



Belastingdienst

Bijlage 1 – Specificatie van de opdracht AANGEPAST

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor Acteursdiensten met kenmerk IUC21-710

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. <i>Eisen</i>	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen	4
2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
2.2. <i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)</i>	4
2.2.1. <i>Een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving</i>	4
2.2.2. <i>Social return</i>	5
2.3. <i>Verzekering</i>	6
2.4. <i>Business Etiquette</i>	6
2.5. <i>Integriteit</i>	6
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	7
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	8
4.1. <i>Prijstelling</i>	8
4.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF)</i>	10
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	13
5.1. <i>Algemene eisen</i>	13
5.2. <i>Acteurs</i>	13
5.3. <i>Annulering</i>	14
5.4. <i>Proces van opdrachtverstrekking</i>	15
5.5. <i>Accommodatie en lestijden</i>	15
5.6. <i>Evaluatie</i>	16
5.7. <i>Contractmanagement</i>	16
5.8. <i>Klachtafhandeling</i>	17
5.9. <i>Bereikbaarheid</i>	18

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding acteursdiensten met kenmerk IUC21-710. 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. De gunningseisen zijn opgenomen in dit document. 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 inzake 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 (MVI)

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. Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

2.2.1. Een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving

Het Rijksinkoop- en opdrachtgeverschap moet bijdragen aan een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving. Wat dit concreet voor inkoop betekent is geformuleerd in een aantal doelstellingen. Het Rijk wil als organisatie:

- Klimaatneutraal zijn in 2030 (**Klimaat**);
- 50% minder primair grondstoffengebruik realiseren in 2030 en volledig circulair zijn in 2050 (**Circulariteit**);
- Arbeidsparticipatie stimuleren, onder meer door 5000 participatiebanen te creëren (**Social Return**);
- Internationale productieketens verduurzamen door middel van het voorkomen of aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu (**Internationale Sociale Voorwaarden**);
- Innovaties stimuleren, onder meer door het optreden als 'launching customer' (**Innovatie**).

Tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst kunnen Opdrachtnemers hier invulling aan geven. Ook wil de overheid zorgen voor een goed sociaal klimaat voor werknemers in de internationale toeleveringsketens van het Rijk (d.w.z. goede arbeidsomstandigheden) en vergroting van schulden bij huishoudens met risicovolle en problematische schulden helpen voorkomen.

2.2.2. Social return

Enkele van bovenstaande doelstellingen zijn te vertalen en gebruiken bij de aanbesteding acteursdiensten. Te beginnen met de doelstelling voor social return. In de [Rijksinkoopstrategie 'inkopen met impact'](#) is te lezen dat het doel is om de arbeidsparticipatie te stimuleren, onder meer door het creëren van 5000 participatiebanen. De [doelgroepen](#) voor social return zijn onder andere uitkeringsgerechtigden op basis van de Werkloosheidswet, mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA, WGA WAZ) of vroegtijdige schoolverlaters.

Social return betekent dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst genomen worden en er ook afspraken worden gemaakt met de bedrijven waar mee wordt samengewerkt. Dit verloopt o.a. via het platform [MaatwerkvoorMensen](#).

In 2013 hebben het kabinet en haar sociale partners het sociaal akkoord gesloten¹. Hierin is afgesproken dat er vanaf 2014, in 10 jaar tijd 25.000 banen bij de overheid moesten worden gecreëerd². In 2016 bleek dat de overheid te weinig banen creëerde voor [mensen met een arbeidsbeperking](#) en zijn er aanvullende regelgeving gekomen zoals: 1) 1,93% van de uren waarover de overheid haar werknemers loon betaald moet ingevuld worden en 2) een boete van €5000, - per niet ingevulde baan³. De overheid blijft achter bij het behalen van de gestelde doelen en er is een inspanning nodig om dit te behalen⁴.

Daarom is het verplicht binnen de gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) om 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 aanbesteding hoger dan € 250.000,00 exclusief btw. De Belastingdienst neemt in deze procedure de verplichting op bij te dragen aan social return.

Meer over social return kunt u lezen op de volgende website:

<https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/social-return/social-return-toegelicht>.

UE 1. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door o.a. het creëren van extra werk(ervarings-)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding dient Opdrachtnemer minimaal 5% van de totale bureaumarge (zie ook eis 13) per contractjaar van de raamovereenkomst in te zetten voor de doelgroep.

UE 2. Wanneer de aanbestedende dienst op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren constateert dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de social return verplichting niet haalt, treedt de aanbestedende dienst in overleg met Opdrachtnemer.

Op basis van dit overleg:

- a) Stellen de aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van de toegezegde social return verplichting door de Opdrachtnemer;
- b) Stellen de aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot Social return door de Opdrachtnemer.

¹ Kamerstukken II, 2013-14, 33981 nr.3

² Kamerstukken II, 2013-14, 33981, nr. 3 p.2

³ Kamerstukken II, 2018-19, 34352, nr. 137

⁴ Evaluatie wet banenafpraak en quotum p. 5

UE 3. Bij het niet nakomen van de toegezegde social return verplichting kan de aanbestedende dienst naar rato van de bijdrage Social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storeren op de waarde van de raamovereenkomst, met uitzondering van die situaties dat het voldoen aan de verplichting buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.

UE 4. Binnen drie maanden na het tekenen van de raamovereenkomst komen Opdrachtnemer en de aanbestedende dienst schriftelijk overeen op welke wijze invulling wordt gegeven aan Social return.

2.3. Verzekering

Eis 2. Gezien de aard van de werkzaamheden acht Opdrachtgever het noodzakelijk dat Opdrachtnemer verzekerd is tegen bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel bereid en in staat is om bij gunning zich voor beroepsfouten te verzekeren met een adequate dekking, gedurende tenminste de looptijd van de opdracht. Het verzekerde bedrag dient voor de bedrijfsaansprakelijkheid minimaal een dekking te hebben van € 1.000.000 per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000 per jaar. Tijdens de verificatiefase verstrekt de Opdrachtnemer een bewijs van adequate verzekering waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid, dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is deze bij definitieve gunning af te sluiten. Indien uw verzekering niet aan deze minimale dekking voldoet, dient u in geval van definitieve gunning van de Opdracht de dekking tot bovengenoemde minimumbedragen ophoogt te hebben. Deze verhoging dient te zijn meegenomen in de prijsvorming. Hiervoor kunnen achteraf geen extra kosten in rekening worden gebracht.

In geval van Inschrijving door een Samenwerkingsverband, dienen alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband ieder afzonderlijk het bewijs op te sturen.

2.4. Business Etiquette

Eis 3. Inschrijver heeft kennis genomen van en conformeert zich aan de 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 4. Inschrijver heeft kennis genomen van en conformeert zich aan de Integriteitsregels als zijn opgenomen in bijlage 4 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.

Hoofdstuk 3. **Juridische kaders**

Eis 5.	Inschrijver gaat akkoord met de concept raamovereenkomst met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	--

Eis 6.	Inschrijver gaat akkoord met de ARVODI-2018 met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	---

Eis 7.	Indien Inschrijver eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden van toepassing verklaart en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARVODI 2018, dan wordt de inschrijving terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.
--------	--

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgave in het Prijzenblad_bijlage 7 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 8.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's inclusief omzetbelasting (btw) of vrijgesteld van btw (indien Opdrachtnemer niet btw plichtig is).															
Eis 9.	Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren. 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 10.	Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.															
Eis 11.	Inschrijver vult in het Prijzenblad tarieven in binnen onderstaande bandbreedtes: - Het tarief per dagdeel acteur ligt tussen de € 250,- en € 450,- - Het tarief per dagdeel voor de specialistische acteur ligt tussen de € 450,- en € 800,- - Het tarief per uur voor ontwikkeling van training of overige situatie ligt tussen de € 90,- en € 175,-															
Eis 12.	Inschrijver geeft in het Prijzenblad voor het halve dagdeeltarief een percentage op ten opzichte van het hele dagdeeltarief, zodat het tarief voor de halve dagdelen goedkoper is dan het dagdeeltarief.															
Eis 13.	In het Prijzenblad vult Inschrijver in welke bureaumarge Inschrijver in rekening brengt. De bureaumarge is de marge die het bureau 'verdient' op de tarieven waarmee wordt ingeschreven. De bureaumarge wordt in het prijzenblad gebruikt om tot de fictieve inschrijfsom te komen.															
UE 1.	Tijdens de looptijd van de raamovereenkomst hanteert Opdrachtnemer voor alle dagdelen de tarieven <u>inclusief</u> de bureaumarge. Opdrachtnemer keert het inschrijftarief vermindert met de marge uit als vergoeding aan de acteur binnen de gestelde betalingstermijn of anders uiterlijk binnen twee weken nadat Opdrachtgever Opdrachtnemer heeft betaald. Hieronder wordt dit toegelicht met een <u>rekenvoorbeeld</u> voor de acteur: <table><tr><td colspan="2">Tarieven/percentages waarmee wordt ingeschreven</td><td>Prijzenblad</td></tr><tr><td>Dagdeel tarief</td><td></td><td>€ 415,-</td></tr><tr><td>Aangeboden percentage voor het half dagdeel tarief</td><td>82%</td><td>€ 340,30</td></tr><tr><td>Bureaumarge</td><td>10%</td><td></td></tr></table> Gehanteerde tarieven en vergoedingen tijdens looptijd raamovereenkomst <table><tr><td></td><td>Tarief incl. bureaumarge</td><td>Vergoeding voor acteur</td></tr></table>	Tarieven/percentages waarmee wordt ingeschreven		Prijzenblad	Dagdeel tarief		€ 415,-	Aangeboden percentage voor het half dagdeel tarief	82%	€ 340,30	Bureaumarge	10%			Tarief incl. bureaumarge	Vergoeding voor acteur
Tarieven/percentages waarmee wordt ingeschreven		Prijzenblad														
Dagdeel tarief		€ 415,-														
Aangeboden percentage voor het half dagdeel tarief	82%	€ 340,30														
Bureaumarge	10%															
	Tarief incl. bureaumarge	Vergoeding voor acteur														

	Vergoeding voor acteur tijdens looptijd raamovereenkomst dagdeel	€ 415	€ 373,50
	Vergoeding voor acteur tijdens looptijd raamovereenkomst half dagdeel	€ 340,30	€ 306,27
Opdrachtnemer betaalt de in te zetten acteur minimaal het tarief excl. bureaumarge waarmee is is ingeschreven. Van vermindering kan nimmer sprake zijn. Aanbestedende dienst is gerechtigd om bij de acteurs op te vragen welke vergoeding zij daadwerkelijk ontvangen.			

Eis 14. Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door Inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de Wensen, zijn verdisconteerd in de in het Prijzenblad geoffreerde prijzen.

Eis 15. 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, zijn voor rekening van Inschrijver.

Eis 16. 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 enkele rechten of verplichtingen tussen Inschrijver en aanbestedende dienst.

Eis 17. 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 18. De prijzenblad 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 19. De geoffreerde prijzen zijn vast van tot en met 31 december 2023.

De door Inschrijver geoffreerde prijzen en tarieven, zoals opgegeven in het Prijzenblad (bijlage 7) mogen jaarlijks vanaf 1 januari 2024 worden geïndexeerd, op verzoek van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer conform CBS-index. De door Inschrijver geoffreerde prijzen en tarieven zijn vast tot 31 december 2023.

Na deze datum hebben zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer het recht de tarieven jaarlijks per 1 januari, en voor het eerst met ingang van het jaar 2024 aan te passen met de jaarmutatie CAO-lonen; contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfer (2010-100), bedrijfstak M-N zakelijke dienstverlening, CAO sector overheid, kolom ontwikkeling t.o.v. een jaar eerdere, CAO lonen per uur incl. bijz. beloningen. Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van de q1 van jaar voorafgaand aan de datum van indexering.

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk voor 1 november, voorafgaande aan de genoemde momenten van tarief indexering, aan de contactpersonen van Opdrachtgever of Opdrachtnemer voorlegd te worden zodat deze geverifieerd kunnen worden of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden de nieuwe prijzen van kracht Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

Als Opdrachtnemer bent u verplicht elektronisch te factureren

Wij zijn als Rijksoverheid 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. DigiInkoop is het eProcurement systeem voor de Rijksoverheid en Opdrachtnemer voor de verwerving en levering van bedrijfsmatige producten en diensten.

Manieren van DigiInkoop en e-factureren

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

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

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

DigiPoort

De DigiPoort is een technische voorziening, die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Aansluiting op DigiPoort voor geautomatiseerde uitwisseling van berichten wordt momenteel verzorgd door Logius, de dienst digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor aansluiting op DigiPoort neemt de Opdrachtnemer na gunning contact met hen op via telefoon 0900 555 4555, per e-mail servicecentrum@logius.nl of op www.logius.nl. Op het aansluiten op DigiPoort zijn de algemene gebruiksvoorwaarden DigiPoort en de algemene voorwaarden van Logius van toepassing. Deze voorwaarden treft u eveneens aan op voornoemde website. Het uitbrengen van een Inschrijving (offerte) impliceert dat voornoemde voorwaarden door de Opdrachtnemer worden geaccepteerd. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op [Handleiding Aansluiten op DigiPoort voor Bedrijven | Logius](#).

Geautomatiseerde uitwisseling van gestructureerde berichten door aansluiting op de berichtenverkeervoorziening DigiPoort van DigiInkoop. Voor het inkopen zijn standaardberichten gedefinieerd door de overheid. Alle deelnemers (overheidsinstanties en Opdrachtnemers) zijn verplicht deze berichten te gebruiken bij het berichtenverkeer. De berichtstandaard die van toepassing is op deze productcategorie is UBL 2.0 voor alle inkoopopdrachten.

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 kan Opdrachtnemer 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 Belastingdienst

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Belastingdienst, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. De Belastingdienst 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. Het leveranciersportaal is een beveiligde website waarop bestellingen, facturen en andere berichttypen kunnen worden gelezen of handmatig kunnen worden ingevoerd. Bij gebruik van het leveranciersportaal worden door de aanbestedende dienst de berichten volgens de standaarden elektronisch verzonden en ontvangen. De gegevens (bestelling) zijn alleen voor Opdrachtnemer ter inzage in het leveranciersportaal.

Tevens moet Opdrachtnemer de factuur of een andere afgesproken berichtsoort eenvoudig invullen in het portaal.

Aansluiting op het leveranciersportaal Belastingdienst wordt verzorgd door Belastingdienst/Shared Service Organisatie Financieel en Managementinformatie. Voor aansluiting op het leveranciersportaal Belastingdienst neemt de Inschrijver na gunning contact op met contractmanager.

Het werken met het leveranciersportaal en het ontsluiten van een catalogus op het catalogusplatform heeft een aantal gevolgen voor het bestelproces van de deelnemers en voor Opdrachtnemer.

UE 2.	De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het Opdrachtnemer 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 3.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling van elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 4.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
UE 5.	De (definitieve) inkooporder (in situatie 1 de bestelling en in situatie 2 en 3 de opdracht die volgt uit de Nadere overeenkomst) wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging bij de in te zetten acteur door Opdrachtnemer.
UE 6.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de dienstverlening of de factuur weigeren.
UE 7.	Opdrachtnemer factureert na inzet van de acteur in het kalenderjaar waarin de uitvoering heeft plaatsgevonden. Bij inzet van een acteur dient Opdrachtnemer in alle situaties een totaalfactuur in via DigiInkoop en e-factureren.
UE 8.	De facturen dienen te voldoen aan de volgende kenmerken: • Datum • Aantal dagdelen • Naam acteurs • Naam en adres Opdrachtnemer en eventueel e-mailadres • BTW- en KVK-nummer • Naam Opdrachtgever • Naam onderdeel van Opdrachtgever • Naam groep • Opdrachtomschrijving • Totaal prijs zowel inclusief als exclusief BTW en BTW-bedrag • Datum uitvoering • Opdrachtnummer/inkoopkenmerk naam besteller, kostenplaats en indien beschikbaar referentiecode. • Bestelnummer (bestaande uit in totaal uit 10 cijfers: 41xxx xxxxx of 45xxx xxxxx). • Factuuradres • IBAN-rekeningnummer, indien van toepassing BIC- en SWIFT-code • Gefactureerde periode

UE 9.	Facturering vindt uitsluitend plaats door Opdrachtnemer.
-------	--

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

In dit hoofdstuk zijn eisen geformuleerd met betrekking tot de gevraagde acteursdiensten.

5.1. Algemene eisen

UE 10.	De in te zetten acteurs beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
UE 11.	De in te zetten acteurs zijn in staat om zowel offline als online te werken.
UE 12.	In de week na definitieve gunning wordt door de contractmanager een kick-off georganiseerd met de Opdrachtnemer en alle overige belanghebbenden.
UE 13.	Opdrachtnemer garandeert direct na gunning met de opdracht te kunnen starten.
UE 14.	De acteurs worden zowel per dagdeel als per half dagdeel ingezet. • een halfdagdeel is 2 uur, waarvan minimaal 1,5 uur wordt geacteerd, de resterende tijd is voorbereiding/nazorg • een dagdeel is 4 uur, waarvan minimaal 3 uur wordt geacteerd, de resterende tijd is voorbereiding/nazorg
UE 15.	Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het uitbrengen van Nadere offertes.
UE 16.	Bij fysieke bijeenkomsten bestaat de groep uit minimaal 8 en maximaal 15 deelnemers. Bij online groepstrainingen bestaat de groep uit minimaal 4 en maximaal 8 deelnemers. Na goedkeuring van de Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken.
UE 17.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij in ieder geval de volgende werkzaamheden voor zijn rekening neemt: • Opdrachtnemer levert indien door Opdrachtgever gewenst input voor de evaluatievragen. • Opdrachtnemer zorgt dat de acteur indien door Opdrachtgever gewenst een korte terugkoppeling geeft van de training aan Opdrachtgever.
UE 18.	De door Opdrachtnemer ingezette acteurs zijn niet in loondienst bij het ministerie van Financiën of zijn – met uitzondering van (vroeg)gepensioneerden – de afgelopen twee jaren niet in loondienst geweest van het Ministerie van Financiën.

5.2. Acteurs

UE 19.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij acteurs inzet die: • Beschikken over goed ontwikkelde feedbackvaardigheden, relatiegericht en communicatief vaardig zijn In situatie 1 is Opdrachtnemer in staat acteurs in te zetten die: • zijn opgeleid als assessmentacteur ofwel ervaring hebben als assessmentacteur • beschikken over ruime ervaring met het uitvoeren van gesprekssimulaties, analysesimulaties en stabiliteitsrollenspellen ten behoeven van vuurwapendragers. • getraind zijn in het realiseren van platforms waarmee de te meten competenties van de deelnemer kunnen worden opgeroepen. • weten wanneer ze bv. vanuit een model als de Roos van Leary, welk gedrag ze moeten tonen of naar over moeten schakelen om bepaald gedrag bij de deelnemer op te roepen dan wel te beïnvloeden. • getraind zijn in het methodisch beoordelen van het gedrag van de deelnemer.
--------	---

	• bekend zijn met het fenomeen competenties in het algemeen, de competentiegids Rijk in het bijzonder en het beoordelen van gedrag aan de hand van gedragsankers of beoordelingscategorieën. In situatie 2/3 is Opdrachtnemer in staat acteurs in te zetten die: • Voor grote groepen (>50 personen) kunnen acteren. • Kunnen acteren binnen een politieke en/of maatschappelijk gevoelige context. • In staat zijn om veranderingen/organisatieontwikkelingen binnen de organisatie beeldend te kunnen maken. • Een theater- of dramaopleiding op HBO niveau hebben gevolgd of een gelijkwaardige opleiding. • Een opleiding tot trainingsacteur hebben gevolgd. • Beschikken over ervaring met de voorkomende gedragsmodellen en trainingsmethodieken. • Beschikken over ervaring in rollenspelen. • Zorgen voor een opbouw in het gesprek om gedurende het verhoor te zoeken naar het gedragsniveau van de cursist. • Het overzicht bewaren gedurende het spel, zowel inhoudelijk als interactief, en varieert in gedrag • Goed kunnen samenwerken met docenten van de Bealstingdienst. • Kunnen samenwerken met minder ervaren docenten van de Belastingdienst • Feedback kunnen geven vanuit gesprekstechnieken en interactieprocessen van/aan de cursist • Ervaring hebben met de doelgroep leidinggevend. • Ervaring hebben met verandervraagstukken binnen de (rijks)overheid. • Ervaring hebben met regiespel/ spiegeltheater
--	--

UE 20. Op verzoek van Opdrachtgever kan aan Opdrachtnemer worden om een VOG (niet ouder dan 2 jaar) of CV van de in te zetten acteur in te dienen. De kosten voor een VOG kunnen gefactureerd worden.

UE 21. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle acteurs die hij inzet de geheimhoudingsverklaring ondertekenen (zie bijlage 12).

UE 22. Opdrachtnemer zorgt bij verhindering van de acteur zelf voor vervanging door een gelijkwaardige acteur, zodat de geplande acteursdienst doorgang kan vinden. Opdrachtgever dient zo spoedig mogelijk geïnformeerd te worden over verhindering van de acteur en welke vervangende acteur de opdracht overneemt.

5.3. Annulering

UE 23. De volgende annuleringsregeling is van toepassing in situatie 1:

- De contactpersoon van Opdrachtnemer wordt door Opdrachtgever van de annulering op de hoogte gesteld.
- Bij annulering tot uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang van de overeengekomen uitvoeringsdag zijn geen kosten verschuldigd.
- Bij een annulering binnen de vijf werkdagen voor of op de uitvoeringsdag mag er 100% in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.

UE 24. De volgende annuleringsregeling is van toepassing voor situatie 2 en 3:

- Opdrachtgever is gerechtigd om zonder opgaaf van redenen te annuleren;
- De contactpersoon van Opdrachtnemer wordt door Opdrachtgever van de annulering op de hoogte gesteld. Bij annulering tot uiterlijk 15 kalenderdagen

	voor aanvang van de overeengekomen uitvoeringsdag zijn geen kosten verschuldigd. • Zijn er 15 kalenderdagen voor aanvang minder dan 6 medewerkers, dan kan de opdracht door Opdrachtgever kosteloos geannuleerd worden. Indien annulering door een medewerker plaatsvindt binnen een termijn van 15 kalenderdagen voor aanvang van de opdracht, en het voor Opdrachtgever niet mogelijk is een vervangende medewerker aan te melden, kan Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen: i. vijftien tot vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen uitvoeringsdag: 50% van de kosten van de opdracht. ii. binnen vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen uitvoeringsdag: 100% van de kosten van de opdracht. • Te allen tijde kan een medewerker vervangen worden voorafgaand aan de opdracht zonder dat daar kosten voor in rekening gebracht kunnen worden.
--	---

5.4. Proces van opdrachtverstrekking

Onderstaande eisen gelden bij situatie 1

UE 25.	Een bestelopdracht betreffende de inzet van een assessmentacteur komt tot stand via een verzoek via mail vanuit Team Assessments van de afdeling Instroom SSO O&P Belastingdienst.
UE 26.	Opdrachtgever wil mogelijk wekelijks op vaste dagen acteurs inhuren, bestelt doorgaans acteurs ruim van te voren (uiterlijk 10 werkdagen voor de uitvoeringsdag) en bestelt in beperkte mate acteurs 5 werkdagen voor de uitvoeringsdag.

Onderstaande eisen gelden bij situatie 2 en 3

UE 27.	Opdrachtnemer dient binnen één (1) werkdag na ontvangst van de Offerteaanvraag de aanvrager van Opdrachtgever een bericht te sturen dat de Offerteaanvraag is ontvangen. Opdrachtnemer plant indien nodig binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de aanvraag een intake met aanvrager van Opdrachtgever. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de intake binnen één (1) week te laten plaatsvinden. De Opdrachtnemer stelt binnen tien (10) werkdagen een Offerte binnen de kaders van Raamovereenkomst op. Op het moment dat de Opdrachtgever schriftelijk akkoord gaat met de, al dan niet aangepaste, Offerte wordt deze bevestigd, waardoor een Nadere overeenkomst is gesloten.
--------	---

5.5. Accommodatie en lestijden

UE 28.	Opdrachtgever verzorgt de accommodatie, tenzij dit wordt opgedragen aan Opdrachtnemer.
UE 29.	Als Opdrachtnemer de verzorging van de accommodatie op zich neemt, kan Opdrachtnemer accommodatiekosten of daaraan gerelateerde kosten na toestemming van Opdrachtgever in rekening brengen bij Opdrachtgever. De accommodatie waar de training 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. De accommodatie bevindt zich op maximaal 15 min. loopafstand van een treinstation.

UE 30. Indien de inzet van acteurs online plaatsvindt, verzorgt de Opdrachtnemer de inzet van de acteur in de voor medewerkers van de Belastingdienst toegestane online omgeving. Op dit moment is dat Webex. Eventuele kosten die Opdrachtnemer moet maken om zelf gebruik te kunnen maken van Webex komen voor rekening van Opdrachtnemer. De huidige online omgeving wordt, op termijn, vervangen door MS-Teams. U wordt tijdig geïnformeerd over deze overgang. Indien er meerdere online omgevingen in de toekomst worden toegestaan, ligt de keuze bij Opdrachtgever.

5.6. Evaluatie

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening periodiek beoordelen aan de hand van onderstaande kritische prestatieindicator (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren. Dit overleg vindt minimaal 1x per jaar plaats (of wanneer Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet). Zie ook paragraaf 5.8 (Contractmanagement) van dit document.

KPI

- Mate van tevredenheid: Op een schaal van 1 tot 10 (hoger is beter) dient Opdrachtnemer voor zijn dienstverlening per opdracht gemiddeld minimaal een 7,5 (norm) te behalen, beoordeeld door de Deelnemers aan de opdrachten in het LMS van Opdrachtgever, of (ten aanzien van situatie 1) door psychologen van Team Assessments.
- Aanvullende KPI's uit wens 2.

Verantwoordelijk voor monitoren

De KPI 'Mate van tevredenheid' wordt gemonitord door de Belastingdienst op Kirkpatrick niveau 1. Na afloop van een training vullen alle Deelnemers in het LMS van Opdrachtgever een vragenlijst in over betreffende training. Eenmaal per kwartaal deelt Opdrachtgever de scores met Opdrachtnemer.

Bij situatie 1 wordt door de betrokken psycholoog na een rollenspel een evaluatieformulier ingevuld.

Consequentie bij niet halen

Bij het niet realiseren van de norm van de KPI's gaan partijen in gesprek. Indien er structurele tekortkomingen zijn stelt Opdrachtnemer – op verzoek van Opdrachtgever - binnen twee weken een verbeterplan op. Het verbeterplan moet worden geaccordeerd door Opdrachtgever en bij de eerstvolgende uitvoering ten uitvoer worden gebracht.

Eis 20. Inschrijver gaat akkoord met hetgeen beschreven staat in deze paragraaf ten aanzien van evaluatie.

5.7. Contractmanagement

Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wordt contractmanagement op de raamovereenkomst uitgevoerd door de contractmanager.

De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de raamovereenkomst. De adviseurs van de Belastingdienst op het gebied van opleidingen zijn verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de bestellingen en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering.

UE 31. Opdrachtnemer stelt één vaste accountmanager met voldoende beslissingsbevoegdheid aan die autonoom kan handelen bij situaties die de voortgang van de opdrachten in gevaar brengen en die het aanspreekpunt is voor de adviseur van Opdrachtgever op operationeel niveau. De accountmanager dient op werkdagen tijdens kantooruren

(tussen 8:30-17:00 uur) bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de accountmanager is er een achtervang beschikbaar.

UE 32. Opdrachtgever en Opdrachtgever communiceren en/of escaleren via onderstaande lijnen.

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Strategisch	Afdelingshoofd	Directeur
Tactisch	Contractmanager	Accountmanager
Operationeel	Adviseur Externe Opleidingen/ Adviseur Team Assessments	Accountmanager

UE 33. Minimaal één (1) keer per jaar vindt er een leveranciersgesprek plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer (kan meerop verzoek van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is, bijv. bij verbetervoorstellen). Tijdens dit gesprek wordt gesproken over de uitvoering van de raamovereenkomst, evaluatiecijfers, managementrapportages, klachten en andere onderwerpen die zich daar toe lenen.

UE 34. Eén (1) maal per jaar vindt er met de accountmanager een evaluatie plaats van de Opdrachtnemer. De beoordeling wordt uitgevoerd aan de hand van een evaluatieformulier dat door de contractmanager in samenspraak met de adviseur is ingevuld. Dit kan vaker plaatsvinden op verzoek van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is.

UE 35. Opdrachtnemer levert elk kwartaal kosteloos een digitale managementrapportage aan de contractmanager van Opdrachtgever aan conform een format dat na definitieve gunning wordt verstrekt door Opdrachtgever. In de managementrapportage worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:

- Opdrachtoomschrijving
- Interne Opdrachtgever/klant
- Dienstonderdeel
- Data
- Verplichtingenummer/referentie
- Aantal dagdelen en halve dagdelen
- Kosten
- Klachtenregister (aantal klachten, soort en status klacht(afhandeling))

Social Return:

- Opdracht/uitvoering
- Uitgave
- Datum/termijn van de uitvoering

Eis 21. Inschrijver gaat akkoord met hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van contractmanagement.

5.8. Klachtafhandeling

Opdrachtnemer stelt een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat klachten structureel kunnen worden opgelost. Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden binnen de organisatie van de Opdrachtnemer.

Klachten kunnen door medewerkers rechtstreeks bij Opdrachtnemer worden ingediend of via de contractmanager van Opdrachtgever. Indien een klacht rechtstreeks bij Opdrachtnemer wordt ingediend, wordt de contractmanager van Opdrachtgever binnen één (1) werkdag geïnformeerd.

Voor alle klachten geldt dat de oplossing binnen zeven (7) werkdagen, na melding van een klacht, moet zijn gerapporteerd aan contractmanager 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 contractmanager 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 36.	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.
---------------	---

Eis 22.	Inschrijver gaat akkoord met hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van klachtenafhandeling.
----------------	--

5.9. Bereikbaarheid

UE 37.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een telefonische ondersteuning voor vragen van deelnemer(s) of Opdrachtgever, en is bereikbaar op werkdagen ten minste tussen 8:30-17:00 uur.
---------------	--

UE 38.	Opdrachtnemer communiceert via de mail alleen namens Opdrachtnemer en laat de communicatie niet via eventuele onderaannemers verlopen, zodat er een 'single point of contact' ontstaat. Indien in combinatie wordt ingeschreven dient de penvoerder de communicatie te verzorgen en bereikbaar te zijn.
---------------	---