



Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Specificatie van de opdracht

Behorende bij: Europese aanbesteding Permanente Educatie Accountants

Versie: 1.0
Kenmerk: IUC21-721
Datum: 22 maart 2022

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen.....	4
2.2.1. Social return	4
2.3. Verzekering	6
2.4. Business Etiquette.....	6
2.5. Integriteit.....	7
2.6. Geheimhouding.....	7
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	8
3.1. Algemene voorwaarden	8
3.2. AVG	8
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	10
4.1. Prijsstelling.....	10
4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....	12
4.2.1. Factureren en bestellen	12
4.2.2. Eisen leveranciersportaal.....	13
Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht.....	14
5.1. Kwalitatieve en logistieke eisen aan de Opdracht.....	14
5.2. Leermanagementsysteem.....	14
5.3. Uitvoeringseisen Leerinterventies algemeen.....	16
5.4. Uitvoeringseisen Leerinterventies fysiek	17
5.5. Uitvoeringseisen Leerinterventies online.....	18
5.6. Bereikbaarheid.....	19
5.7. Evaluatie.....	20
5.8. Klachtafhandeling.....	21
5.9. Managementinformatie	21
5.10. Contractmanagement	22

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Permanente Educatie Accountants. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde Inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium).

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen
--------------	----------------------

	Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van Inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige Inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
--	--

UE 1.	Uitvoeringseisen
--------------	-------------------------

	Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document.
--	--

	Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.
--	--

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun Inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de Opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat - het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	--

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Het IUC wil klanten, behoeftezoekers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten.

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de Rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen, leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

2.2.1. Social return

De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de Inschrijver niet meetellen.

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'werken' en 'diensten' met een drempelbedrag hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan social return.

De Belastingdienst raamt de waarde van de Opdracht in deze Europese aanbesteding hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW. De Belastingdienst neemt in deze procedure de verplichting op bij te dragen aan social return.

Bij social return gaat het in ieder geval om de volgende doelgroepen:

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder reïntegratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
- Werkloosheidwet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn;
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden;
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

De Rijksoverheid hanteert binnen haar inkoopbeleid 2 toepassingsvormen van social return:

- De klassieke toepassing 'social return 1.0' en
- per 1 januari 2018 de nieuwe werkwijze: Maatwerk voor Mensen. Dit wordt ook wel social return 2.0 genoemd. In de nieuwe werkwijze is er meer ruimte voor maatwerk, waardoor meer sociale impact mogelijk is.

Zie de website: <https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/mvi-themas/social-return/aan-de-slag-0>

In deze aanbesteding wordt social return 2.0 toegepast omdat dit, vanwege het meer vormvrije karakter, beter lijkt aan te sluiten bij het specialistische karakter van de Inschrijvers.

De randvoorwaarden en andere informatie met betrekking tot social return van deze specifieke aanbesteding zijn opgenomen in bijlage 2c – Social return spelregels.

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan van een inzet van minimaal 5% van de contractwaarde per contractjaar aan social return. In bijlage 2c – Social return spelregels van het Beschrijvend document vindt u randvoorwaarden en andere informatie over de invulling van social return.
-------	---

UE 2.	Gedurende de voorbereidingsperiode van de Raamovereenkomst (1 september 2022 t/m 31 december 2022) wordt afgestemd op welke wijze Opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return.
-------	---

UE 3.	Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na afloop van deze periode, compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven: - totaal aantal ingezette social return medewerkers (doelgroep, geen naam vanwege AVG); - periode van inzet social return medewerkers; - indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - over deze periode gehaalde waarde. De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een managementrapportage (zie UE 68) die de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer wil hebben.
UE 4.	Wanneer op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren de Opdrachtgever constateert dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het in dit document genoemde percentage niet lijkt te halen, kan de Opdrachtgever in overleg treden met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: - Stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer. - Stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de Opdrachtnemer.
UE 5.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in UE 1, kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de Raamovereenkomst, met uitzondering van die situaties waarin het voldoen aan de verplichting genoemd in UE 1 buiten de schuld van de Opdrachtnemer niet lukt(e). Indien het te betalen bedrag niet kan worden ingehouden of gestorneerd, zal Opdrachtgever een creditnota sturen die Opdrachtnemer verplicht is te betalen of het te betalen bedrag verrekenen met de eerstvolgende factuur. De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer. De opgelegde betaling kan maximaal 150% van het openstaande bedrag zijn.

2.3. Verzekering

UE 6.	Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen: - Beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 3.000.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar; - Bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 3.000.000,- per gebeurtenis en €5.000.000,- per jaar. Op daartoe strekkend verzoek verstrekt de voor de Opdracht in aanmerking komende Opdrachtnemer bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is deze bij definitieve gunning af te sluiten.
-------	--

2.4. Business Etiquette

Eis 2.	Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 3 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de Raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.
--------	--

2.5. Integriteit

Eis 3.	Inschrijver heeft kennis genomen van het document <i>Brochure "Integere Belastingdienst basiswaarden en regels"</i> als opgenomen in bijlage 4 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij handelt conform de integriteitsregels die zijn opgenomen in dit document.
--------	--

2.6. Geheimhouding

Eis 4.	Inschrijver conformeert zich aan geheimhouding door de Geheimhoudingsverklaring te ondertekenen, zoals opgenomen in bijlage 2b van het Beschrijvend document.
--------	---

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen concept-raamovereenkomst wordt - alvorens deze door Opdrachtnemer wordt ondertekend - door Opdrachtgever aangepast aan de eventueel in de Nota van inlichtingen door Opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 5.	Inschrijver gaat akkoord met de concept-raamovereenkomst incl. bijlagen (bijlage 2 van het Beschrijvend document) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	---

3.1. Algemene voorwaarden

De ARVODI 2018 is van toepassing op de Raamovereenkomst.

Het door Inschrijver in de Inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARVODI 2018, maakt de Inschrijving ongeldig. Een dergelijke Inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

3.2. AVG

UE 7.	In het kader van de uitvoering van de te sluiten Raamovereenkomst, garandeert Opdrachtnemer toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking van persoonsgegevens aan de vereisten van wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679), voldoet en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd.
-------	---

UE 8.	Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens doorgeven of laten doorgeven door diens aannemers of onderaannemers naar landen buiten de EU/EER zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Zodra er nieuwe regelgeving is op het gebied van persoonsgegevens, zullen partijen in overleg treden en de Raamovereenkomst op dit punt aanvullen zodat deze Raamovereenkomst niet afwijkt van de geldende regelgeving.
-------	---

UE 9.	Opdrachtnemer zal zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever slechts persoonsgegevens verwerken voor zover noodzakelijk is voor het uitvoeren van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens verplaatsen of doorgeven aan bedrijven of bedrijfsonderdelen, gevestigd in territoria buiten de EU/EER, of in derde landen, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. In het specifieke geval dat Rijksoverheid goedkeuring geeft aan verplaatsing van persoonsgegevens buiten de EU/EER, met inachtneming van het in de vorige volzin gestelde, zal Opdrachtnemer de daaraan verbonden verplichtingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming nakomen, waaronder het aangaan van EU Model Clauses met de verwerkende identiteit buiten de EU.
-------	--

- UE 10.** Behalve wanneer Opdrachtgever uitdrukkelijk anders bepaalt of voor zover Opdrachtnemer hiertoe wettelijk verplicht is, zal Opdrachtnemer geen data en of persoonsgegevens aan enige andere partij bekendmaken, anders dan aan medewerkers en betrokken onderaannemers voor wie een dergelijke bekendmaking noodzakelijk is om de gecontracteerde dienstverlening uit te voeren, en uitsluitend in de mate waarin het nodig is voor een daartoe bevoegde partij. Indien Opdrachtnemer ten gevolge van een wettelijke verplichting data en/of persoonsgegevens aan een andere partij bekend moet maken, zal Opdrachtnemer dit (indien toegestaan) van tevoren met Opdrachtgever bespreken. Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens gebruiken voor eigen doeleinden anders dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.
- UE 11.** Opdrachtnemer zal naar beste vermogen meewerken aan alle redelijke procedures en processen betreffende de omgang met persoonsgegevens die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer heeft bekendgemaakt.
- UE 12.** Opdrachtnemer draagt zorg voor alle redelijke technische en organisatorische maatregelen om vernietiging van of schade aan data of persoonsgegevens te voorkomen, inclusief maar niet beperkt tot de betrouwbaarheid van werknemers die toegang hebben tot deze data of persoonsgegevens.
- Opdrachtnemer heeft tenminste de als normaal geldende standaardsystemen en procedures ingericht om de veiligheid en vertrouwelijkheid van data en persoonsgegevens te beschermen tegen bedreigingen en gevaren van deze data en persoonsgegevens en tegen niet geautoriseerde toegang tot of gebruik van deze data en persoonsgegevens.
- UE 13.** Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een beveiligingsincident wordt geconstateerd of redelijkerwijs verwacht, ten aanzien van de data en/of persoonsgegevens van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van het incident aangeven alsmede de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken. Dit onverminderd de wettelijke verplichting van Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke, om datalekken te melden bij de Autoriteit persoonsgegevens.
- UE 14.** De verplichtingen in deze paragraaf gelden niet alleen voor Opdrachtnemer, maar ook voor de eventuele onderaannemer(s). Opdrachtnemer verplicht zich er hierbij toe deze verplichtingen met de onderaannemer(s) vooraf schriftelijk overeen te komen en de naleving ervan te controleren.
- UE 15.** Opdrachtnemer garandeert dat alle data en persoonsgegevens die in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever zijn verwerkt, zullen worden vernietigd na beëindiging van deze Raamovereenkomst.
- UE 16.** Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van Opdrachtgever niet in handen van derden komen. Na beëindiging van deze Raamovereenkomst worden alle gegevens en alle gerelateerde informatie over Opdrachtgever voor zover die niet vallen onder een wettelijke bewaarplicht, overgedragen aan Opdrachtgever, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever indien gewenst de overdracht en verwijdering kan controleren. Informatie over Opdrachtgever en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen Opdracht.

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage D van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 6.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en inclusief omzetbelasting (BTW) of vrijgesteld van BTW (indien Inschrijver niet BTW plichtig is). Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen BTW in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten toch geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever.
Eis 7.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten met betrekking tot het ontwikkelen, organiseren, uitvoeren en faciliteren van de Leerinterventies ten behoeve van Permanente Educatie voor accountants zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad (bijlage D), uitgezonderd de kosten van de sprekers . Dit houdt in dat in de tarieven alle kosten die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden verwerkt zijn, inclusief overhead, voorbereidings- en uitvoeringskosten, kosten voor planning en organisatie, , cursusmateriaal, reiskosten, overnachtingskosten, cateringskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten et cetera.
Eis 8.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst. Prijzen die elders in de Inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkel recht of verplichting tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst.
Eis 9.	Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.
Eis 10.	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de Nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 11.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door Inschrijver in zijn Inschrijving zijn verdisconteerd in de in het Prijzenblad geoffreerde prijzen.
Eis 12.	Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren; negatieve prijzen zijn in ieder geval niet toegestaan. Daarnaast is het niet toegestaan "met prijzen te schuiven", zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen.

Eis 13.	De geoffreerde prijzen zijn vast tot en met 31 december 2023. De tarieven worden jaarlijks, maar niet eerder dan 1 januari 2024, bijgesteld op basis van de CBS index: consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 of diens opvolger, bestedingscategorie CPI SA33 "Onderwijs, gezondheid en sociale bescherming", onderwerp jaarmutatie CPI, periode oktober van het voorafgaande jaar. Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee: Tariefwijziging per 1-1-2024 -----> jaarmutatie CPI van oktober 2023; Tariefwijziging per 1-1-2025 -----> jaarmutatie CPI van oktober 2024. Link naar de CPI: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1645698148028
Eis 14.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend Document gestelde eisen, mogen enkel in rekening worden gebracht na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.
UE 17.	De volgende annuleringsregeling is van toepassing: • Opdrachtgever is gerechtigd om zonder opgaaf van redenen de overeengekomen Leerinterventie te annuleren; • De accountmanager van Opdrachtnemer (zie UE 69) wordt, waar nodig, van de annulering op de hoogte gesteld; • Indien de annulering plaatsvindt tot uiterlijk de 16^e kalenderdag voor aanvang van de overeengekomen uitvoeringstermijn zijn er geen kosten aan verbonden; • Indien Opdrachtgever een overeengekomen Leerinterventie annuleert binnen een termijn van 15 kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen Leerinterventie, kan Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen: i. Indien de annulering plaatsvindt tussen 5 en 15 kalenderdagen voor de uitvoeringstermijn is Opdrachtgever 50% van de kosten aan de Leerinterventie verschuldigd. ii. Indien de annulering plaatsvindt binnen 4 kalenderdagen of minder voor de uitvoeringstermijn is Opdrachtgever 100% van de kosten aan de Leerinterventie verschuldigd. • Indien het aantal Nadere overeenkomsten door inschrijvingen (zie UE 30) wijzigt door afmeldingen van Deelnemers, zonder aanpassing van de uitvoeringsdatum, dan is bovengenoemde annuleringsregeling van toepassing op deze afmeldingen.
UE 18.	Bij het maken van een voorstel voor een Leerinterventie gebruikt Opdrachtnemer de prijzen die hij heeft aangegeven in het Prijzenblad als uitgangspunt.
UE 19.	Facturatie dient na afloop van de betreffende Leerinterventie plaats te vinden. Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van dertig kalenderdagen na ontvangst van de factuur te accepteren.

UE 20. Facturatie vindt plaats conform de voor de desbetreffende Leerinterventie gemaakte afspraken in het Prijzenblad in bijlage D van het Beschrijvend document plus het overeengekomen bedrag voor de sprekers (UE 38). Enkel de offerte die Opdrachtnemer van de spreker ontvangt, mag Opdrachtnemer in rekening brengen als zijnde sprekerskosten. Opdrachtnemer factureert een Leerinterventie door de overeengekomen vaste kosten daarvan te verdelen over het definitieve aantal Deelnemers en daarnaast de variabele kosten per Deelnemer te factureren¹.

UE 21. Opdrachtnemer factureert de kosten per Deelnemer via het leveranciersportaal en past indien noodzakelijk de deelnemersprijs aan (bij meer/minder inschrijvingen dan op voorhand afgesproken).

UE 22. UE 20 en UE 21 dienen gelezen te worden in samenhang met de informatie in paragraaf 5.2 over de toepassing van het door Opdrachtgever gebruikte Leermanagementsysteem.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

4.2.1. Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

Wij zijn als overheid vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.

Manieren van e-factureren

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen,

- via een DigiPoort aansluiting
- via het netwerk Peppol
- via het leveranciersportaal.

Bekijk de video op de website: [Home | Helpdesk e-factureren \(helpdesk-efactureren.nl\)](https://helpdesk-efactureren.nl/).

DigiPoort

De DigiPoort is een technische voorziening die beheerd wordt door Logius en die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op [Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven | Logius](#)

Peppol

Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl/

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. Het Rijk bevindt zich in een transitiefase wat betreft het leveranciersportaal. Het huidige leveranciersportaal van DigiInkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leveranciersportaal.

¹ In het Prijzenblad is vast waar geen aantal Deelnemers genoemd is en variabel waar dat wel aan de orde is.

4.2.2. Eisen leveranciersportaal

UE 23.	De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
--------	--

UE 24.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
--------	---

UE 25.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Koper/Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
--------	---

UE 26.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
--------	---

Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht

5.1. Kwalitatieve en logistieke eisen aan de Opdracht

Eis 16.	Inschrijver is in staat en bereid het PE-programma in zijn geheel vakinhoudelijk en logistiek te faciliteren.
Eis 17.	Inschrijver is in staat en bereid om – in samenspraak met de programmacommissie Permanente Educatie Accountancy van de Belastingdienst (hierna 'de programmacommissie') - een gevarieerd PE-programma te ontwikkelen en uit te voeren waaruit accountants van de Belastingdienst kunnen putten voor de samenstelling van hun persoonlijke PE-portfolio.
Eis 18.	Inschrijver is in staat en bereid het PE-programma op te bouwen uit kwalitatief hoogwaardige kennissessies met diverse onderwerpen op het terrein van audit, cultuur & gedrag, data science, fraude(-bestrijding) en wet- en regelgeving (fiscaliteit, maar ook civiel recht, ondernemingsrecht en jaarverslaggeving).
Eis 19.	Inschrijver is in staat en bereid de programmacommissie met inhoudelijke expertise te 'voeden' en te inspireren op het gebied van relevante vaktechnische ontwikkelingen, gezien vanuit het perspectief van de wetenschap, de beroepspraktijk en het bedrijfsleven.
Eis 20.	Inschrijver is in staat en bereid de Leerinterventies zowel in de vorm van fysieke als online-bijeenkomsten aan te bieden.
Eis 21.	Inschrijver heeft onderwijskundige expertise, waaronder expertise op het terrein van de didactische vormgeving van de Leerinterventies, zowel in de vorm van online en fysieke bijeenkomsten als met diversiteit in werkvormen.

5.2. Leermanagementsysteem

De Belastingdienst werkt met een Leermanagementsysteem (hierna: LMS). Het LMS van de Belastingdienst biedt alle medewerkers van de Belastingdienst de mogelijkheid Leerinterventies te zoeken en te vergelijken. Daarnaast kan via het LMS een Leerinterventie worden besteld. Bovendien kan het LMS de basis zijn voor de evaluatie door Deelnemers van een Leerinterventie en van de facturatie per Deelnemer door de Opdrachtnemer.

Eis 22.	Inschrijver conformeert zich aan de eisen zoals opgenomen in de aansluitdocumentatie van het in gebruik zijnde LMS. In bijlage 5 zijn de handleidingen van het huidige LMS te vinden. Eventuele kosten komen voor rekening van Inschrijver. Wanneer Inschrijver gebruik maakt van een geautomatiseerde koppeling voor het opvoeren van cursusinformatie en de verwerking van berichten, is Inschrijver zelf verantwoordelijk voor de inrichting en kosten hiervan.
UE 27.	Potentiële deelnemers aan een Leerinterventie kunnen zich via een LMS van Opdrachtgever inschrijven voor een Leerinterventie. Opdrachtnemer voert daartoe de Leerinterventies van het definitieve programma ieder jaar in januari en in juni, gelijktijdig met de publicatie van de PE-nieuwsbrief (zie UE 40) op in het LMS van Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.

UE 28.	Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan in het LMS een URL op te nemen naar de eigen website of andere locatie. Zie voor meer informatie Bijlage 5 (Handleiding voor opleidingsleveranciers van de BelastingdienstAcademie).
UE 29.	Opdrachtnemer stelt van de Leerinterventies conform de gestelde eisen een beschrijving op. Deze beschrijving wordt aan de potentiële deelnemers getoond via het LMS van Opdrachtgever en omvat: ▪ een introductie van de Leerinterventie (globale inhoud); ▪ leerdoelen van de kennissessie; ▪ cursuscode (codering in overleg met Opdrachtgever); ▪ naam; ▪ doelgroep; ▪ cursuskosten per Deelnemer, gebaseerd op het vooraf voorziene aantal Deelnemers; ▪ de omvang van de Leerinterventie in uren, waarbij begin- en eindtijden zijn aangegeven; ▪ het programma van de Leerinterventie: de dagvoorzitter, de sprekers en de onderwerpen; ▪ de didactische vormgeving van de Leerinterventie; ▪ geplande data; ▪ (bij fysieke Leerinterventies) de locatie en zo nodig de overnachtingsfaciliteiten. Opdrachtnemer informeert de medewerker planning en ondersteuning van de Opdrachtgever (hierna: de Mpo) wanneer bovenstaande is opgevoerd. Opdrachtgever controleert of de aangeleverde informatie correct en kwalitatief voldoende is.
UE 30.	Nadere overeenkomsten met betrekking tot een Leerinterventie kunnen op twee manieren tot stand komen: a) Inschrijving: gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn de Deelnemers gerechtigd zich in te schrijven voor de Leerinterventies via het LMS van Opdrachtgever. Op grond van deze inschrijvingen komt een Nadere Overeenkomst tot stand en is Opdrachtnemer verplicht die Opdracht uit te voeren overeenkomstig de voorwaarden van de Raamovereenkomst en de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen. b) Maatwerk: Opdrachtgever kan, indien zij wenst over te gaan tot het laten uitvoeren van de Diensten waar deze Raamovereenkomst op ziet, Opdrachtnemer verzoeken tot het uitbrengen van een Nadere Offerte op basis van een Nadere Offerteaanvraag. Indien er sprake is van een Nadere Offerteaanvraag is de vergoeding, die Opdrachtnemer in de Nadere Offerte aanbiedt, gelijk aan en/of gebaseerd op de prijzen en tarieven zoals ingediend bij de Inschrijving, meer in het bijzonder het Prijzenblad. Er wordt een Nadere Overeenkomst (zie bijlage 2d bij het Beschrijvend document) opgesteld waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer de voorwaarden vastleggen waaronder de diensten worden verricht.
UE 31.	Opdrachtnemer verwerkt eventuele annuleringen van Deelnemers binnen 5 Werkdagen in het LMS én in het leveranciersportaal.
UE 32.	De kosten per Deelnemer zijn de basis voor de facturatie van een Leerinterventie (zie UE 20 en UE 21) door de Opdrachtnemer.

5.3. Uitvoeringseisen Leerinterventies algemeen

UE 33. Opdrachtnemer organiseert de verschillende Leerinterventies met inzet van sprekers vanuit de Opdrachtnemer, vanuit de Opdrachtgever en vanuit de netwerken van de Opdrachtnemer en van de Opdrachtgever.

UE 34. Een door Opdrachtnemer georganiseerde Leerinterventie kwalificeert in beginsel als volwaardig onderdeel van een PE-portfolio van een accountant, rekening houdend met de persoonlijke leerdoelen van die accountant.

UE 35. Als er voor accountants van Opdrachtgever een door de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) verplicht onderwerp moet worden opgenomen in het PE-programma, dan organiseert de Opdrachtnemer – in overleg met de programmacommissie – een Leerinterventie die daarin voorziet.

UE 36. Opdrachtnemer stemt de gekozen onderwerpen binnen het PE-programma af op relevante vaktechnische en maatschappelijke ontwikkelingen die spelen voor de accountants van Opdrachtgever. Accountants wordt daarbij de gelegenheid geboden kennis te nemen van een verscheidenheid aan standpunten, waaronder zeker ook de 'blik van buiten'.

UE 37. De Opdrachtnemer neemt deel aan de vergaderingen van de programmacommissie en neemt daarna het initiatief voor Leerinterventies.

UE 38. Per Leerinterventie doet de Opdrachtnemer een voorstel met daarin de datum, het voorziene aantal Deelnemers, de beoogde sprekers, het uitgewerkte programma, de wijze van aanbieden (fysiek of online), de mogelijke didactische werkvormen, de evaluatievragen en de bijbehorende kosten (inclusief sprekers). Het voorstel wordt door de programmacommissie geaccordeerd.

UE 39. De Leerinterventies zijn gelijkmatig verdeeld over het jaar met uitzondering van de zomerperiode.

UE 40. De Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat elk jaar in november/december en in april/mei het programma voor het komende half jaar definitief wordt vastgesteld, zodat de programmacommissie in januari en in juni het definitieve programma voor de komende periode in de PE-nieuwsbrief kan publiceren. Zo heeft de doelgroep inzicht in het komende programma. Aan de publicatie van het programma voor het eerste halfjaar (tot aan de zomervakantie) wordt ook een globaal overzicht van het programma van het tweede halfjaar toegevoegd.

UE 41. Opdrachtnemer geeft vier weken van tevoren bij de Opdrachtgever aan hoeveel inschrijvingen er zijn voor een Leerinterventie.

UE 42. Opdrachtnemer verstuurt vier weken van tevoren de bevestiging van de aanmelding en een uitnodiging voor deelname aan de Leerinterventie aan de Deelnemers.

UE 43. De Opdrachtnemer verstrekt voor en/of na een Leerinterventie – afhankelijk van de didactische opzet van een Leerinterventie – de didactische materialen (onder andere bestanden van presentaties en andere studiematerialen) aan de Opdrachtgever zodat deze die materialen in haar digitale leeromgeving van een Leerinterventie kan opnemen. De Opdrachtgever is leidend bij de procedure via welke de didactische materialen worden verstrekt.

5.4. Uitvoeringseisen Leerinterventies fysiek

UE 44. Opdrachtnemer verzorgt de accommodatie.

UE 45. De accommodatie kan een eigen locatie zijn of een gehuurde locatie. De accommodatie waar de Leeractiviteit plaatsvindt, dient te voldoen aan alle wettelijke eisen zoals onder meer (brand)veiligheid, alsook aan alle op dat moment geldende overheidsmaatregelen, zoals bijvoorbeeld in het kader van COVID-19.

UE 46. De faciliteiten bij een fysieke bijeenkomst zijn de volgende:

- een geschikte zaal voor de groepsgrootte, bij voorkeur met oplopende vloer, en inclusief de benodigde AV-middelen en sprekersfaciliteiten zoals een headset en een kathedr;
- zo nodig extra ruimte voor het werk in subgroepen;
- aanwezigheid van medewerkers van de Opdrachtnemer voor de ontvangst van Deelnemers en sprekers, voor de beantwoording van vragen en voor logistieke ondersteuning;
- een kwalitatief goede lunch, met warme snack of soep;
- koffie, thee en water gedurende de pauzes;
- in de middagpauze aangevuld door de keuze van frisdrank of een sapje.

UE 47. Bij een tweedaagse fysieke Leerinterventie heeft Opdrachtnemer contact met de Deelnemer na inschrijving door de Deelnemer of deze voor een overnachting wil reserveren.

UE 48. De aanvullende faciliteiten voor een tweedaagse fysieke Leerinterventie zijn de volgende:

- voldoende hotelkamers op basis van 1-persoonsbezetting;
- een eenvoudig 3-gangen diner;
- een ontbijtbuffet.

UE 49. Bij een fysieke Leerinterventie communiceert de Opdrachtnemer in de uitnodiging vier weken voor een Leerinterventie in aanvulling op wat bij UE 29 en UE 47 is vermeld met de Deelnemers over:

- de routebeschrijving en eventuele andere logistieke informatie die nodig is voor het kunnen bijwonen van de Leerinterventie;
- de contactgegevens van de Opdrachtnemer;
- eventuele informatie over kamerreserveringen en dieetwensen;
- de link naar de digitale leeromgeving van de Opdrachtgever waarin de didactische materialen zijn of worden opgenomen die vooraf, tijdens en na de Leerinterventie geraadpleegd kunnen worden. Opdrachtnemer kan die link opvragen bij Opdrachtgever.

UE 50. De locatie voor een fysieke Leerinterventie is centraal gelegen voor Deelnemers uit het hele land en bij voorkeur bereikbaar met het OV.

UE 51. Bij een fysieke Leerinterventie ontvangt de Opdrachtnemer op de dag van de Leerinterventie de Deelnemers en de sprekers op locatie. Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn aanwezig als aanspreekpunt voor organisatorische en technische vragen van de dagvoorzitter, de Deelnemers en de sprekers om het dagprogramma in goede banen te leiden.

UE 52. De Opdrachtnemer maakt de presentielijsten, houdt bij de Leerinterventie de aanwezigheid bij en noteert daarbij ook zogenoemde Yo & No shows: dat zijn respectievelijk de niet aangemelde mensen die wel wilden deelnemen, en de aangemelde Deelnemers die niet zijn gekomen. De Opdrachtgever ontvangt binnen drie Werkdagen na de Leerinterventie de uitgewerkte presentielijsten.

UE 53. Als een Deelnemer dat nodig heeft voor de certificering van zijn permanente educatie (RA's, RC's, RO's, RE's, RV's²), dan verstrekt de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever een bewijs van deelname aan een fysieke Leerinterventie aan de desbetreffende Deelnemer. De Opdrachtgever geeft bij deze uitvoeringseis aan de Opdrachtnemer mee dat Deelnemers aan de fysieke Leerinterventies hoofdzakelijk RA's zijn en dat voor hen, een uitzondering daargelaten, een deelnamebewijs niet meer nodig is.

5.5. Uitvoeringseisen Leerinterventies online

UE 54. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de online voorzieningen die worden gebruikt, inclusief het platform, het programma of de dienst via welke de Opdrachtnemer een online uitzending verzorgt. Opdrachtnemer kan aannemelijk maken dat het beveiligingsniveau rondom die voorzieningen ten minste overeenkomt met hetgeen in het kader van ISO 27001 en ISO 27002 vereist is.

UE 55. Online Leerinterventies zijn verbindingstechnisch van dusdanig goede kwaliteit dat Deelnemers daar tevreden over zijn (via de evaluatie te meten).

UE 56. De faciliteiten bij een online Leerinterventie zijn de volgende:

- aanwezigheid van medewerkers van de Opdrachtnemer voor de ontvangst en vragen van sprekers en van begeleiders van de Opdrachtgever;
- ontvangst- en verblijfsruimte voor sprekers en begeleiders;
- passende catering voor sprekers en begeleiders.

UE 57. Rondom en tijdens een uitzending van een online Leerinterventie stelt Opdrachtnemer de volgende middelen ter beschikking bij een online summercourse gerelateerd webinar:

- aanwezigheid van medewerkers van de Opdrachtnemer voor de ontvangst en vragen van personen en van begeleiders van de Opdrachtgever;
- ontvangst- en verblijfsruimte voor personen en begeleiders;
- catering voor personen en begeleiders;
- begeleiding in de voorbereiding van de live uitzending;
- een goed uitgeruste studio/opnameruimte;
- beschikbaarheid van technische crew tijdens de uitzending;
- interactieve elementen zoals call2actions, polls, live chatfunctie, breakout-rooms;
- twee (2) uur voorbereiding van de personen voor de start van een uitzending;
- minimale mogelijkheid van 1000 Deelnemers/kijkers;
- minimale mogelijkheid van twee uur uitzenden;
- minimale mogelijkheid van drie personen in de uitzending;
- mogelijkheid voor ondersteunende content PPT/ Video / Demo / Audiofragment;
- het bekijken van video's vanaf elke browser/device (zonder downloads);
- de mogelijkheid voor een persoon om in te bellen in de uitzending;
- managementrapportages van een uitzending.

² RA: Registeraccountant, RC: Registercontroller, RO: Register operational auditor, RE: Register EDP-Auditor en RV: Register Valuator

UE 58.	Rondom en tijdens een uitzending van een online Leerinterventie stelt Opdrachtnemer de volgende middelen ter beschikking bij een online studiedag: ▪ aanwezigheid van medewerkers van de Opdrachtnemer voor de ontvangst en vragen van personen en van begeleiders van de Opdrachtgever; ▪ ontvangst- en verblijfsruimte voor personen en begeleiders; ▪ catering voor personen en begeleiders; ▪ begeleiding in de voorbereiding van de live uitzending; ▪ een goed uitgeruste studio/opnameruimte; ▪ beschikbaarheid van technische crew tijdens de uitzending; ▪ interactieve elementen zoals call2actions, polls, live chatfunctie, breakout-rooms; ▪ twee (2) uur voorbereiding van de personen voor de start van een uitzending; ▪ minimale mogelijkheid van 500 Deelnemers/kijkers; ▪ minimale mogelijkheid van zes uur (vier sessies van anderhalf uur) uitzenden; ▪ minimale mogelijkheid van drie personen in de uitzending per sessie; ▪ mogelijkheid voor ondersteunende content PPT/ Video / Demo / Audiofragment; ▪ het bekijken van video's vanaf elke browser/device (zonder downloads); ▪ de mogelijkheid voor een persoon om in te bellen in de uitzending; ▪ managementrapportages van een uitzending.
--------	--

UE 59.	Bij een online Leerinterventie maakt de Opdrachtnemer – mits daarvoor door de desbetreffende spreker toestemming wordt verleend - opnames van de plenaire presentaties. Na een online Leerinterventie verstrekt de Opdrachtnemer de videobestanden van de digitale Leerinterventie aan de Opdrachtgever zodat de Opdrachtgever die in haar digitale leeromgeving kan opnemen. De Opdrachtgever is leidend bij de procedure via welke de videobestanden worden verstrekt.
--------	---

UE 60.	Bij een online Leerinterventie communiceert de Opdrachtnemer in de uitnodiging vier weken voor een Leerinterventie in aanvulling op wat bij UE 29 is vermeld met de Deelnemers over: ▪ de wijze waarop de Deelnemers kunnen 'inloggen' op de desbetreffende Leerinterventie. ▪ de link naar de digitale leeromgeving van de Opdrachtgever waarin de didactische materialen zijn of worden opgenomen die vooraf, tijdens en na de Leerinterventie geraadpleegd kunnen worden. Opdrachtnemer kan die link opvragen bij Opdrachtgever.
--------	---

5.6. Bereikbaarheid

UE 61.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een telefonische ondersteuning voor vragen van Deelnemer(s) of Opdrachtgever, en is bereikbaar op werkdagen ten minste tussen 09.00u en 17.00u.
UE 62.	Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, gedurende uitvoering van de Raamovereenkomst, vindt plaats in het Nederlands.
UE 63.	Opdrachtnemer communiceert via de mail alleen namens Opdrachtnemer en laat de communicatie niet via onderaannemers verlopen.

5.7. Evaluatie

Evaluatie door de programmacommissie

Bij het initiatief voor Leerinterventies, de vormgeving en de samenstelling van het programma, alsmede de logistieke ondersteuning rondom Leerinterventies willen de leden van de programmacommissie 'ontzorgd' worden door de bijdrage van Opdrachtnemer in de programmacommissie en de ondersteuning door Opdrachtnemer bij de feitelijke organisatie van de Leerinterventies.

Minimaal eenmaal per jaar evalueren de leden van de programmacommissie van de Opdrachtgever de samenwerking met de Opdrachtnemer met behulp van een evaluatieformulier. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is deze evaluatie en de daaruit volgende KPI 'Mate van tevredenheid' voor de Opdrachtgever leidend om de kwaliteit van de geleverde dienstverlening periodiek te beoordelen. Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en zo nodig te verbeteren. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot deze jaarlijkse evaluatie, die onderdeel uitmaakt van het jaarlijkse leveranciersgesprek dat in het eerste kwartaal plaatsvindt - zie hierna de paragraaf contractmanagement.

Het initiatief voor een eventuele tussentijdse evaluatie komt van Opdrachtgever. Ook de Opdrachtnemer kan om een tussentijdse evaluatie vragen.

Een model van het evaluatieformulier is als bijlage bijgevoegd. Onderdeel van deze evaluatie is een duiding door Opdrachtgever van de evaluaties van de facilitering van de Leerinterventies door de Deelnemers aan die Leerinterventies - zie de subparagraaf hieronder.

Consequentie bij niet halen

De norm van de KPI 'Mate van tevredenheid' is het cijfer 7. Bij het niet realiseren van de norm stelt Opdrachtnemer – op verzoek van Opdrachtgever - binnen twee weken een verbeterplan op. Het verbeterplan moet worden geaccordeerd door Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer na voorgaande vervolgspraken de norm alsnog niet behaalt, is Opdrachtnemer (van rechtswege) in verzuim en is Opdrachtgever onder meer gerechtigd tot ontbinding van de Raamovereenkomst.

UE 64.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat over evaluatie in de bovenstaande subparagraaf 'Evaluatie door de programmacommissie'.
--------	---

Evaluatie door de Deelnemers aan Leerinterventies

In UE 38 is aangegeven dat de Opdrachtnemer in haar voorstel voor een Leerinterventie ook de evaluatievragen opneemt. Daaruit volgt dat deze vooraf geaccordeerd moeten worden voordat uitvoering gegeven kan worden aan een Leerinterventie.

Voor en na elke Leerinterventie is er afstemming tussen Opdrachtnemer en een lid van de programmacommissie van Opdrachtgever. Hierin wordt de invulling van een Leerinterventie afgestemd en geëvalueerd. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot afstemming en evaluatie.

Na afloop van een Leerinterventie verspreidt de Mpo via het LMS de evaluatievragen onder de Deelnemers aan een Leerinterventie. Door het LMS wordt per Leerinterventie geautomatiseerd een overzicht gemaakt dat door de Mpo ook aan Opdrachtnemer wordt verstrekt.

Evaluatievragen per Leerinterventie hebben betrekking op:

- a) de facilitering van Deelnemers rondom de Leerinterventie
- b) de invulling van het programma van een Leerinterventie

Opdrachtnemer maakt per kwartaal een overzicht van evaluaties door de Deelnemers aan de Leerinterventies van dat kwartaal. Dat overzicht maakt deel uit van de managementinformatie per kwartaal (zie UE 68).

Een totaaloverzicht van evaluaties door de Deelnemers van een kalenderjaar verstrekt Opdrachtnemer in het eerste kwartaal van het jaar erna uiterlijk twee weken voorafgaand aan het jaarlijkse leveranciersgesprek.

Ad a)

Een interpretatie van de resultaten van dit deel van de evaluatie door de Deelnemers wordt door de Opdrachtgever meegenomen in de KPI die volgt uit de hierboven beschreven 'Evaluatie door de programmacommissie'.

Ad b)

Opdrachtgever ziet de invulling van het programma van een Leerinterventie als een gezamenlijke verantwoordelijkheid, die tot uitdrukking komt in de samenwerking in de programmacommissie. Om die reden maken de resultaten van dit deel van de evaluatie geen deel uit van de KPI 'Mate van Tevredenheid'. De resultaten van dit deel van de evaluatie door de Deelnemers worden binnen een context van gezamenlijke verantwoordelijkheid ook besproken in de jaarlijkse evaluatie die onderdeel uitmaakt van het leveranciersgesprek. Opdrachtgever ziet de evaluaties van de Deelnemers over de invulling van programma's van Leerinterventies als middel om die in samenwerking met de Opdrachtnemer blijvend op een kwalitatief voldoende hoog niveau te houden.

UE 65.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat over evaluatie in de bovenstaande subparagraaf 'Evaluatie door de Deelnemers aan Leerinterventies'.
--------	--

5.8. Klachtafhandeling

Klachten kunnen door Deelnemers worden ingediend via de Mpo van Opdrachtgever. De Mpo meldt de klacht(en) aan de accountmanager van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer meldt de oplossing voor een klacht binnen zeven (7) Werkdagen aan de Mpo van Opdrachtgever. Hierbij wordt vermeld: de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en hoe wordt voorkomen dat de klacht zich in de toekomst herhaalt. De klacht is pas opgelost als de Mpo van Opdrachtgever de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd.

Opdrachtnemer zal onmiddellijk aan de Opdrachtgever rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst.

UE 66.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van klachtenafhandeling.
--------	---

UE 67.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Belastingdienst staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen, de datum waarop de klacht werd gemeld en de datum waarop de klacht is afgehandeld.
--------	---

5.9. Managementinformatie

De Opdrachtgever verlangt een tijdige, betrouwbare en overzichtelijke verslaglegging met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

UE 68.	Opdrachtnemer levert elk kwartaal kosteloos aan Opdrachtgever een digitale managementrapportage aan conform een format dat na definitieve gunning wordt verstrekt door Opdrachtgever. In de managementrapportage worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: - Opdrachtoomschrijving per Leerinterventie; - Aantal Deelnemers per Leerinterventie; - Uitvoeringsdata; - Aantal dagdelen; - Datum van annuleren Leerinterventie, indien van toepassing; - Cursuscode; - Gefactureerde kosten per Leerinterventie; - Totaaloverzicht van evaluaties door de Deelnemers aan Leerinterventies dat kwartaal; - Klachten (aantal, soort en status klachten(afhandeling)).
--------	--

5.10. Contractmanagement

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt het contractbeheer en contractmanagement op de Raamovereenkomst uitgevoerd door een contractmanager van de Opdrachtgever.

De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de Raamovereenkomst.

De Mpo van de BelastingdienstAcademie is verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de bestellingen en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering. Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager naar Opdrachtnemer.

De contractmanager heeft overleg met de accountmanager van Opdrachtnemer wanneer hij daar aanleiding toe ziet.

Minimaal eenmaal per jaar, in het eerste kwartaal, voor het eerst in 2024, vindt er op initiatief van de Opdrachtnemer een leveranciersgesprek plaats.

Tijdens het leveranciersgesprek wordt gesproken over de uitvoering van de Raamovereenkomst, social return (zie paragraaf 2.2.1), evaluatie (zie paragraaf 5.7) klachtafhandeling (zie paragraaf 5.8), managementrapportages (zie paragraaf 5.9), het doorvoeren van prijsindexaties en contractverlengingen; en andere onderwerpen die zich daartoe lenen.

Voor het leveranciersgesprek wordt door de contractmanager van Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer een agenda opgesteld, waarbij voor onderdelen van het leveranciersgesprek de overige relevante gesprekspartners van Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden uitgenodigd. Zo wordt voor het onderdeel evaluatie een vertegenwoordiging van de programmacommissie uitgenodigd.

UE 69.	Opdrachtnemer stelt één centraal aanspreekpunt, de accountmanager, beschikbaar voor Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Indien deze persoon afwezig is of uit dienst treedt stelt Opdrachtnemer een vervanger beschikbaar en communiceert dit met Opdrachtgever.
--------	--

UE 70.	Opdrachtnemer streeft er naar om wisselingen van de accountmanager tot een minimum te beperken. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om vervanging voor een accountmanager te eisen, indien hier om gegronde reden aanleiding voor is.
--------	--

UE 71.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in deze paragraaf ten aanzien van contractmanagement.
--------	--