



Belastingdienst

<gerectificeerd>

BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht

Behorende bij de Europese aanbesteding *Gepersonaliseerde taaltrainingen voor de Rijksoverheid en Hoge Colleges van Staat*, IUC22-600

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</i>	4
2.3. <i>Verzekering</i>	6
2.4. <i>Business Etiquette</i>	6
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	7
3.1. <i>Algemene voorwaarden</i>	7
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	8
4.1. <i>Prijstelling</i>	8
4.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF)</i>	9
4.2.1. <i>Factureren en bestellen</i>	9
4.3. <i>Aansluiting op Leer-Rijk of lokaal LMS</i>	10
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	12
5.1. <i>Eisen met betrekking tot contractmanagement door categoriemanagement Leren en ontwikkelen</i>	12
5.2. <i>Kwalitatieve eisen aan de Opdracht Periodieke taaltrainingen, van toepassing op perceel 1 en perceel 2</i>	14
5.3. <i>Kwalitatieve eisen aan de Opdracht Intensieve taaltrainingen, van toepassing op perceel 3</i>	19

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Gepersonaliseerde taaltrainingen voor de Rijksoverheid en Hoge Colleges van Staat, hierna: Gepersonaliseerde taaltrainingen. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd in opdracht van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling. 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 overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst 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 overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst 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

2.2.1. Een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving

Het doel van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) is om de inkoopkracht van alle overheden (en andere inkoopende partijen) zoveel mogelijk in te zetten voor het realiseren van onze maatschappelijke doelen in het fysieke en het sociale domein. Door maatschappelijk verantwoorde producten in te kopen, draagt de overheid geloofwaardig bij aan het bereiken van deze doelen: *'practice what you preach'*. De overheid creëert op deze manier marktvraag naar duurzame, sociale en innovatieve producten, werken en diensten. Dit geeft een krachtige impuls aan marktpartijen om te innoveren en hun aanbod te verduurzamen. Het MKB speelt hierbij een belangrijke rol als grote werkgever en innovator. Onder maatschappelijke doelen verstaan we de volgende MVI-thema's:

1. Het tegengaan van klimaatverandering;
2. Het stimuleren van een circulaire economie;
3. Het tegengaan van milieuverontreiniging, zoals stikstofuitstoot, luchtverontreiniging, gebruik van schadelijke stoffen en pesticiden, mede ter bescherming van de biodiversiteit. Ook het tegengaan van voedselverspilling en het verminderen van watergebruik en energiegebruik vallen hieronder;
4. Het stimuleren van een diverse en inclusieve samenleving en bedrijfsleven waarin iedereen wordt behandeld en beoordeeld op wat ze kunnen en niet op wie ze zijn, van wie ze houden, waar ze vandaan komen of wat ze geloven;
5. Het stimuleren van arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (social return) in lijn met het streven naar een diverse en inclusieve samenleving;
6. Het stimuleren van ketenverantwoordelijkheid van bedrijven. Dat betekent het voorkomen of aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu conform de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen (thema internationale sociale voorwaarden (ISV)).

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 milieuo-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Wat betekenen deze doelstellingen voor de aanbesteding Gepersonaliseerde taaltrainingen?

Omdat de Opdrachtwaarde van elk van de afzonderlijke percelen hoger is dan €250.000,- exclusief btw neemt de Aanbestedende dienst in deze procedure de verplichting op om bij te dragen aan social return (zie paragraaf 2.2.2). Daartoe wordt van Opdrachtnemer geëist dat zij na gunning een plan uitwerken en uitvoeren waarmee tenminste 5% wordt gerealiseerd (zie UE 1.).

2.2.2. 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. De Rijksoverheid bevordert daarom dat ondernemers bij aanbestedingen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten. Dit heet social return on investment (SROI). 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.

Bij Social return gaat het om de volgende doelgroepen:

- Werkloosheidsuitkering (WW), langer dan 12 maanden werkloos en/of 50 jaar of ouder;
- Arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA), Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA), Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ);
- Wet inkomensvoorziening oudere of gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ) / Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW).
- Mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, dat zijn personen die langere tijd werkloos zijn (langer dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
- Vroegtijdige schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.

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 aansluit bij het specialistische karakter van de Opdrachten.

UE 1.	Na gunning stelt de Opdrachtnemers een plan van aanpak op voor de uitvoering van social return. Opdrachtnemer moet tenminste 5% van de verwachte opdrachtwaarde inzetten ten behoeve van social return. Het plan van aanpak moet uiterlijk binnen zes maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst aangeboden worden aan categoriemanagement V&PO. Na goedkeuring van het plan van aanpak is Opdrachtnemer gehouden aan uitvoering ervan. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat hij met uitvoering van het plan van aanpak elk contractjaar minstens het hierboven genoemde percentage haalt. Uitzondering hierop is het eerste contractjaar. Opdrachtnemer streeft ernaar
-------	---

	om het deel van de vereiste 5% dat hij niet heeft gehaald, te compenseren in de daarop volgende contractjaren. Opdrachtnemer moet zijn prestaties op dit vlak ook door middel van rapportages aantoonbaar maken aan categoriemanagement V&PO en de Deelnemende organisaties. Over de wijze van rapporteren worden na contractering nadere afspraken gemaakt met de strategisch contactmanager. De rapportages worden besproken in evaluatiegesprekken. In evaluatiegesprekken tussen Categoriemanagement V&PO en Opdrachtnemer en (eventueel) Deelnemende organisaties wordt aan de hand van de rapportages de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak Social return besproken.
UE 2.	Wanneer Categoriemanagement V&PO constateert dat Opdrachtnemer het in UE 1 genoemde minimumpercentage social return <u>niet</u> haalt en/of niet of in onvoldoende mate de uitvoering van zijn plan van aanpak nakomt, dan treedt categoriemanagement V&PO in overleg met Opdrachtnemer. Dit kan leiden tot een verbetertraject. Wanneer ook het verbetertraject niet leidt tot het behalen door Opdrachtnemer van het beoogde minimumpercentage en/of dit wordt niet of in onvoldoende mate uitgevoerd, dan (kan) kunnen Deelnemende organisaties betalingen inhouden of storeren tot maximaal 5% van de verwachte loonsom. Met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE1 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.

2.3. Verzekering

UE 3.	Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst/overeenkomst verzekerd te zijn tegen: - Bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van vijfhonderdduizend euro (€500.000) per gebeurtenis, gedurende tenminst de looptijd van de Raamovereenkomst en daaruit voortvloeiende Opdrachten tot het verrichten van Diensten.
-------	---

2.4. Business Etiquette

Eis 2.	Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage I van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de Raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.
Eis 3.	Inschrijver handelt nu en na gunning, indien de Raamovereenkomst hem gegund wordt, conform de integriteitsregels als zijn opgenomen in bijlage J.

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage C en D van het Beschrijvend document opgenomen Raamovereenkomsten worden - alvorens deze door opdrachtnemer(s) wordt ondertekend - door Opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 4.	Inschrijver op perceel 1 en/of perceel 2 gaat akkoord met de in bijlage C van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de overeenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	--

Eis 5.	Inschrijver op perceel 3 gaat akkoord met de in bijlage D van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de overeenkomst (incl. bijlagen) 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.

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage 6, 7 en 8 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 6.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en exclusief BTW .
Eis 7.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de tarieven, zoals opgenomen in bijlage 6, 7 en 8 Prijzenformulier. Alle op te geven tarieven dienen all-in te zijn, tenzij anders vermeld en dienen dus alle kosten te omvatten die gepaard gaan met de service en overige diensten die moeten worden verleend; zowel interne als externe kosten. Tot slot dient in de op te geven tarieven de volledige ontwikkeling van de kosten gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst te zijn verdisconteerd met uitzondering van mogelijke indexering.
Eis 8.	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 Opdrachtnemer.
Eis 9.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 10.	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 11.	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 12.	Voor het Prijzenblad voor de percelen Periodieke taaltrainingen, perceel 1 en perceel 2, geldt dat onder: a.) uitvoeringskosten in elk geval, maar niet uitsluitend, volgende moet worden begrepen: - Kosten voor planning en organisatie - contacturen tussen taaltrainer en Cursist(en) voor intake en taallessen; - ontwikkel- en voorbereidingstijd voor het maken en uitvoeren van het trainingsprogramma en taallessen; - alle studiematerialen, lesmiddelen en lesboeken; - individuele rapportage en ontwikkelplan, inclusief eventueel certificaat; - te leveren nazorg; - evaluatie, managementrapportages en gesprekken met Opdrachtgever. - reis- en verblijfskosten van medewerkers van Opdrachtnemer i.h,kv. Uitvoering van de Opdracht. b) accommodatie- en verzorgingskosten in elke geval, maar niet uitsluitend, volgende moet worden begrepen: - verblijf in en gebruik van de accommodatie en voor uitvoering beschikbare zaal of zalen, inclusief eventueel ter plekke benodigde materialen zoals beamers, flipovers, laptops, koptelefoons; onbeperkt gebruik van koffie, thee en (kraan)water.

Eis 13.	Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
UE 4.	Voor elke twee uur begeleiding van Cursisten-Nt2 tot en met het Staatsexamen Nt2 kan Opdrachtnemer een tarief in rekening brengen dat gelijk is aan het door hem geoffreerde tarief voor 'all-in Uitvoeringskosten per twee uur', naar rato van het aantal uur begeleiding en aantal Cursisten.
Eis 14.	De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast gedurende het eerste contractjaar (twaalf maanden). Daarna kunnen de prijzen worden aangepast met de jaarmutatie DPI van de tabel: "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport", index 2015=100, of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van het eerste kwartaal van het alsdan lopende kalenderjaar. De indexatie wordt vastgesteld volgens de methode: $\text{Prijs nieuw} = \text{Prijs oud} * \frac{\text{Indexcijfer jaar nieuwe jaar (kwartaal 1)}}{\text{Indexcijfer oude jaar (kwartaal 1)}}$ De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1557822553180 Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de strategisch contractmanager van de categorie VP&O, onderdeel V&PO. De goedkeuring van opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen.
UE 5.	De facturering vindt plaats op één van de in paragraaf 4.2 beschreven wijzen. De factuur voldoet aan de Handreiking basisfactuurRijk (bijlage G bij het Beschrijvend document).

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 \(helppdesk-efactureren.nl\)](https://home.helppdesk-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 Rijksoverheid

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.

Leveranciersportaal Belastingdienst

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 Belastingdienst worden door de Aanbestedende dienst de berichten volgens de standaarden elektronisch verzonden en ontvangen. De gegevens (bestelling) zijn alleen voor de Inschrijver ter inzage in het leveranciersportaal. Tevens kan de Inschrijver de factuur of een andere afgesproken berichtsoort eenvoudig invullen in het portaal.

Aansluiting op het Leveranciersportaal Belastingdienst wordt verzorgd door Belastingdienst/Centrale Administratie, team UCA SAP Administratie & Beheer. Voor aansluiting op het leveranciersportaal Belastingdienst neemt de Inschrijver na gunning contact met hen op via telefoon 06.186.00.448.

Aansluiting op het Leveranciersportaal Belastingdienst is alleen van toepassing op Deelnemende organisatie Belastingdienst en op de volgende percelen:

- Perceel 1 'Periodieke taaltrainingen voor ministerie van Financiën en Hoge Colleges van Staat';
- Perceel 2 'Intensieve taaltrainingen voor de Rijksoverheid'.

UE 6.	De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal Rijksoverheid of leveranciersportaal Belastingdienst 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 7.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid op de wijze zoals beschreven in UE 6, worden gedragen door de Opdrachtnemer.
-------	---

UE 8.	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 9.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
-------	---

4.3. Aansluiting op Leer-Rijk of lokaal LMS

Leer-Rijk is de centrale opleidingsdatabase van de Rijksoverheid. Het Leer-Rijk portaal biedt een eigen interface waar medewerkers van de Rijksoverheid de database kunnen doorzoeken en zich

kunnen inschrijven voor een opleiding. Er zijn ook organisaties die een Leermanagementsysteem gebruiken voor het zoeken en boeken van een opleiding. Voor Opdrachtnemer betekent dit dat er via één route uw opleidings- en uitvoeringsinformatie hoeft te worden aangeboden aan de Rijksoverheid, namelijk via Leer-Rijk. Opdrachtnemer ontvangt iedere inschrijving - ook wanneer die in een Leermanagementsysteem gedaan is - vanuit Leer-Rijk. Orders en facturen worden verwerkt met DigiInkoop of een aan DigiInkoop gekoppeld bestel- en facturatiesysteem. Opdrachtnemer kan in alle stappen van het proces zelf bepalen in welke mate hij het proces wil automatiseren. Zie voor meer informatie: <https://www.leer-rijk.nl/leverancierspagina>.

Niet alle Deelnemende organisaties zijn rechtstreeks of überhaupt aangesloten op Leer-Rijk. Zij maken gebruik van een eigen Learning Management System (hierna ook: LMS), al dan niet *stand alone*. Ook zijn er Deelnemende organisaties die geen gebruik maken van een LMS. In het overzicht van deelnemende organisaties, bijlage M, is ook een overzicht opgenomen van door de Deelnemende organisaties gebruikte LMS-en.

UE 10.	Na gunning sluit Opdrachtnemer zo spoedig als mogelijk aan op Leer-Rijk en in afstemming met Deelnemende organisaties op de eigen LMS-en van Deelnemende organisaties. Voor de aansluiting op Leer-Rijk of een ander LMS kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen van Opdrachtgever.
--------	---

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

5.1. Eisen met betrekking tot contractmanagement door categoriemanagement Leren en ontwikkelen

UE 11. Opdrachtnemer verleent medewerking en geeft uitvoering aan de implementatie en bijbehorende communicatie van de te sluiten Raamovereenkomst vanaf gunning tot afsluiting van de implementatie op zowel rijksbreed niveau als op het niveau van de Deelnemende organisatie(s) (hierna ook wel: (Nadere) Opdrachtgever). Nadere afspraken over implementatie en communicatie activiteiten worden gemaakt onder regie van de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling (hierna: strategisch contractmanager V&PO). Eventuele kosten aan de zijde van Opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van Opdrachtnemer.

UE 12. Opdrachtnemer stelt als contactpersoon voor Opdrachtgever een vaste accountmanager beschikbaar die zorg draagt voor een efficiënte wijze van uitvoeren van de opdrachten. Opdrachtgever heeft halfjaarlijks (en wanneer daar anderszins aanleiding toe is) overleg met de accountmanager aan de hand van door Opdrachtnemer verstrekte schriftelijke rapportages en overzichten. Opdrachtnemer levert ook één single point of contact aan voor contact met Leer-Rijk (zie bijlage H) over:

- Toevoegen informatie;
- Inrichten aansluiting op bestel- en facturatieproces;
- Vragen/klachten die via Leer-Rijk binnen komen.

Leveranciersgesprekken

UE 13. Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren jaarlijks tenminste één leveranciersgesprek, eventueel in combinatie met beoordeling (zie eis UE 9). Leveranciersgesprekken kunnen vaker plaatsvinden zowel op verzoek van Opdrachtgever als Opdrachtnemer als daar reden voor is, bijvoorbeeld een grote of juist een bij de verwachting achterblijvende afname, met regelmaat niet kunnen voldoen aan de leveringsplicht of bij uitvoering van verbetervoorstellen. Eventuele afspraken n.a.v. deze leveranciersgesprekken worden vastgelegd door de Deelnemende organisatie(s). De wijze waarop dit gebeurt is vormvrij.

UE 14. Op afspraak en verzoek van de Opdrachtgever neemt de strategische contractmanager van de categorie Leren en Ontwikkelen deel aan één of meerdere van deze leveranciersgesprekken.

UE 15. Opdrachtnemer en Opdrachtgever beoordelen elkaar tenminste éénmaal per jaar aan de hand van een gestandaardiseerd beoordelingsformulier. Beoordeling kan vaker plaatsvinden op verzoek van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is. Het definitieve beoordelingsformulier wordt na gunning verstrekt. In het beoordelingsformulier worden minimaal de volgende onderwerpen opgenomen:

- Uitvoering van Opdrachten/samenwerking met Opdrachtgever;
- Evaluatie van uitgevoerde Opdrachten;
- Communicatie;
- Klantgerichtheid/verbeteren van dienstverlening;
- Klachten/verbetervoorstellen (indien van toepassing).

Annulering

UE 16.	De volgende annuleringsregeling is van toepassing op de uitvoering van taaltrainingen: 1. Een Deelnemer is gerechtigd om zonder opgave van redenen zijn deelname te annuleren; 2. De contactpersoon van de Deelnemende organisatie en de leidinggevende van de Deelnemer worden van de annulering door Opdrachtnemer tijdig op de hoogte gesteld; 3. Bij annulering tot uiterlijk 15 kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen training, zijn geen kosten verschuldigd; 4. Indien de annulering door de Deelnemende organisatie plaatsvindt binnen een termijn van 15 kalenderdagen voor aanvang van de Training, en het voor de Deelnemende organisatie niet mogelijk is een vervangende Deelnemer aan te melden, mag Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen: - 0% van de kosten van betreffende Cursist bij diens afmelding tot vijftien kalenderdagen voor aanvangsdatum van de taaltraining; - 50% van de kosten van betreffende Cursist bij diens afmelding vanaf vijftien tot vijf kalenderdagen voor aanvangsdatum van de taaltraining; - 100% van de kosten van betreffende Cursist bij diens afmelding vanaf vijf kalenderdagen voor aanvangsdatum van de taaltraining. Bij inschrijvingen voor een taaltraining via Leer-Rijk, wordt deze boete automatisch aangemaakt en verwerkt in het reguliere bestelproces. Op de order is vermeld dat het een boete betreft.
--------	---

Rapportages

UE 17.	Opdrachtnemer dient per kwartaal een managementrapportage aan Categorie V&PO aan te leveren conform een format dat na definitieve gunning wordt verstrekt. In de managementrapportage worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: 1. Taaltrainingen naar o.a.: - Raamovereenkomst (perceel): type taaltraining; - Aanvrager op niveau van Opdrachtgever (Deelnemende organisatie) en daarbinnen, indien van toepassing en gewenst, op lager organisatieniveau (Directoraat-Generaal / Directie); - Aantal uren individuele training, per Deelnemende organisatie en per Cursist; - Taal: 'nieuw' en, indien van toepassing, 'vervolg' (op een eerdere 'nieuwe taaltraining); - Start- en einddatum van de taaltraining; - Niveau bij aanvang en niveau behaald bij afmelding; - Indien van toepassing: certificaat uitgegeven, als bedoeld in paragraaf 2.8.1 en 2.8.2 van het Beschrijvend document; - Totaal aantal aanmeldingen vóór facturatie, absoluut; - Totaal aantal afmeldingen naar hoogte van de vergoeding (zie: UE 10), absoluut en relatief; - Totale kosten. 2. Klachten: aantal, soort en status (afhandeling). 3. Uitkomsten van de evaluatie(s) door de Cursisten conform afgesproken evaluatieformulier (zie voorbeeld in Bijlage L).
UE 18.	De managementrapportage wordt tijdig, uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal aangeleverd door Opdrachtnemer. Het format (bestandsvorm) waarin de informatie wordt aangeleverd, wordt aangereikt door Categoriemanagement V&PO.

Op basis van nadere analyses door strategisch contractmanagement van de categorie V&PO worden eventuele wijzigingen binnen een week door Opdrachtnemer verwerkt. Vaststelling van de managementrapportage gebeurt door de strategisch contractmanager van Categoriemanagement V&PO.
Na vaststelling van de managementrapportage wordt deze binnen vijf werkdagen door de Opdrachtnemer gedeeld met de betreffende Deelnemende organisaties.

UE 19. Opdrachtnemer brengt voor het uitbrengen van de hier bedoelde rapportages, en het verwerken van de suggesties n.a.v. de nadere analyse, geen kosten in rekening.

UE 20. Opdrachtnemer gebruikt een gestandaardiseerd evaluatieformulier voor evaluatie van de door Opdrachtnemer uitgevoerde taaltrainingen. Een voorbeeld van het evaluatieformulier is opgenomen in bijlage L bij het Beschrijvend document. Bijlage L kan na gunning op onderdelen worden aangepast aan de specifieke Opdracht.

Klachten

UE 21. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Opdrachtgevers staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen, de datum waarop de klacht werd gemeld en de datum waarop de klacht is afgehandeld.

UE 22. Bij klachten over de dienstverlening zal de betreffende Opdrachtgever met Opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken hoe wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst opnieuw voordoen. Dit is met behoud van de overige rechten die in dat geval toekomen aan Opdrachtgever (zoals recht op bijvoorbeeld schadevergoeding, ontbinding, etc.). In eerste instantie vindt het overleg over klachtafhandeling plaats tussen de betreffende Opdrachtgever en de Opdrachtnemer al dan niet met interventie van de strategische contractmanager van de categorie V&PO. Opdrachtnemer stelt een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat dergelijke klachten structureel kunnen worden opgelost. Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden en kan buiten de organisatorische lijn opereren.

Binnen zeven Werkdagen na melding van een klacht moet de oplossing van de klacht gerapporteerd zijn aan de betreffende Opdrachtgever en in kopie (cc) naar de strategisch contractmanager van de categorie V&PO. In deze rapportage staat tenminste het volgende staat vermeld: de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en hoe voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst herhaalt. De klacht is pas opgelost wanneer de Opdrachtgever de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd. Deze acceptatie zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

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

5.2. Kwalitatieve eisen aan de Opdracht Periodieke taaltrainingen, van toepassing op perceel 1 en perceel 2

Algemene eisen

UE 23.	Opdrachtnemer is in staat om voor de percelen die hij gegund krijgt de diensten zoals opgenomen in paragraaf 2.8.1 van het Beschrijvend document van deze Aanbesteding, te kunnen uitvoeren conform de normen van het <i>Common European Framework of Reference for Languages</i> (CEFR).
UE 24.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de procedure van opdrachtplaatsing zoals beschreven in bijlage B en handelt hier ook naar.
UE 25.	Opdrachtnemer maakt gebruik van één e-mailadres waar Deelnemende organisatie zijn Offerteaanvragen (aanvraag voor een Opdracht tot het verrichten van Diensten) naar toe kan sturen.
UE 26.	Inschrijver is telefonisch bereikbaar op werkdagen ten minste tussen 09.00 uur en 17.00 uur.
UE 27.	Communicatie tussen Categoriemanagement V&PO, Deelnemende organisatie en Opdrachtnemer vindt plaats in het Nederlands.
UE 28.	In het kader van de uitvoering van de te sluiten Raamovereenkomst(en) garandeert Opdrachtnemer de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679) voldoet en de bescherming van de Betrokkene(n) ¹ is gewaarborgd.
UE 29.	Opdrachtnemer inclusief zijn personeel (eigen en inhuur) nemen strikte geheimhouding in acht met betrekking tot: - Informatie die wordt verkregen met de uitvoering van de diensten in het kader deze Opdracht; - Gebouwen en interne organisatie van Deelnemende organisaties aan de Raamovereenkomsten en de identiteit van diens medewerkers (Cursisten); - En overige zaken waarvan het personeel van de Opdrachtnemer weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Raamovereenkomst(en) van kracht.
UE 30.	Overleggen tussen (vertegenwoordigers van) Opdrachtnemer, categoriemanagement V&PO en/of Deelnemende organisaties vinden, als er een thuiswerkverplichting is voor (Rijks-)ambtenaren of dwingend advies hiertoe, digitaal plaats via een toepassing voor online vergaderen. Hiervan kan alleen in uitzonderlijke gevallen en met gegronde redenen van worden afgeweken. De Deelnemende organisaties gebruiken op dit moment vooral Cisco Webex. In overleg kan ook een andere toepassing voor online vergaderen worden gebruikt. Als er geen sprake is van een thuiswerkverplichting of advies hiertoe, dan kunnen overleggen zowel digitaal als fysiek plaatsvinden ('hybride werken'). Dat laatste op een locatie van Opdrachtgever of Opdrachtnemer. Voor overleggen op locatie van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer geen reis- en/of verblijfskosten in rekening brengen van Opdrachtgever.

Eisen aan lesaccommodatie

¹ Betrokkene(en) zijn de geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon(personen) op wie de verwerkte en/of de te verwerken persoonsgegevens betrekking hebben. In dit geval: de Cursist(en).

UE 31. Opdrachtnemer verzorgt de voor uitvoering van de taaltraining noodzakelijke trainingsaccommodatie.

Opdrachtnemer heeft hiertoe een eigen accommodatie of is in staat om een accommodatie te huren. Opdrachtnemer biedt in deze accommodatie ook innerlijke verzorging van de Cursist(en) en taaltrainer aan, waaronder tenminste onbeperkt: koffie, thee en (kraan)water.

Op verzoek van een Deelnemende organisatie kunnen de taallessen ook incompany worden gegeven. De taallessen vinden dan plaats op een (kantoor)locatie van de betreffende Deelnemende organisatie. De Deelnemende organisatie is in dat geval ook verantwoordelijk voor de innerlijke verzorging van de Cursist(en) en de taaltrainer en de toegang van de taaltrainer tot het gebouw.

De Opdrachtnemer kan in geval ook geen kosten in rekening brengen voor (huur van) accommodatie, verzorging en eventuele reis en/of verblijfskosten van de taaltrainer.

UE 32. De accommodatie waar Opdrachtnemer zijn fysieke taallessen geeft, zijn geschikt voor het geven van (taal)onderwijs. Meer in het bijzonder voldoet deze accommodatie aan de volgende normen²:

- Het gebouw is volledig rookvrij;
- In het leslokaal is:
 - o daglicht aanwezig en de helderheid ervan kan geregeld worden door middel van helderheidswering en/of zonwering;
 - o de verlichtingssterkte door kunstlicht conform NEN-EN 12464-1: op werkvlakniveau minimaal 300 lux met een gelijkmatigheidsindex van minimaal 0,6;
 - o er luchtventilatie mogelijk;
 - o de temperatuur regelbaar en ligt altijd tussen de 19 en 25 graden celsius;
 - o een goede akoestiek: de nagalmtijd is conform NEN 5077 ten hoogste 0,8 seconde.
- Daarnaast beschikt het leslokaal over deugdelijk meubilair (stoelen en tafels) en een of meer van de volgende presentatiemiddelen: whiteboard, (digitaal) schoolbord, flipover, beamer en een projectiescherm;
- Het leslokaal is voldoende groot voor het aantal Cursisten en taaltrainer.

UE 33. De accommodatie waar Opdrachtnemer zijn fysieke taallessen geeft ligt binnen Nederland, de overzeese gebiedsdelen niet meegerekend (zie afbeelding hieronder). Meer in het bijzonder is Opdrachtnemer in staat om een accommodatie voor uitvoering van fysieke taallessen te verzorgen in elk van de volgende vier regio's:

- Regio 1: Provincie Friesland, Groningen en Drenthe.
- Regio 2: Provincie Overijssel en Gelderland.
- Regio 3: Provincie Noord-Holland, Zuid-Holland, Flevoland en Utrecht.
- Regio 4: Provincie Zeeland, Noord-Brabant en Limburg.

² Conform Programma van eisen Frisse Scholen 2021



Voor Regio 3 geldt daarnaast dat Opdrachtnemer in elk geval een accommodatie moet kunnen verzorgen in:

- Den Haag of
- Utrecht en/of Amersfoort.

UE 34. Als Opdrachtnemer een accommodatie verzorgt voor uitvoering van de fysieke taallessen dan ligt deze accommodatie op maximaal tien minuten loopafstand van een NS-station, gemeten met gebruikmaking van Google maps.

Van deze eis worden afgeweken:

- Alleen in overleg met de Deelnemende organisatie en na diens akkoord;
- Of als Opdrachtnemer vervoer verzorgt tussen het treinstation en de trainingsaccommodatie.

UE 35. Voor elke accommodatie (eigen, gehuurd en incompany) geldt te allen tijden dat de aldaar geldende huisregels gevolgd moeten worden door Cursist(en) en taaltrainer.

Eisen aan taaltrainers

UE 36. De door Opdrachtnemer in te zetten taaltrainer voldoet aan de volgende vereisten:

- Is didactisch bevoegd om les te geven. Deelnemende organisatie kan van Opdrachtnemer eisen dat er een taaltrainer wordt ingezet die aantoonbaar beschikt over een eerstegraads lesbevoegdheid. En/of bij de talen waar dit van toepassing is kan een specifiek diploma worden geëist, zoals een diploma Nt2 voor Nederlands als tweede taal, TEFL³ voor Engels, FLE⁴ voor Frans en ELE⁵ voor Spaans;
- Beschikt over een diploma op minimaal HBO-master niveau (of vergelijkbaar: WO-bachelor niveau). Bij voorkeur in een voor de taaltraining (relevante) studierichting;
- Heeft minimaal vijf jaar werkervaring als taaltrainer.

In overleg kan van één of meer van de bovengenoemde eisen worden afgeweken.

UE 37. In beginsel zet Opdrachtnemer taaltrainers in die moedertaalspreker (*native speaker*) zijn in de doeltaal. En (daardoor) uitgebreide kennis hebben van de sociale en zakelijke cultuur en omgangsvormen in het land van de doeltaal.

Maar een Deelnemende organisatie kan om haar moverende redenen te allen tijde van Opdrachtnemer eisen om juist geen moedertaalspreker in te zetten op een bepaalde Opdracht. Deelnemende organisatie hoeft dit niet te motiveren.

³ Onderwijzen van Engels als vreemde taal

⁴ Onderwijzen van Frans als vreemde taal

⁵ Onderwijzen van Spaans als vreemde taal

UE 38. Deelnemende organisatie kan Opdrachtnemer te allen tijden verzoeken om een (geanonimiseerd) profiel of CV te overleggen van de taaltrainer die een Opdracht uitvoert of hiervoor beoogd is. Als Deelnemende organisatie vaststelt dat het profiel of CV niet voldoet aan de vereisten van de Opdracht, dan kan Deelnemende organisatie een vervangende taaltrainer eisen die wel voldoet.

UE 39. Deelnemende organisatie kan bij Opdrachtnemer een voorkeur voor een bepaalde taaltrainer aangeven. Bijvoorbeeld omdat Deelnemende organisatie daarmee goede ervaringen heeft. Van Opdrachtnemer wordt in dat geval verwacht dat hij op z'n minst een inspanning doet om hier opvolging aan te geven.

UE 40. Als een (beoogd) taaltrainer uitvalt, vooraf of tijdens de taaltraining, dan zorgt Opdrachtnemer voor een minimaal gelijkwaardige vervanger.

Eisen aan de uitvoering

UE 41. Na akkoord van Deelnemende organisatie op de offerte van Opdrachtnemer, verzorgt Opdrachtnemer de locatie en de planning van de taaltraining.

UE 42. Elke taaltraining start met een individuele intake waarin in elk geval de leerdoelen en taalniveau van de Cursist worden vastgesteld.

UE 43. De verdere invulling van de taaltraining is in lijn met de leerdoelen van de Cursist(en) en/of de functie en werkzaamheden van de Cursist(en). Opdrachtnemer kan daarbij gebruik maken van casuïstiek en/of materiaal uit de dagelijkse werkpraktijk van de Cursist(en). Opdrachtnemer schenkt in elk geval in z'n taaltrainingen aandacht aan omgangsvormen, cultuuraspecten en vakjargon, passend bij de functie en/of werkzaamheden van de Cursist(en).

UE 44. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Cursist(en) binnen vier weken na het tot standkomen van een Opdracht tot het verrichten van Diensten kan(kunnen) starten met de taaltraining, tenzij Deelnemende organisatie en Cursist(en) akkoord zijn met een latere aanvangsdatum.

UE 45. Elke taaltraining wordt afgerond met een mondelinge eindevaluatie door de cursist en de taaltrainer. Op grond hiervan stelt de taaltrainer ten behoeve van de Cursist een individueel rapport en ontwikkelplan op, waarin in elk geval volgende is opgenomen:

- Evaluatie van leertraject t.a.v. de vooraf gestelde leerdoelen;
- Eventuele resterende aandachts- en ontwikkelpunten van de cursist;
- Vaststelling van het niveau van de Cursist conform CEFR op het moment van de eindevaluatie;
- Suggesties voor verdere zelfstudie door de Cursist en/of transfer van de taaltraining naar de praktijk van de Cursist.

De taaltrainer/Opdrachtnemer stuurt het rapport en ontwikkelplan binnen twee werkdagen na datum van eindevaluatie naar de Cursist. Als dit is afgestemd met de Cursist, dan stuurt Opdrachtnemer ook een afschrift aan de contactpersoon van Deelnemende organisatie. Als Cursist dit niet wenst dan meldt Opdrachtnemer schriftelijk aan de contactpersoon van Deelnemende organisatie dat de taaltraining heeft plaatsgevonden en is afgerond. Met het doorsturen van het rapport- en ontwikkelplan aan de Cursist en/of de contactpersoon van Opdrachtgever en/of de mededeling aan de contactpersoon dat dit is gebeurd, wordt de taaltraining formeel afgemeld.

	En als tussen Deelnemende organisatie of Cursist en Opdrachtnemer is afgesproken, dan ontvangt de Cursist na afloop van de training een certificaat waarop in elk geval is opgenomen: de taal en het behaalde taalniveau conform CEFR. Bovengenoemde documenten (rapport en ontwikkelplan en certificaat) zijn bij de prijs van Opdrachtnemer inbegrepen.
UE 46.	Opdrachtnemer communiceert rechtstreeks met Cursist(en) over alle logistieke en inhoudelijke zaken met betrekking tot de uitvoering van de taaltraining. Uitnodigingen en de voor de taaltraining benodigde praktische en/of inhoudelijk te bestuderen informatie, worden uiterlijk twee weken voor aanvang van de eerste trainingsdag naar de Cursist(en) gestuurd.
UE 47.	Een fysieke taalles op een lesaccommodatie van of gehuurd door Opdrachtnemer, duurt in beginsel minimaal twee uur. Voor taallessen die incompany gegeven worden geldt dit niet.
UE 48.	In elke taaltraining wordt <i>blended learning</i> toegepast. Dit houdt in dat er verschillende leervormen gemixt worden. Dit kunnen onder andere fysieke lesvormen zijn, online of digitale lesvormen en individuele lesvormen (bijvoorbeeld oefeningen).
UE 49.	Een online taalles wordt in beginsel gegeven via Cisco Webex (www.webex.com). Dit is het rijksbrede online vergaderplatform. In overleg tussen Partijen kan een andere platform worden gebruikt.
UE 50.	In geval een Cursist niet verschijnt op de afgesproken datum en tijd (een <i>no show</i>) dan meldt Opdrachtnemer dit per ommekeer aan de contactpersoon van de Deelnemende organisatie.

5.3. **Kwalitatieve eisen aan de Opdracht Intensieve taaltrainingen, van toepassing op perceel 3**

Algemene eisen

UE 51.	Opdrachtnemer is in staat om voor de percelen die hij gegund krijgt de diensten zoals opgenomen in paragraaf 2.8.2 van het Beschrijvend document van deze Aanbesteding, te kunnen uitvoeren conform de normen van het <i>Common European Framework of Reference for Languages</i> (CEFR).
UE 52.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de procedure van opdrachtplaatsing zoals beschreven in bijlage B en handelt hier ook naar.
UE 53.	Opdrachtnemer maakt gebruik van één e-mailadres waar Deelnemende organisatie zijn Offerteaanvragen (aanvraag voor een Opdracht tot het verrichten van Diensten) naar toe kan sturen.
UE 54.	Inschrijver telefonisch bereikbaar op werkdagen ten minste tussen 09.00 uur en 17.00 uur.
UE 55.	Communicatie tussen Categoriemanagement V&PO, Deelnemende organisatie en Opdrachtnemer vindt plaats in het Nederlands.

UE 56. In het kader van de uitvoering van de te sluiten Raamovereenkomst(en) garandeert Opdrachtnemer de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679) voldoet en de bescherming van de Betrokkene¹ is gewaarborgd.

UE 57. Opdrachtnemer inclusief zijn personeel (eigen en inhuur) nemen strikte geheimhouding in acht met betrekking tot:

- Informatie die wordt verkregen met de uitvoering van de diensten in het kader deze Opdracht;
- Gebouwen en interne organisatie van Deelnemende organisaties aan de Raamovereenkomsten en de identiteit van diens medewerkers (Cursisten);
- En overige zaken waarvan het personeel van de Opdrachtnemer weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is.

Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Raamovereenkomst(en) van kracht.

UE 58. Overleggen tussen (vertegenwoordigers van) Opdrachtnemer, categoriemanagement V&PO en/of Deelnemende organisaties vinden, als er een thuiswerkverplichting is voor (Rijks-)ambtenaren of dwingend advies hiertoe, digitaal plaats via een toepassing voor online vergaderen. Hiervan kan alleen in uitzonderlijke gevallen en met gegronde redenen van worden afgeweken. De Deelnemende organisaties gebruiken op dit moment vooral Cisco Webex. In overleg kan ook een andere toepassing voor online vergaderen worden gebruikt.

Als er geen sprake is van een thuiswerkverplichting of advies hiertoe, dan kunnen overleggen zowel digitaal als fysiek plaatsvinden ('hybride werken'). Dat laatste op een locatie van Opdrachtgever of Opdrachtnemer. Voor overleggen op locatie van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer geen reis- en/of verblijfskosten in rekening brengen van Opdrachtgever.

Eisen aan accommodatie

UE 59. Opdrachtnemer verzorgt de accommodatie voor uitvoering van de training (trainingsaccommodatie). De trainingsaccommodatie bevindt zich binnen Nederland, de overzeese gebiedsdelen niet meegerekend.

Intensieve taaltrainingen in groepsverband kunnen, op verzoek van Opdrachtgever, ook *incompany* worden gegeven. De taallessen vinden dan plaats op een locatie van of gehuurd door de betreffende Deelnemende organisatie. Deelnemende organisatie is in dat geval verantwoordelijk voor de bereikbaarheid en kwaliteit van de trainingsaccommodatie en de innerlijke verzorging van de Cursist(en) en de taaltrainer. De Opdrachtnemer kan in dat geval ook geen kosten in rekening brengen voor (de huur van) de accommodatie, innerlijke verzorging van Cursisten en eventuele reis- en/of verblijfskosten van de taaltrainer.

UE 60. De trainingsaccommodatie ligt op een met openbaar vervoer goed bereikbare plaats. Daaronder verstaan: de dichtstbijzijnde openbaar vervoer halte is maximaal op tien minuten loopafstand van de trainingsaccommodatie, gemeten met gebruikmaking van Google maps.

Van deze eis worden afgeweken:

- Alleen in overleg met Deelnemende organisatie en na diens akkoord;

- Of als Opdrachtnemer vervoer verzorgt tussen het treinstation en de trainingsaccommodatie.

UE 61. De accommodatie waar de intensieve taaltraining plaatsvindt is geschikt voor het geven van intensief (taal)onderwijs. Daartoe bevat de trainingsaccommodatie faciliteiten die het mogelijk maken voor de Cursist om volledig ontzorgd te worden zodat de Cursist zich kan focussen op zijn taaltraining.

Meer in het bijzonder voldoet deze accommodatie aan de volgende vereisten³:

- De accommodatie is volledig rookvrij;
- De accommodatie bevat verschillende binnen- en/of buitenruimten waar de Cursist ongestoord kan studeren, waaronder in elk leslokalen, individuele en/of kleinschalige zithoekjes of lounge-ruimten;
- In de leslokalen is:
 - o daglicht aanwezig en de helderheid ervan kan geregeld worden door middel van helderheidswering en/of zonwering;
 - o de verlichtingssterkte door kunstlicht conform NEN-EN 12464-1: op werkvlakniveau minimaal 300 lux met een gelijkmatigheidsindex van minimaal 0,6;
 - o er is luchtventilatie mogelijk;
 - o de temperatuur regelbaar en ligt altijd tussen de 19 en 25 graden celsius;
 - o er is een goede akoestiek: de nagalmtijd is conform NEN 5077 ten hoogste 0,8 seconde.
- Daarnaast beschikt een leslokaal over deugdelijk meubilair (stoelen en tafels) en één of meer van de volgende presentatiemiddelen: whiteboard, (digitaal) schoolbord, flipover, beamer en een projectiescherm;
- Het leslokaal is voldoende groot voor het aantal Cursisten en taaltrainer;
- De trainingsaccommodatie ligt in een rustige omgeving en is ingericht op het geven van trainingen, cursussen, lessen etc. en biedt daartoe studievriendelijke faciliteiten, zodat de Cursist zich volledig kan focussen op zijn taaltraining (deel van de onderdompeling). Onder studievriendelijke faciliteiten verstaat u o.a. de normen zoals opgenomen in UE 32 voor de leslokalen en daarnaast verschillende, comfortabel ingerichte (lounge)plekken, binnen en/of buiten, bedoeld voor bijvoorbeeld zelfstudie.
- De trainingsaccommodatie is, voorzover er sprake is (kan zijn) van (continu) omgevingsgeluid veroorzaakt door bijvoorbeeld een nabijgelegen weg, treinspoor of vliegveld, goed geïsoleerd tegen geluid van buitenaf.
- De trainingsaccommodatie kan in een landelijke omgeving liggen mits deze goed bereikbaar is met het openbaar vervoer (trein of bus). Zie: UE 60.

UE 62. Ook biedt de Opdrachtnemer voorafgaand aan elke trainingsdag de mogelijkheid voor de Cursist om te overnachten. Een cusist hoeft hier geen gebruik van te maken.

De accommodatie voor de overnachting (hotelaccommodatie) voldoet aan de volgende vereisten:

- De hotelaccommodatie ligt op maximaal tien minuten loopafstand van de trainingsaccommodatie. Als uitgangspunt wordt hiervoor Google Maps genomen;
- De overnachtingsaccommodatie heeft of voldoet aan de vereisten van tenminste drie hotelsterren conform het systeem van Hotelstars Union, In Nederland uitgevoerd door Hotelsterren.nl. Als de (beoogde) hotelaccommodatie niet beschikt over de voornoemde hotelsterren, dan is het aan Opdrachtnemer om aan te tonen dat zijn hotelaccommodatie minimaal voldoet aan de vereisten van drie hotelsterren conform het systeem van Hotelstars Union.
- De overnachting is met ontbijt;

- Er zijn één- en/of tweepersoonskamers beschikbaar. De kamerbezetting is in beginsel één persoon (Cursist) per kamer;
- De hotelkamers zijn rookvrij;
- Het hotel beschikt over beveiligde wifi in de lobby, ontbijtzaal en hotelkamer;
- De hotel beschikt over rustige kamers, d.w.z. kamers die niet liggen aan een doorgaande weg;
- De kamerprijs is inclusief eventuele toeristenbelasting.

Bovenstaande vereisten vallen binnen de *all-in* prijs die Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving heeft geoffreerd voor een hotelovernachting (bijlage 8_Prijzenblad perceel 3).

UE 63. Voor elke nacht dat een Cursist **geen** gebruik maakt van de overnachting met ontbijt, brengt Opdrachtnemer de door hem geoffreerde prijs voor een (hotel)overnachting op het Prijzenblad (bijlage 8) even zoveel male in mindering op de door hem geoffreerde totaalprijs.

UE 64. Elke trainingsdag is inclusief innerlijke verzorging van de Cursist. In het bijzonder wordt hieronder begrepen:

- Onbeperkt gebruik van koffie, thee, (kraan)water, frisdranken, snacks;
- Lunch met drank (alcoholvrij);
- Diner met drank (alcoholvrij).

Opdrachtnemer houdt hierbij rekening met eventuele dieetwensen van de Cursist. Als er sprake is van (een) dieetwens(en), dan wordt dat gecommuniceerd door of de Deelnemende organisatie in zijn akkoord op de Offerte van Opdrachtnemer of door de Cursist in het intakegesprek.

UE 65. Voor elke trainingsaccommodatie (eigen, gehuurd en *incompany*) geldt te allen tijden dat de aldaar geldende huisregels gevolgd moeten worden door Cursist(en) en taaltrainer.

Eisen aan taaltrainers

UE 66. De door Opdrachtnemer in te zetten taaltrainer voldoet aan de volgende eisen:

- Is didactisch bevoegd om les te geven. Deelnemende organisatie kan eisen dat een taaltrainer wordt ingezet die aantoonbaar beschikt over een eerstegraads lesbevoegdheid. En/of bij de talen waar dit van toepassing is, kan een specifiek diploma worden geeist, zoals een diploma Nt2 voor Nederlands als tweede taal (Nt2), TEFL² voor Engels, FLE³ voor Frans en ELE⁴ voor Spaans;
- Beschikt over een diploma op minimaal HBO-master niveau (of vergelijkbaar: WO-bachelor niveau). Bij voorkeur in een voor de taaltraining (relevante) studierichting.
- Heeft minimaal vijf jaar werkervaring als taaltrainer.

In overleg kan van één of meer van de bovengenoemde eisen worden afgeweken.

UE 67. In beginsel zet Opdrachtnemer taaltrainers in die moedertaalspreker (*native speaker*) zijn in de doeltaal. En (daardoor) uitgebreide kennis hebben van de sociale en zakelijke cultuur en omgangsvormen in het land van de doeltaal.

Maar Deelnemende organisatie kan om haar moverende redenen te allen tijde van Opdrachtgever eisen om juist geen moedertaalspreker in te zetten op een bepaalde Nader opdracht. Opdrachtgever hoeft dit niet te motiveren.

UE 68. Deelnemende organisatie kan Opdrachtnemer te allen tijden verzoeken om een (geanonimiseerd) profiel of CV te overleggen van de taaltrainer die Nadere opdracht uitvoert of hiervoor beoogd is. Als Deelnemende organisatie vaststelt dat het profiel of CV niet voldoet aan de vereisten van de Nadere opdracht, dan kan Deelnemende organisatie een vervangende taaltrainer eisen die wel voldoet.

UE 69. Deelnemende organisatie kan bij Opdrachtnemer een voorkeur voor een bepaalde taaltrainer aangeven. Bijvoorbeeld omdat Deelnemende organisatie daarmee goede ervaringen heeft. Van Opdrachtnemer wordt in dat geval verwacht dat hij op z'n minst een inspanning doet om hier opvolging aan te geven.

UE 70. Als een (beoogd) taaltrainer uitvalt, vooraf of tijdens de taaltraining, dan zorgt Opdrachtnemer voor een minimaal gelijkwaardige vervanger.

Eisen aan de uitvoering

UE 71. Na akkoord van Deelnemende organisatie op de offerte van Opdrachtnemer, verzorgt Opdrachtnemer de locatie en de planning van de taaltraining. De data van de taaltrainingen worden in overleg met de Cursist vastgesteld.

UE 72. Elke taaltraining start met een individuele intake waarin in elk geval de leerdoelen en taalniveau van de Cursist conform CEFR-systematiek worden vastgesteld.

UE 73. De verdere invulling van de taaltraining is in lijn met de leerdoelen van de Cursist(en) en/of de functie en werkzaamheden van de Cursist(en). Opdrachtnemer kan daarbij gebruik maken van casuïstiek en/of materiaal uit de dagelijkse werkpraktijk van de Cursist(en). Opdrachtnemer schenkt in elk geval in z'n taaltrainingen aandacht aan omgangsvormen, cultuuraspecten en vakjargon, passend bij de functie en/of werkzaamheden van de Cursist(en).

UE 74. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Cursist(en) binnen vier weken na het tot standkomen van de Nadere overeenkomst kan(kunnen) starten met de taaltraining, tenzij Deelnemende organisatie en cursist(en) akkoord zijn met een latere aanvangsdatum.

UE 75. Elke taaltraining wordt afgerond met een mondelinge eindevaluatie door de Cursist en de taaltrainer. Op hiervan stelt de taaltrainer een individueel rapport en ontwikkelplan op, waarin hij/zij in elk geval opneemt:

- Evaluatie van leertraject t.a.v. de vooraf gestelde doelen;
- Eventuele resterende aandachts- en ontwikkelpunten van de Cursist;
- Vaststelling van het niveau van de Cursist conform CEFR op het moment van de eindevaluatie;
- Suggesties voor verdere zelfstudie door de Cursist en/of transfer van de taaltraining naar de praktijk van de Cursist.

De taaltrainer/Opdrachtnemer stuurt het rapport en ontwikkelplan binnen twee werkdagen na de eindevaluatie naar de Cursist. Als dit is afgestemd met de Cursist, dan stuurt Opdrachtnemer ook een afschrift aan de contactpersoon van Deelnemende organisatie. Als Cursist dit niet wenst dan meldt Opdrachtnemer schriftelijk aan de contactpersoon van Deelnemende organisatie dat de taaltraining heeft plaatsgevonden en is afgerond.

En als tussen Deelnemende organisatie of Cursist en Opdrachtnemer is afgesproken, dan ontvangt de Cursist na afloop van de training een certificaat waarop in elk geval is opgenomen: de taal en het behaalde taalniveau conform CEFR.

	Bovengenoemde documenten zijn bij de prijzen van Opdrachtnemer inbegrepen.
UE 76.	Opdrachtnemer communiceert rechtstreeks met Cursist(en) over alle logistieke en inhoudelijke zaken met betrekking tot de uitvoering van de taaltraining. Uitnodigingen en de voor de taaltraining benodigde praktische en/of inhoudelijk te bestuderen informatie, worden uiterlijk twee weken voor aanvang van de eerste trainingsdag naar de Cursist(en) gestuurd.
UE 77.	Een intensieve taaltraining: - Omvat minimaal zes uur per dag les, gerekend exclusief pauzes (koffie en thee, lunch en diner); - Waarvan het zwaartepunt ($\geq$ drie lesuren) ligt op de één-op-één contacturen met een taaltrainer; - Opdrachtnemer biedt dagelijks een mix van taaltrainers aan; - Het diner is onderdeel van de taaltraining, in die zin dat de doeltaal geoefend wordt door de Cursist tijdens het diner. Het diner vindt daardoor bij voorkeur in groepsverband plaats met andere Cursisten en/of taaltrainers. Het diner wordt niet meegerekend in bovengenoemde één-op-één contacturen met de trainer.
UE 78.	In elke de taaltraining wordt <i>blended learning</i> toegepast. Dit houdt in dat er verschillende leervormen gemixt worden. Dit kunnen onder andere fysieke lesvormen zijn, online of digitale lesvormen en individuele lesvormen (bijvoorbeeld oefeningen).
UE 79.	Een online taalles wordt in beginsel gegeven via Cisco Webex (www.webex.com). Dit is het rijksbrede online vergaderplatform. In overleg tussen Partijen kan een andere platform worden gebruikt.
UE 80.	In geval een Cursist niet verschijnt op de afgesproken datum en tijd (een <i>no show</i>) dan meldt Opdrachtnemer per ommekeer aan de contactpersoon van de Deelnemende organisatie.