedt een rijk leerklimaat met verschillende lesmethodes, zowel digitaal als op papier, die aansluiten op het niveau en achtergrond van de Klant.
- 9.8. Aanbieder Taal en Inburgering stelt op basis van het taalniveau en leervermogen van de Klanten de groep samen om het taaltraject zo effectief mogelijk te laten zijn. Ook bij de keuze van de groepsgrootte houdt de aanbieder rekening met het niveau en de achtergrond van de Klant.
- 9.9. Aanbieder Taal en Inburgering zet analfabeten en gealfabetiseerde Klanten niet in één en dezelfde groep en zorgt voor zo veel mogelijk homogene groepen.

10. TUSSENTIJDSE OVERSTAP

- 10.1. Aanbieder Taal en Inburgering biedt de Klant de mogelijkheid om makkelijk over te stappen naar een ander tijdstip/dag binnen de contractperiode die geldt tussen de Klant en



de Aanbieder Taal en inburgering. De Aanbieder Taal en Inburgering is daarbij bereid om de Klant – in overleg met, of op advies van de Klantmanager –over te plaatsen naar andere Aanbieder Taal en Inburgering die ook deelnemer is van het Convenant als dat beter aansluit bij de leerdoelen van de Klant.

- 10.2. Aanbieder Taal en Inburgering zorgt bij een overstap voor een snelle financiële afwikkeling en/of draagt budget mee over.
- 10.3. Aanbieder Taal en Inburgering zorgt bij een overstap voor een overdracht middels een gesprek waarbij de Klant is betrokken.

11. TRANSPARANTE INFORMATIE RICHTING KLANT

- 11.1. Aanbieder Taal en Inburgering is transparant wat betreft informatievoorziening over de aangeboden dienstverlening. Voor de start en tijdens de cursus is voor de Klant duidelijk wat van hem/haar wordt verwacht en hoe hieraan te voldoen en welke kosten daaraan zijn verbonden.
- 11.2. Aanbieder Taal en Inburgering heeft een toegankelijke website waarop informatie over het inburgeringstraject en het lesaanbod eenvoudig is te vinden.
- 11.3. Informatie over de Aanbieder Taal en Inburgering op de website van Blik op Werk komt overeen met de werkelijke situatie.
- 11.4. Aanbieder Taal en Inburgering biedt de Klant een overzichtelijk en 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 Klant.
- 11.5. Aanbieder Taal en Inburgering verwerkt in het contract met de Klant een persoonlijk taalplan voor de Klant inclusief een prognose voor de duur van het traject en past dit, waar nodig, gedurende het traject aan.
- 11.6. Aanbieder Taal en Inburgering maakt vooraf per mail aan de Klant de verlof/vakantieregeling bekend.
- 11.7. Aanbieder Taal en Inburgering is transparant richting de Klant over de facturatie van les- en materiaalkosten en zorgt indien nodig voor een transparante financiële afwikkeling bij een overstap naar een andere Aanbieder Taal en Inburgering.
- 11.8. Aanbieder Taal en Inburgering doet geen acquisitie op basis van cadeaus en dergelijke.
- 11.9. Aanbieder Taal en Inburgering biedt het contract bij voorkeur aan in de eigen taal van de Klant en/of zorgt voor taalondersteuning bij het tekenen van het contract.

12. INFORMATIE-UITWISSELING AANBIEDER TAAL EN INBURGERING EN GEMEENTE

- 12.1. Aanbieder Taal en Inburgering wisselt informatie uit met Klantmanager op het gebied van intake, trajectvoorstel en voortgang van de Klant met als doel om de Klant te begeleiden bij zowel het inburgeringstraject in het kader van de Taaleis die is opgenomen in de Participatiewet in artikel 18 b als bij de begeleiding van de re-integratieverplichtingen ook op basis van de Participatiewet en is geregeld in artikel 7.



- 12.2. De Aanbieder Taal en Inburgering vraagt voor de informatie-uitwisseling met de Gemeente toestemming aan de Klant via een clause in het contract van de Aanbieder Taal en Inburgering met de Klant waarin de onderwerpen genoemd in 12.4 zijn opgenomen en waarbij tevens wordt vermeld dat de toestemming elk moment kan worden ingetrokken.
- 12.3. Als de Klant geen toestemming verleent voor de uitwisseling van gegevens dan worden de gegevens zoals benoemd in 12.4 niet uitgewisseld. De toestemmingsclausule wordt vervolgens door de Aanbieder Taal en Inburgering uit het contract verwijderd.
- 12.4. Aanbieder Taal en Inburgering informeert de Klantmanager telefonisch en of via beveiligde mail over:
 - het resultaat van de intake met het vastgestelde einddoel
 - de voorspelde duur van het traject
 - het lesrooster
 - ingeval van verzuim van langer dan een week en uitval
- 12.5. Aanbieder Taal en Inburgering 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 Kwaliteitsadviseurs zal de Gemeente minimaal drie (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 Klant
- 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 waarin, indien daartoe aanleiding bestaat verbeterpunten op basis van het stoplichtmodel zijn aangegeven met de termijn waarbinnen de punten gerealiseerd moeten zijn.
- 13.4. 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 Kwaliteitsadviseur.
- 13.5. Aanbieder Taal en Inburgering informeert de Kwaliteitsadviseurs via het e-mailadres Kwaliteitsadviseurs direct als de verbeterpunten genoemd in 13.3 zijn gerealiseerd.
- 13.6. Bij onvoldoende verbetering van verbeterpunten bij Oranje gaat Oranje over in Rood en wordt de Aanbieder van verdere deelname aan het Convenant uitgesloten.



14. KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

- 14.1. De Gemeente zal klanttevredenheidsonderzoeken laten uitvoeren door een onafhankelijke onderzoeksorganisatie met het doel te meten hoe tevreden Klanten zijn over het Lesprogramma van Aanbieders Taal en Inburgering en om input van Klanten op te halen over inhoud en aanpak van het Lesprogramma Inburgering. Het onderzoek heeft onder andere betrekking op alle onderdelen van het Convenant. Het eerste onderzoek zal medio 2019 plaatsvinden.
- 14.2. Aanbieder Taal en Inburgering ontvangt van de onderzoeksorganisatie een rapport waarin, indien daartoe aanleiding bestaat, verbeterpunten zijn opgesteld.
- 14.3. Van de Aanbieder Taal en Inburgering wordt verwacht de verbeteringen op korte termijn te realiseren, zie artikel 13.
- 14.4. De uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek kan aanleiding geven tot een wijziging in en verbetering van het Convenant.

15. UITSLUITING DEELNAME CONVENANT GEDRURENDE LOOPTIJD CONVENANT

- 15.1. Aanbieder Taal en Inburgering wordt van (verdere) deelname aan het Convenant uitgesloten indien zij niet (meer) de omschreven kwaliteit kunnen bieden zoals benoemd in het Convenant.
- 15.2. Aanbieder Taal en Inburgering wordt voorafgaand aan de uitsluiting in staat gesteld om de verbeterpunten zoals genoemd in de artikelen 13 en 14 van dit Convenant te realiseren.
- 15.3. Als uit de tussentijdse screening blijkt dat de Aanbieder Taal en Inburgering niet integer handelt, heeft de Gemeente het recht de Aanbieder Taal en Inburgering uit te sluiten van deelname aan het Convenant.
- 15.4. Ingeval van het verlies van het Keurmerk Blik op Werk wordt Aanbieder Taal en Inburgering van deelname aan het Convenant uitgesloten.
- 15.5. Uitsluiting van deelname aan het Convenant wordt met een aangetekende brief aan de betreffende Aanbieder Taal en Klant bekend gemaakt.

16. GEVOLGEN UITSLUITING DEELNAME CONVENANT

De Gemeente meldt de uitsluiting van (verdere) deelname aan de andere convenantpartners ter voorbereiding op overname van Klanten, en aan de contactpersonen van Blik op Werk en de contactpersonen van 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 Klantmanager de Klant dringend adviseren van Aanbieder Taal en Inburgering te veranderen.

17. WIJZIGINGEN

Dit Convenant wordt na instemming van Partijen schriftelijk aangepast waar nodig en indachtig de nieuwe wet Inburgering.

18. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 18.1. Op dit Convenant is Nederlands recht van toepassing.
- 18.2. Partijen zullen zich maximaal inspannen geschillen die ontstaan in verband met dit Convenant 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 te Amsterdam.

19. BIJLAGEN

De volgende bijlage maakt een integraal onderdeel uit van dit Convenant:

Bijlage 1: Monitoring Kwaliteit

Aldus overeengekomen en op @ ondertekend te Amsterdam,

Gemeente Amsterdam

Namens dezen,

@

Namens dezen,

@

@

@

@