



Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Specificatie van de opdracht

Behorend bij de Europese aanbesteding Klassikale taaltrainingen (IUC22-603)

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>	11
4.4. <i>Elektronische Bestelomgeving en Implementatie</i>	11
4.5.	11
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	15
5.1. <i>Eisen met betrekking tot contractmanagement door categoriemanagement Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO)</i>	15
5.2. <i>Kwalitatieve eisen aan de Opdracht</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 Klassikale taaltrainingen (IUC22-603). 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 milieu-, 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 Klassikale 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.

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 niet 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 en daaruit voortvloeiende nadere opdrachten verzekerd te zijn tegen:

- Bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van vijfhonderdduizend euro (€500.000) per gebeurtenis, gedurende tenminste 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 5 van het Beschrijvend document.

Eis 3. Inschrijver handelt nu en na gunning, indien de Raamovereenkomst hem gegund wordt, conform de integriteitsregels als zijn opgenomen in bijlage 6.

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen Raamovereenkomst wordt - alvorens deze wordt ondertekend - door de aanbestedende dienst aangepast aan de in de Nota's van Inlichtingen bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 4.	Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de raamovereenkomst (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 prijsopgave in het Prijzenblad in bijlage C van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 5.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en exclusief BTW .
Eis 6.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de tarieven, zoals opgenomen in bijlage C Prijzenblad. 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 7.	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 8.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 9.	Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.
Eis 10.	De prijsopgave is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) wijzigingen zoals opgenomen in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 11.	In de prijzen dient, voor zover van toepassing, tenminste te zijn opgenomen: a.) uitvoeringskosten in waarmee in elk geval, maar niet uitsluitend wordt bedoeld: - 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 in het kader van uitvoering van de Opdracht. b) accommodatie- en verzorgingskosten waarmee in elke geval, maar niet uitsluitend, wordt bedoeld: - 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 12.	In de prijzen dient, voor zover van toepassing, tenminste te zijn opgenomen: a.) uitvoeringskosten in waarmee in elk geval, maar niet uitsluitend wordt bedoeld: - 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 in het kader van uitvoering van de Opdracht. b) accommodatie- en verzorgingskosten waarmee in elke geval, maar niet uitsluitend, wordt bedoeld: - 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.
---------	---

Eis 14.	De door inschrijver geoffeerde prijzen staan vast gedurende het eerste contractjaar (twaalf maanden). Daarna kunnen de prijzen worden aangepast met de jaarmutatatie DPI van de tabel: "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport", index 2015=100, of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatatie 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 4.	De facturering vindt plaats op één van de in paragraaf 4.2 beschreven wijzen. De factuur voldoet aan de Handreiking basisfactuurRijk (bijlage 8 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 \(helpdesk-efactureren.nl\)](#).

DigiPoort

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

Peppol

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

Leveranciersportaal 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.

UE 5.	De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal Rijksoverheid of leveranciersportaal Belastingdienst (voor zover het de Belastingdienst betreft) 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 6.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid op de wijze zoals beschreven in UE5, worden gedragen door de Opdrachtnemer.
-------	--

UE 7.	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 8. Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

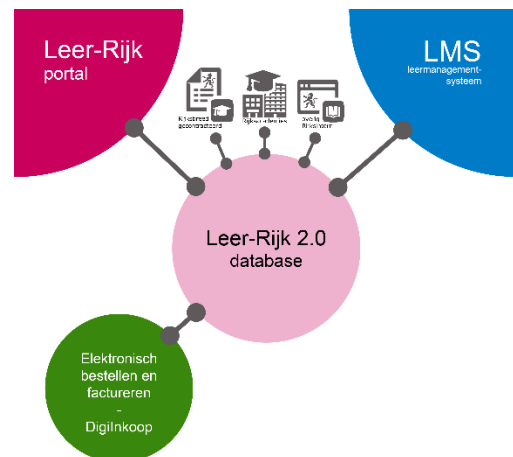
4.3. Aansluiting op Leer-Rijk of lokaal LMS

4.4. Elektronische Bestelomgeving en Implementatie

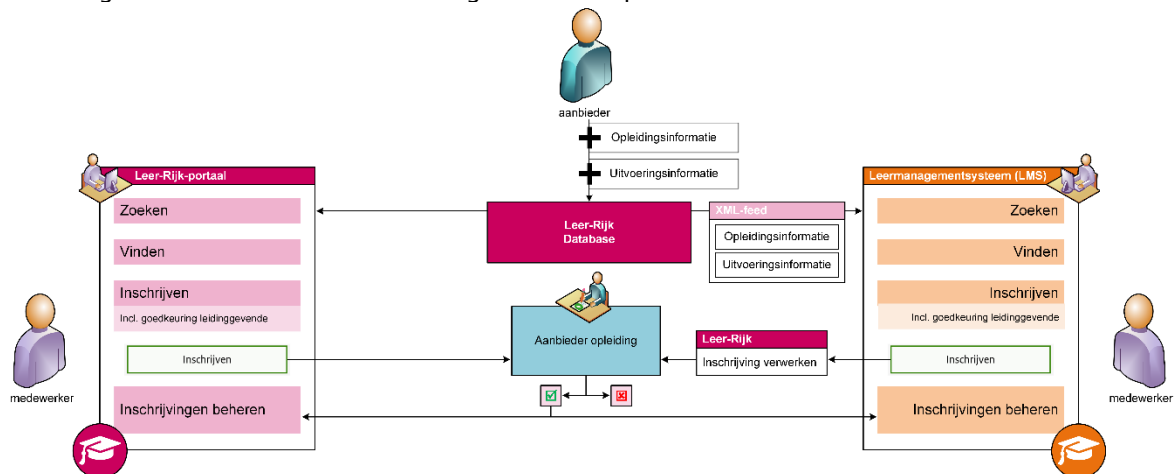
4.5.

Leer-Rijk en Leermanagementsystemen

De Rijksoverheid gebruikt één database voor alle opleidingen waar Rijksambtenaren toegang toe hebben: de Leer-Rijk 2.0 Database. Deze database bevat opleidingsinformatie en uitvoeringsinformatie. Deze informatie is toegevoegd door de Opdrachtnemer van de database. Rijksmedewerkers hebben toegang tot deze informatie via het Leer-Rijk Portaal of via een lokaal leermanagementsysteem. Doordat het leermanagementsysteem de informatie importeert vanaf de Leer-Rijk database hoeven de Opdrachtnemers de opleidings- en uitvoeringsinformatie maar op één plek toe te voegen en te beheren: de Leer-Rijk database.



Via beide systemen kunnen de eindgebruikers direct inschrijven op een Training. Alle inschrijvingen worden in Leer-Rijk verwerkt en via Leer-Rijk naar de Opdrachtnemer gestuurd. Zie onderstaande afbeelding voor een schematische weergave van dit proces.



Opleidingsinformatie & Uitvoeringen toevoegen of wijzigen:

Toevoegen of wijzigen van opleidings- of uitvoeringsinformatie kan op 3 manieren:

1. Handmatig (online invullen van een webformulier)
2. Middels een uploadbestand (CSV import)
3. Volledig geautomatiseerd via een XML feed, bijvoorbeeld die van Edu-Dex.

De Rijksoverheid rekent geen kosten voor het plaatsen van informatie in Leer-Rijk. Eventuele kosten die nodig zijn aan de kant van de Opdrachtnemer, komen voor kosten van de Opdrachtnemer.

Inschrijvingen verwerken

Een inschrijving is pas definitief als deze geaccepteerd is door de Opdrachtnemer. Het verwerken van een inschrijving kan op 2 manieren:

1. Via de mail – hierbij ontvangt de Opdrachtnemer een melding per mail met de inschrijfgegevens van de cursist. De mail bevat een token waarmee de inschrijving geaccepteerd (of geweigerd) kan worden.
2. Via de Leveranciers-API – hiermee kan de Opdrachtnemer een volledig geautomatiseerde koppeling realiseren tussen het eigen planningssysteem en Leer-Rijk (zie Bijlage G - Leveranciers-API).

Notabene: De leveranciers-API faciliteert ook in het geautomatiseerd doorvoeren van statusupdates van uitvoeringen. Mogelijke statussen: open, vol, geannuleerd.

De Rijksoverheid rekent geen kosten voor het aansluiten op de leveranciers-API van Leer-Rijk. Eventuele kosten die nodig zijn aan de kant van de Opdrachtnemer, komen voor kosten van de Opdrachtnemer.

Inschrijven en een order aanmaken

De inschrijving en het aanmaken van een order ten behoeve van de betaling, zijn bij Leer-Rijk gescheiden processen. De medewerker schrijft zich in via het Leer-Rijk portaal of het lokale leermanagementsysteem. De Opdrachtnemer accepteert de inschrijving eveneens via Leer-Rijk. De order wordt pas aangemaakt één dag na de opgegeven startdatum. Hierdoor kunnen wijzigingen (annulering, boete of anderszins) worden verwerkt voordat er een order aangemaakt is. De order wordt dus aangemaakt op basis van een specifiek inschrijving. Die inschrijving wordt gekenmerkt door een inschrijfnummer. Dit nummer wordt tijdens het inschrijven aangemaakt. Als de Opdrachtnemer liever een nummer uit de eigen administratie gebruikt, dan is dat mogelijk. De Opdrachtnemer kan bij het accepteren van de inschrijving namelijk ook het inschrijfnummer wijzigen.

Het enige wat de inschrijving en de order met elkaar verbindt is dat inschrijfnummer. Noch op de order noch op de factuur hoeven persoonsgegevens vermeld te worden.

Orders plaatsen en factureren

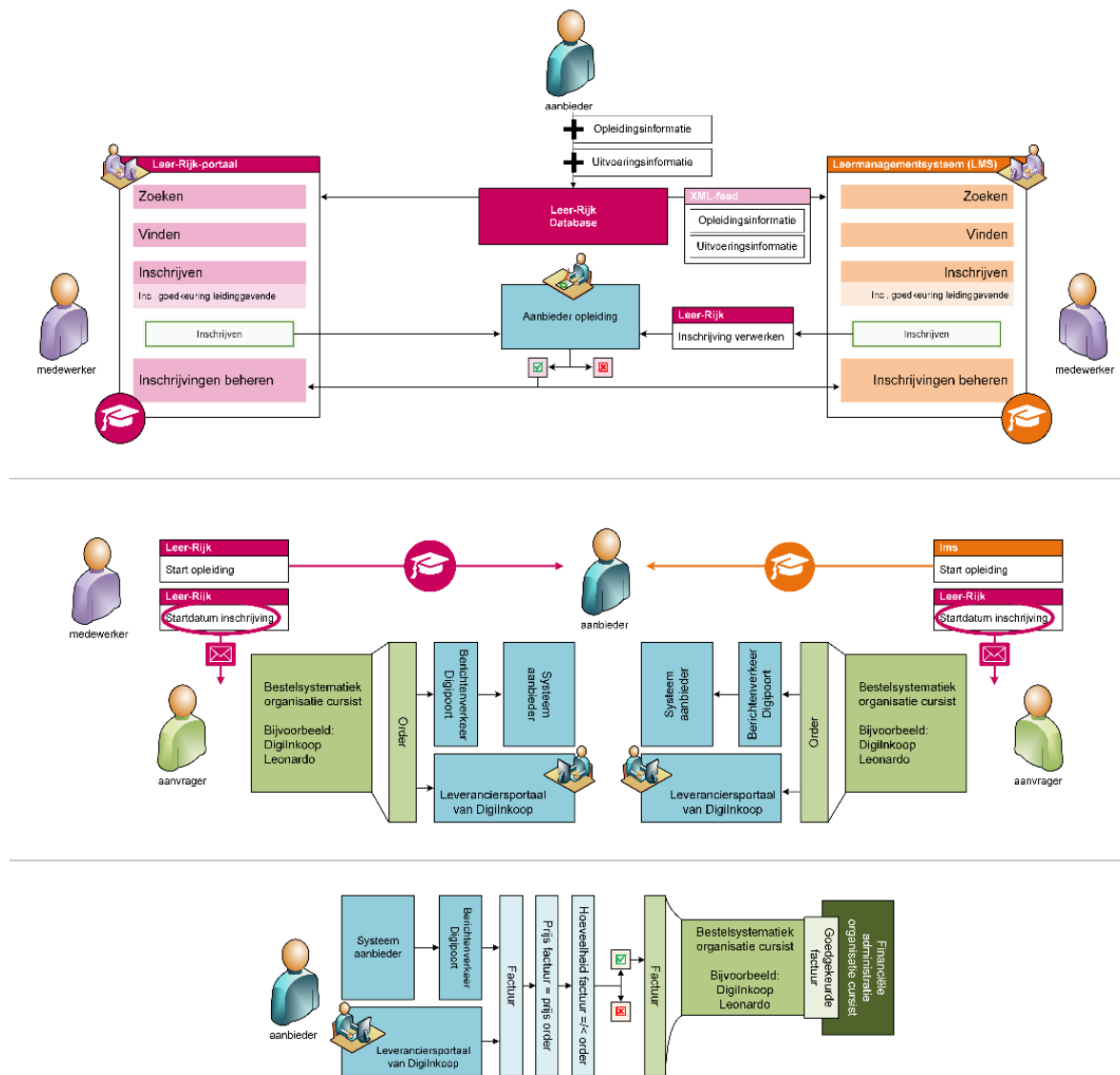
Organisaties met een systeem voor Elektronisch Bestellen en Factureren kunnen ook gebruik maken van de bestelcatalogus Leer-Rijk. Dat geldt voor zowel de gebruikers van het Leer-Rijk Portaal als voor de gebruikers van een gekoppeld leermanagementsysteem. De bestelcatalogus Leer-Rijk is gekoppeld aan het EBF systeem en via de koppeling kan de orderinformatie geïmporteerd worden in het bestelsysteem.

De Opdrachtnemer hoeft de systematiek voor het ontvangen en verwerken van orders en facturen maar één keer in te richten om te kunnen communiceren met alle deelnemers die gebruik maken van de bestelcatalogus Leer-Rijk.

Voor DigiInkoop A en B-deelnemers die gebruik maken van de bestelcatalogus Leer-Rijk kan de Opdrachtnemer het order- en facturatieproces op 2 manieren inrichten:

1. Via het leveranciersportaal van digiInkoop
2. Via het berichtenverkeer van digipoort

Op de volgende pagina een schema met alle stappen van inschrijving tot het betaalbaar stellen van een factuur.



Op www.leer-rijk.nl/uw-organisatie-en-leer-rijk staat een actuele lijst met de inrichtingskeuzes per departement en de stand van zaken met betrekking tot de implementatie en de planning. Bovendien verwijzen u graag naar de leverancierspagina op LeerRijk(www.leer-rijk.nl/leverancierspagina), waarbij u handleidingen en andere documentatie kan vinden.

Op www.leer-rijk.nl/leverancierspagina staat een overzicht van alle relevante informatie voor leveranciers/opdrachtnemer inclusief benodigde documentatie.

Organisaties die geen gebruik maken van Leer-Rijk of een aan Leer-Rijk gekoppeld LMS

Voor deelnemers die (nog) geen gebruik maken van het Leer-Rijk Portaal of een aan Leer-Rijk gekoppeld leermanagementsysteem, geldt dat opleidingsinformatie vooralsnog rechtstreeks door de Opdrachtnemer aan de contactpersoon van de Deelnemende organisatie aangeleverd moet worden. Na definitieve gunning vindt hierover verdere afstemming plaats met de betreffende Deelnemers. Het uitgangspunt is dat de (contactpersonen van de) Deelnemende organisaties zelf verantwoordelijk zijn voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de eigen bestellingen en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering. Dit laatste omvat het ontsluiten van het gecontracteerde aanbod in eigen systemen. Dit aansluiten omvat ook het inregelen van de uitvraag (offertestelling) door de Deelnemende organisaties.

Uit bovenstaande volgen de onderstaande eisen:

UE 9.	Opdrachtnemer stelt het aanbod beschikbaar via Leer-Rijk. Dat kan via een geautomatiseerde koppeling via Edu-Dex, door het uploaden van een CSV bestand of handmatig in de leveranciersomgeving op Leer-Rijk. Wanneer gebruik gemaakt wordt van een geautomatiseerde koppeling voor het opvoeren van informatie over de Trainingen en de verwerking van berichten, is de Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor de inrichting hiervan. Eventuele kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
UE 10.	Opdrachtnemer sluit binnen vier (4) weken na contractondertekening aan op Leer-Rijk en – indien van toepassing – op andere systemen waar de informatie over de Trainingen toegevoegd moet worden. Aanwijzingen van Centraal Functioneel Beheer Leer-Rijk dienen te worden opgevolgd, alle documentatie dient te worden gelezen.
UE 11.	De Opdrachtnemer voegt conform richtlijnen informatie over de trainingen toe aan Leer-Rijk en het Leermanagement systeem van de Deelnemende organisaties
UE 12.	Inschrijver dient binnen één (1) Werkdag na ontvangst van de Bestelopdracht vanuit Leer-Rijk, de contactpersoon van Deelnemende organisatie een bericht te sturen met daarin vermeld dat de Bestelopdracht is ontvangen en dat de afgesproken procedure in gang wordt gezet.
UE 13.	Inschrijver zal binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst van de aanmelding vanuit Leer-Rijk, een nadere specificatie naar de contactpersoon van Deelnemende organisatie sturen.
UE 14.	Inschrijver plant de fysieke en online trainingen tot zes (6) maanden vooruit.
UE 15.	Inschrijver garandeert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de Trainingen die onder de beschreven scope- vallen te leveren.
UE 16.	De Deelnemer kan gegarandeerd binnen uiterlijk 12 weken na eerste aanmelding dan wel gepubliceerde startdatum met de beoogde Training starten.
UE 17.	De groepsgrootte bedraagt maximaal 12 Cursisten.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

5.1. Eisen met betrekking tot contractmanagement door categoriemanagement Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO)

UE 18. 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). 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 19. 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 7) over:

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

Leveranciersgesprekken

UE 20. Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren jaarlijks tenminste één leveranciersgesprek, eventueel in combinatie met beoordeling (zie eis UE 8). 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 21. Op afspraak en verzoek van de Opdrachtgever neemt de strategische contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling deel aan één of meerdere van deze leveranciersgesprekken.

UE 22. 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 23.	De volgende annuleringsregeling is van toepassing op de uitvoering van taaltrainingen: 1. Een Deelnemer is gerechtigd om zonder opgaaf 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 24.	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: aantal taaltrainingen, verdeeld naar taal, te behalen CEFR-niveau en type taaltraining (klassikaal of online); - Aanvrager op niveau van Opdrachtgever (Deelnemende organisatie) en daarbinnen, indien van toepassing en gewenst, op lager organisatieniveau (Directoraat-Generaal / Directie); - Taal: 'nieuw' en, indien van toepassing, 'vervolg' (op een eerdere 'nieuwe taaltraining); - Start- en einddatum van de taaltraining; - CEFR-niveau bij aanvang en niveau behaald bij afmelding; - Indien van toepassing: certificaat uitgegeven, als bedoeld in paragraaf 2.1 van het Beschrijvend document; - Totaal aantal aanmeldingen vóór facturatie, absoluut; - Totaal aantal afmeldingen naar hoogte van de vergoeding (zie: UE 9), 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 10).
UE 25.	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 26. 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 27. Opdrachtnemer gebruikt een gestandaardiseerd evaluatieformulier voor evaluatie van de door Opdrachtnemer uitgevoerde taaltrainingen. Een voorbeeld van het evaluatieformulier is opgenomen in bijlage 10 bij het Beschrijvend document. Bijlage 10 kan in overleg met categoriemanagement V&PO na gunning op onderdelen worden aangepast aan de specifieke Opdracht.

Klachten

UE 28. 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 29. 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

Algemene eisen

UE 30.	Opdrachtnemer is in staat om de diensten zoals opgenomen in paragraaf 2.1 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 31.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de procedure van opdrachtplaatsing zoals beschreven in bijlage 11 en handelt hier ook naar.
UE 32.	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 33.	Inschrijver is telefonisch bereikbaar op werkdagen ten minste tussen 09.00 uur en 17.00 uur.
UE 34.	Communicatie tussen Categoriemanagement V&PO, Deelnemende organisatie en Opdrachtnemer vindt plaats in het Nederlands.
UE 35.	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 36.	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 van kracht.
UE 37.	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.

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).

Eisen aan lesaccommodatie

UE 38. 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.

Een incompany training kan voor maximaal 20% uit maatwerk bestaan. De minimale groepsgrootte is zes Cursisten.

UE 39. 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 40. 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 ~~ofen~~
- Utrecht en/of Amersfoort.

UE 41. 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 42. 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 43. 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. 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 44. 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 45. 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 46. 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 47. Als een (beoogd) taaltrainer uitvalt, vooraf of tijdens de taaltraining, dan zorgt Opdrachtnemer voor een minimaal gelijkwaardige vervanger.

Eisen aan de uitvoering

UE 48. Elke taaltraining start met een individuele intake waarin in elk geval de leerdoelen en taalniveau van de Cursist worden vastgesteld. Inschrijver plant binnen 5 werkdagen na aanmelding een intake in met de Cursist.

De intakeprocedure bestaat tenminste uit een intake-toets voor de bepaling van het (start) niveau en een terugkoppeling van de resultaten. De Cursist krijgt de mogelijkheid om eigen casuïstiek in te brengen. Indien de Cursist recent een training met succes heeft gevolgd, kan hij dit aangeven en op het volgende niveau starten. Voor de vereiste niveaubepaling per training wordt aangesloten bij het Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment (CEFR).

UE 49. 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 50. Elke taaltraining wordt afgerond met:

- Een eindevaluatie van het leertraject t.a.v. de vooraf gestelde leerdoelen;
- Het aan de Cursist meegeven van eventuele voor de Cursist resterende aandachtspunten en ontwikkelpunten;
- Vaststelling van het niveau van de Cursist conform CEFR op het moment van eindevaluatie;
- Suggesties voor verdere zelfstudie door de Cursist en/of transfer van de taaltraining naar de praktijk van de Cursist.

De taaltrainer/Opdrachtnemer stuurt de resultaten van bovenstaande activiteiten binnen tien werkdagen na datum van eindevaluatie naar de Cursist. Opdrachtnemer meldt schriftelijk aan de contactpersoon van Deelnemende organisatie dat de taaltraining heeft plaatsgevonden, welk niveau behaald is en dat de taaltraining is afgerond. Hiermee wordt de taaltraining formeel afgemeld.

En als dat tussen Deelnemende organisatie en/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 is bij de prijs per cursist, per taaltraining (Kolom C, Bijlage C – Tarievenblad NvI 1) inbegrepen.

Geen certificaat

Indien het niveau van de Cursist op het moment van eindevaluatie lager ligt dan het vooraf bepaalde eindniveau en/of de Cursist niet volledig aanwezig is geweest en/of het examen is niet met succes afgelegd, dan ontvangt de Cursist geen certificaat. Onder 'niet volledig' wordt afwezigheid bij 25% of meer van de lesmomenten verstaan. Wanneer een Cursist geen certificaat ontvangt, geeft de Inschrijver de reden daarvoor op.

Officieel erkend examen

Sommige deelnemende organisaties en/of cursisten willen na afronding van de taaltraining –wanneer beschikbaar- een officieel erkend examen afleggen, zoals Cambridge voor Engels, DELF en DAF voor Frans, etc. Inschrijver wordt verzocht een prijs per officieel erkend examen op te nemen in Kolom C, Bijlage C – Tarievenblad NvI 1 voor zover een dergelijk officieel examen beschikbaar is én inschrijver dit examen aanbied. Voor officieel erkende examens geldt geen exclusiviteit, deze mogen ook buiten de te sluiten raamovereenkomst worden afgenomen.

~~Bovengenoemde terugkoppeling is bij de prijs van Opdrachtnemer inbegrepen.~~

UE 51. 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 52. 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 53. In elke fysieke klassikale taaltraining wordt *blended learning* 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 54. Een incompany online taalles wordt in beginsel gegeven via het online vergaderplatform dat in gebruik is bij de desbetreffende Deelnemende organisatie. Veelal zijn dit Cisco Webex (www.webex.com), het rijksbrede online vergaderplatform, of MS Teams. In overleg tussen Partijen kan een andere platform worden gebruikt.

UE 55. In geval een Cursist niet verschijnt op de afgesproken datum en tijd (een *no show*) dan meldt Opdrachtnemer dit per ommekeer aan de contactpersoon van de Deelnemende organisatie.