



Belastingdienst

Bijlage 1 – Specificatie van de opdracht

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>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
2.3. <i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</i>	4
2.3.1. <i>Social return</i>	4
2.3.2. <i>Diversiteit en inclusie</i>	6
2.4. <i>Verzekering</i>	6
2.5. <i>Integriteit bij inhuur</i>	7
2.6. <i>Business Etiquette</i>	7
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	8
3.1. <i>Algemene voorwaarden</i>	8
3.2. <i>Geheimhoudingsplicht</i>	8
3.3. <i>Algemene Verordening Gegevensbescherming</i>	8
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	9
4.1. <i>Prijstelling</i>	9
4.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF)</i>	11
4.2.1. <i>Proces van bestellen en factureren</i>	12
4.2.2. <i>Leermanagementsysteem: Mijn Leeromgeving</i>	13
4.2.3. <i>Eisen aan de facturen</i>	14
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	15
5.1. <i>Eisen aan de implementatie</i>	15
5.2. <i>Eisen aan de dienstverlening</i>	15
5.3. <i>Standaard maatwerk</i>	16
5.4. <i>Logistieke eisen</i>	17
5.5. <i>Personele eisen</i>	17
5.6. <i>Contractmanagement en contactpersonen</i>	18
5.7. <i>Klachtenprocedure</i>	19
5.8. <i>Management rapportages</i>	20
5.9. <i>Evaluaties en verbetering</i>	20

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding IUC21-734: Trainingen op gebied van duurzame inzetbaarheid, preventie en verzuim. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

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

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

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

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	Inschrijver is in staat en bereid om de Diensten uit te voeren zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
Eis 2.	Door in te schrijven verklaart Inschrijver expliciet dat hij voldoet aan de genoemde voorwaarden en eisen die aan de Opdracht zijn gesteld.
Eis 3.	Door het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver te handelen conform de integriteitsregels zoals opgenomen in: - bijlage 5a - Gedragscode Rijk - bijlage 5b - Gedragscode een integere Belastingdienst - bijlage 5c - Business etiquette

2.2. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 4.	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 - het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat - het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
--------	--

2.3. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

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

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de Rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen, leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving. Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

2.3.1. Social return

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

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

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door social return op te nemen in aanbestedingen, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan social

return. De Aanbestedende dienst neemt in deze procedure de verplichting op bij te dragen aan social return. Bij social return gaat het in ieder geval om de volgende doelgroepen:

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

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

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

Bij deze aanbesteding wordt social return 2.0 toegepast. De randvoorwaarden en andere informatie met betrekking tot social return zijn opgenomen in bijlage 7. Handleiding social return. Zie ook deze webpagina van PIANOo: <https://www.piano.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/mvi-themas/social-return/aan-de-slag-0>

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra leer- en/of werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan minimaal 5% van de contractwaarde per jaar wordt ingezet voor social return, aangevuld met de eventuele extra inzet op social return zoals is beschreven in de beantwoording van wens 4 (§4.2 van het Beschrijvend document). In bijlage 7. Handleiding social return van het Beschrijvend document staan de randvoorwaarden en andere informatie over de invulling van social return. In het prijzenblad (bijlage C) staat het bedrag dat bij uitvoering van deze Opdracht minimaal ingezet dient te worden voor social return.
UE 2.	Voor de beantwoording van Wens 4 van het Beschrijvend document heeft Opdrachtnemer tijdens de aanbesteding een plan van aanpak ingediend als onderdeel van de Inschrijving. Dit plan van aanpak vormt input voor de contractmanagement gesprekken (§5.6).
UE 3.	Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na afloop van deze periode, compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven: - totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); - periode van inzet SR medewerkers; - indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - over deze periode gehaalde waarde ten opzichte van de contractwaarde per jaar (zie ook bijlage C van het Beschrijvend document). De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer wil hebben (zie ook §5.8 van dit document).

UE 4.	Wanneer op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren de Opdrachtgever constateert dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst twee keer achter elkaar niet het percentage haalt zoals is genoemd als verplichting in UE1, kan de Opdrachtgever in overleg treden met Opdrachtnemer . Op basis van dit overleg: - Stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer. - Stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de Opdrachtnemer.
UE 5.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in UE1, kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de raamovereenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in eis UE1 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). Indien het te betalen bedrag niet kan worden ingehouden of gestorneerd, zal Opdrachtgever een creditnota sturen die Opdrachtnemer verplicht is te betalen of het te betalen bedrag verrekenen met de eerstvolgende factuur. De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer .

2.3.2. Diversiteit en inclusie

De Rijksoverheid staat voor gelijke kansen, en streeft naar een inclusieve samenleving. Als werkgever en als Opdrachtgever wil de overheid bijdragen aan een inclusieve samenleving. Zo streeft de Rijksoverheid als werkgever naar een diverse samenstelling van haar personeelsbestand en naar het zijn van een inclusieve organisatie. Verschillende perspectieven, achtergronden en inzichten kunnen namelijk de denkkraft van de Rijksoverheid vergroten.

Een inclusieve organisatie maakt zo goed mogelijk gebruik van de diverse talenten en vermogens op de arbeidsmarkt. In een inclusieve werkomgeving komen alle (toekomstige) werknemers tot hun recht, ongeacht hun leeftijd, levensfase, functieverblijfsduur, geslacht of herkomst. Alle medewerkers worden gerespecteerd. Verschillen worden gewaardeerd en zelfs gezocht om voor het werk te benutten. Zie voor meer informatie ook: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidspersoneel/diversiteit-overheidspersoneel>

De Opdrachtgever gaat er van uit dat voor het goed functioneren van haar organisatie verschillende perspectieven, achtergronden, oriëntaties en kennis bij haar medewerkers van groot belang zijn. De Opdrachtnemer zet zich daarom ook in voor een diverse en inclusieve organisatiecultuur. Concreet worden de volgende uitvoeringseisen gesteld:

UE 6.	Opdrachtnemer tekent binnen 1 jaar na ingangsdatum van de raamovereenkomst het 'Charter Diversiteit' (https://www.ser.nl/nl/thema/diversiteitinbedrijf/charter-diversiteit) en committeert zich aan deze Charter en/of zet een vergelijkbaar instrument in waarmee Opdrachtnemer zich committeert aan zelf opgestelde doelen om diversiteit en inclusie op de werkvloer te bevorderen. Het stappenplan voor het aansluiten bij het Charter diversiteit is hier te vinden. Na het ondertekenen van het Charter informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover, alsmede over ontwikkelingen zoals de jaarlijkse vragenlijst en publicatie door het SER van de Monitor Charter Diversiteit.
-------	---

2.4. Verzekering

UE 7.	Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen: <i>Bedrijfsaansprakelijkheid</i> met een minimale dekking van €1.500.000,- per gebeurtenis en €3.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Raamovereenkomst van kracht is.
-------	--

2.5. Integriteit bij inhuur

Eis 5.	Inschrijver heeft kennis genomen van de Gedragcode Integriteit Rijk Richtlijn Rijksoverheid.nl , tevens opgenomen in bijlage 5a van het Beschrijvend document en garandeert dat hij alleen personeel (trainers en ondersteunend personeel) inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst die zich commiteren aan deze Gedragcode.
--------	---

Eis 6.	Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Een integere Belastingdienst, basis waarden, regels en procedures' als nadere invulling van de Gedragcode Integriteit Rijk en opgenomen in bijlage 5b van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.
--------	--

2.6. Business Etiquette

Eis 7.	Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 5c van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.
--------	--

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen raamovereenkomst wordt - alvorens deze door Opdrachtnemer (s) wordt ondertekend - door opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door Opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 8.	Inschrijver gaat door het indienen van een Inschrijving 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.

3.2. Geheimhoudingsplicht

Eis 9.	Opdrachtnemer gebruikt de informatie die hem door Opdrachtgever in verband met de uitvoering van deze raamovereenkomst ter beschikking is gesteld alleen voor het doel waarvoor het is verstrekt. Opdrachtgever beschouwt de volgende informatie in ieder geval als vertrouwelijk: • Informatie die wordt verkregen als gevolg van alle activiteiten uitgevoerd in het kader van de raamovereenkomst die uit deze Aanbesteding voortvloeit; • Gebouwen en interne organisatie van deelnemende organisaties aan de raamovereenkomsten en de identiteit van diens medewerkers; • Informatie over de integriteit, cultuur (houding en gedrag ten aanzien van verzuim en inzetbaarheid), (arbeids)conflicten en de stijl van leidinggeven binnen een organisatie(onderdeel). • En overige zaken waarvan 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.
--------	---

Eis 10.	Opdrachtnemer maakt op generlei wijze bekend hetgeen hem ter kennis komt bij de uitvoering van de raamovereenkomst in het algemeen, en bij het uitvoeren van de werkzaamheden in het bijzonder, waarvan zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs behoort te kennen dan wel kan vermoeden behalve voor zover dat voor de uitvoering van deze raamovereenkomst noodzakelijk is of enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking daarvan verplicht.
---------	---

3.3. Algemene Verordening Gegevensbescherming

Eis 11.	In het kader van de uitvoering van de te sluiten raamovereenkomst, 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 is gewaarborgd.
---------	---

Eis 12.	Tijdens de uitvoering van deze Opdracht krijgen medewerkers van Opdrachtnemer te maken met fiscale en/of andere vertrouwelijke informatie, waarvan hij/zij redelijkerwijs moet weten dat deze informatie niet voor derden bestemd is. Van al het personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet bij Opdrachtgever in het kader van de raamovereenkomst dient in het personeelsdossier een getekende geheimhoudingsverklaring aanwezig te zijn conform bijlage 5d. Model geheimhoudingsverklaring van het Beschrijvend document. Na een verzoek daartoe van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer deze verklaringen binnen 48 uur te kunnen overleggen. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de raamovereenkomst(en) van kracht.
---------	---

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage C van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen.

Eis 13.	Inschrijver vult bijlage C (Prijzenblad) van het Beschrijvend document, volledig, naar waarheid en realistisch in en voegt deze bij de inschrijving conform hoofdstuk 5 van het Beschrijvend document.
Eis 14.	Inschrijvingen met een Inschrijfprijs boven de bovengrensprijs (á €1.000.000,- exclusief BTW) worden uitgesloten van verdere beoordeling van de Wensen en worden ter zijde gelegd.
Eis 15.	Alle velden in het prijzenblad worden door Inschrijver ingevuld in Euro, afgerond op 2 decimalen achter de komma en exclusief omzetbelasting (BTW) .
Eis 16.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijzen in het Prijzenblad (bijlage C van het Beschrijvend document). Er worden all-in prijzen uitgevraagd, dat betekent dat u alle kosten verwerkt in uw tarieven die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden.
Eis 17.	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 de Dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde Eisen, zijn voor rekening van Inschrijver tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien Opdrachtgever kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Dienstverlening, zijn deze voor rekening van Inschrijver.
Eis 18.	De modules waarvoor Inschrijver een prijs offreert in het Prijzenblad (bijlage C) hebben een vaste all-in prijs gebaseerd op een vooraf bepaald minimaal en maximum aantal deelnemers en dagdelen per module, zoals vermeld in bijlage C. Inschrijver moet in zijn inschrijving (prijsstelling voor de modules) rekening houden met het minimum en maximum aantal deelnemers en dagdelen. Modules waarop wordt ingeschreven moeten doorgaan zodra het minimum aantal deelnemers is bereikt. Als er voor een bepaalde module het minum aantal deelnemers is aangemeld, dan geldt de prijs zoals tijdens de aanbesteding door Inschrijver is geoffreerd in het Prijzenblad (bijlage C), ongeacht of er meer deelnemers dan het minimum zijn. Als het maximum aantal deelnemers voor een module wordt overschreden, dan wordt er (parallel) eenzelfde module gestart welke ook start zodra het minimum aantal deelnemers is bereikt. Modules worden dus gestart zodra het minimum aantal deelnemers zich heeft aangemeld, én Opdrachtgever een Nadere Opdracht heeft verstrekt voor het verzorgen van de betreffende module. Het exacte aantal deelnemers aan de module is niet van invloed op het te factureren bedrag.
Eis 19.	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 20.	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 21.	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 22.	In het Prijzenblad staan aantallen genoemd waarop inschrijvers zijn prijzen dient te baseren. Deze aantallen zijn indicatief en bedoeld voor uniforme en objectieve evaluatie van de inschrijfprijzen. Aan deze aantallen kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.
Eis 23.	De geoffreerde prijzen staan vast tot en met 31 december van het jaar waarin de raamovereenkomst start. De tarieven worden jaarlijks, maar niet eerder dan 1 januari van het eerstvolgende kalenderjaar bijgesteld op basis van de volgende CBS index: "Consumentenprijzen; bijdrage en impact, CPI 2015=100", bestedingscategorie SA33 Onderwijs, gezondheid en sociale bescherming" of diens opvolger. Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee: • Tariefwijziging per 01-01-2024 -----> jaarmutatie CPI van 2023; • Tariefwijziging per 01-01-2025 -----> jaarmutatie CPI van 2024; • Tariefwijziging per 01-01-2026 -----> jaarmutatie CPI van 2025; • Tariefwijziging per 01-01-2027 -----> jaarmutatie CPI van 2026; Bij een tariefwijziging wordt de Consumenten Prijs Index (CPI, uitgedrukt in %) gehanteerd van het jaar voorafgaand aan de datum van wijziging. Na het openen van bovenstaande link (https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1653984650503), moet u de filters aanpassen: • filter "bestedingscategorieën" aanpassen naar "SA33 Onderwijs, gezondheid en sociale bescherming" • filter "onderwerp" aanpassen naar "jaarmutatie CPI (%)" • filter "perioden" aanpassen naar "jaren" Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd. De nieuwe prijzen worden afgerond op twee cijfers achter de komma.
UE 8.	De facturering vindt plaats op de in de raamovereenkomst beschreven manier.
UE 9.	Opdrachtnemer accepteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.
UE 10.	Opdrachtnemer factureert elektronisch conform één van de methoden zoals beschreven in paragraaf 4.2 van dit document.
UE 11.	Alle modules hebben een vaste all-in prijs om de dienstverlening en het contract beter te beheersen. Opdrachtnemer moet in het aanbieden van modules rekening houden met het minimum en maximum aantal deelnemers. Modules waarop wordt ingeschreven moeten doorgaan zodra het minimum aantal deelnemers is bereikt. Het aantal deelnemers heeft geen invloed op het te factureren bedrag naderhand.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

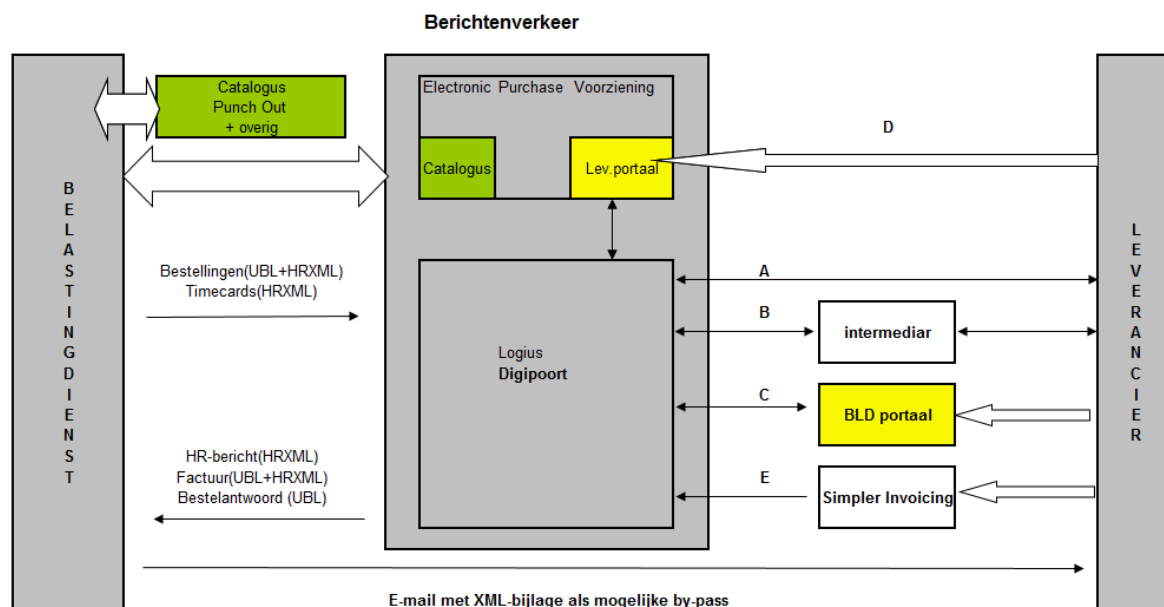
Wij zijn als overheid vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.

U kunt op de volgende manieren elektronisch 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.

In onderstaande afbeelding staan de manieren van e-factureren visueel weergegeven. Bekijk ook de video op de website: [Home | Helpdesk e-factureren \(helpdesk-efactureren.nl\)](http://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 Digiport voor Bedrijven | Logius](#)

Peppol

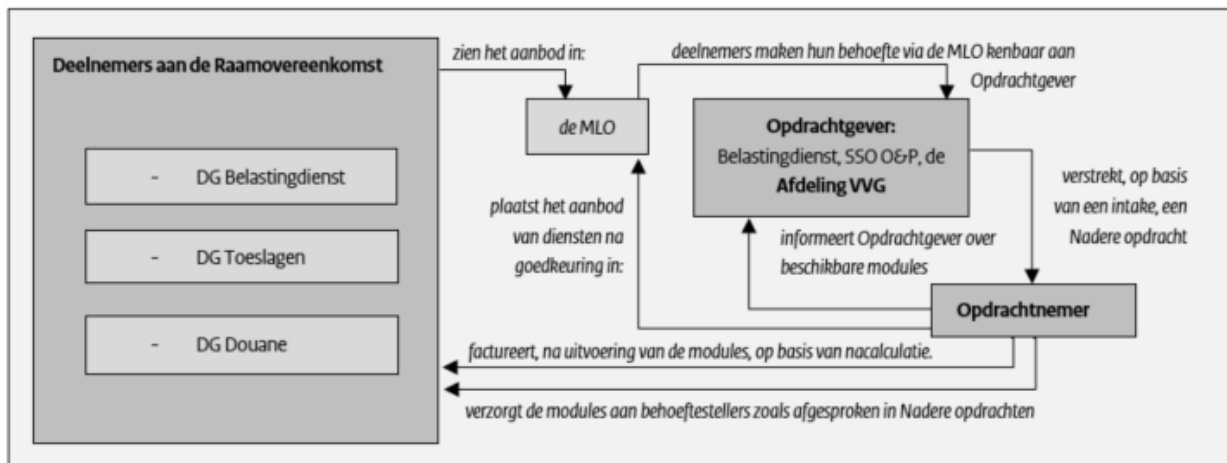
Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol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

Leveranciersportaal

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

4.2.1. Proces van bestellen en factureren

De Opdrachtgever verstrekt Nadere opdrachten aan Opdrachtnemer met behulp van Mijn Leeromgeving (MLO). De MLO is een online leerplatform waar DG Belastingdienst, DG Toeslagen en DG Douane gebruik van maken. Het bestel- en factureringsproces staat hieronder schematisch weergegeven.



Overall waar de afdeling VVG wordt vermeld, moet ook worden gelezen: DLSO (Douane landelijke service organisatie). De DLSO verzorgt namelijk alle nadere opdrachtverstrekking en intakes voor DG Douane. De afdeling VVG verzorgt de nadere opdrachtverstrekking en intakes voor DG Toeslagen en DG Belastingdienst.

UE 12. Van Opdrachtnemer wordt geëist dat zij zich aansluit op Mijn Leeromgeving (MLO) om het bestel- en factureringsproces te faciliteren. In bijlage 8a en 8b staat een handleiding waarin wordt beschreven op welke wijze leveranciers hun aanbod in de MLO kunnen plaatsen.

UE 13. Het verstrekken van Nadere opdrachten aan de Opdrachtnemer onder de raamovereenkomst gebeurt via de MLO door de afdeling VVG (of DLSO) volgens de volgende stappen:

1. De Opdrachtnemer deelt de verschillende modules met de Opdrachtgever.
2. De Opdrachtgever beoordeelt of de modules voldoen aan
 - a. de beschrijving van de Opdracht (§2.1 Beschrijvend document);
 - b. de eisen zoals beschreven in dit document;
 - c. de voorwaarden (voor prijs en kwaliteit) conform de inschrijving op aanbesteding IUC21-734 zijn.
3. Na goedkeuring van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer diensten in de MLO plaatsen, zodat deze zichtbaar worden voor de deelnemers aan de raamovereenkomst.
4. Opdrachtgever ontvangt via de MLO een bericht van interne deelnemers aan de raamovereenkomst (c.q. leidinggevendenden van DG Belastingdienst, DG Toeslagen en DG Douane) als zij behoefte hebben aan bepaalde diensten.
5. Nadat de Opdrachtnemer de behoeftes van deelnemers voor bepaalde diensten heeft ontvangen, wordt er – indien er een trainingstaject wordt afgenomen – met Opdrachtgever een intake georganiseerd met de behoeftebesteller.
6. Hierna wordt door Opdrachtgever een Nadere Opdracht verstrekt aan de Opdrachtnemer, dit gebeurt schriftelijk per mail of via de MLO.
7. De Opdrachtnemer verzorgt de diensten aan de behoeftebesteller conform de voorwaarden als vermeld in de Nadere opdracht.
8. De Opdrachtnemer factureert aan Opdrachtgever, na uitvoering van de diensten, op basis van nacalculatie.

UE 14. Het aantal deelnemers heeft geen invloed op het te factureren bedrag naderhand. Alle modules hebben een vaste all-in prijs zoals door Opdrachtnemer ingevuld in bijlage C (Prijzenblad) van de aanbesteding met kenmerk IUC21-734.

Opdrachtnemer moet in het aanbieden van modules rekening houden met het minimum en maximum aantal deelnemers. Modules waarop wordt ingeschreven moeten doorgaan zodra het minimum aantal deelnemers is bereikt.

Indien het maximum aantal deelnemers is bereikt, wordt er parallel een nieuwe module "met deelnemers gevuld" en gestart zodra het minimum aantal deelnemers weer is bereikt. In bijlage C (Prijzenblad) staat het minimum en maximum aantal deelnemers per module vermeld.

4.2.2. Leermanagementsysteem: Mijn Leeromgeving

Opdrachtgever werkt met een Leermanagement systeem (LMS). Het huidige LMS van de Opdrachtgever is de BelastingdienstAcademie, ook wel genoemd: "Class" of "Mijn Leeromgeving" (MLO). De MLO biedt alle medewerkers van de Belastingdienst de mogelijkheid opleidingen te zoeken en te vergelijken. Daarnaast kan via de MLO een opleiding worden besteld. Bovendien kunnen de opleidingen via de MLO worden verrekend en geëvalueerd.

UE 15. Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen zoals opgenomen in de aansluitdocumentatie van het door Opdrachtgever in gebruik zijnde LMS. In bijlage 8a en bijlage 8b is een handleiding opgenomen over het huidige LMS en de wijze waarop Opdrachtnemer haar aanbod in het LMS/MLO kan plaatsen. Leveranciers kunnen opleidingen op vijf (5) wijzen uploaden:

- Importeren via CSV bestanden
- Handmatig toevoegen / bewerken
- Importeren via Edu-Dex
- Importeren via Springest
- Importeren via eigen XML feed(s)

Wanneer Opdrachtnemer gebruik maakt van een geautomatiseerde koppeling voor het opvoeren van opleidingsinformatie en de verwerking van berichten, is Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor de inrichting en kosten hiervan.

UE 16. De Opdrachtnemer voldoet aan de [vereisten](#) van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.

UE 17. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.

UE 18. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie in de MLO en eventuele kosten daarvan aan haar zijde.

UE 19. Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur (c.q. de LMS-systemen) in gebruik genomen kunnen worden.

UE 20.	Opdrachtnemer stelt het aanbod beschikbaar via het in gebruik zijnde LMS, momenteel de MLO. Voor elke trainingsmodule geldt dat Opdrachtnemer na gunning, conform de Aanbestedingsdocumenten, een gedetailleerde beschrijving opstelt van de trainingsmodules. De beschrijving van de trainingsmodules wordt vervolgens goedgekeurd door Opdrachtnemer en aan de doelgroep getoond via het LMS-systeem. De beschrijving van de trainingsmodules bevat in ieder geval de volgende informatie: • Introductie (globale inhoud) • Eventuele benodigde voorkennis • Doel • Programma • Leermethodes en -instrumenten • Examen of certificering • Duur in uren / doorlooptijd • Commentaar (bijv. als het maatwerk is) • Eventuele persoonlijke intake (bij afname van twee of meer trainingsmodules) • Opleidingsniveau • Doelgroep(en) leidinggevend • Werkvormen: fysiek op locatie of online/digitaal • Geplande data en locaties Het is Opdrachtnemer niet toegestaan een URL of andere verwijzing op te nemen naar hun eigen website of de catalogus van Leer-rijk. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever wanneer bovenstaande in de MLO is opgevoerd dan wel is gewijzigd.
--------	--

4.2.3. Eisen aan de facturen

UE 21.	Op de facturen van Opdrachtnemer zijn de volgende kenmerken vermeld: - Naam en adres leverancier en eventueel e-mailadres - BTW- en KVK-nummer - Naam Opdrachtgever - Naam dienstonderdeel van Opdrachtgever - Naam van de afnemende afdeling - Personeelsregistratienummer Deelnemer - Naam training - Codering training (nummer) - Prijs training zowel inclusief als exclusief BTW en BTW-bedrag - Datum uitvoering - Reguliere module of standaard maatwerk - Opdrachtnummer/inkoopkenmerk naam besteller, kostenplaats en indien beschikbaar referentiecode. - Bestelnummer (bestaande uit in totaal uit 10 cijfers: 41xxx xxxxx of 45xxx xxxxx). - E-factuur - IBAN-rekeningnummer, indien van toepassing BIC- en SWIFT-code - Gefactureerde periode
UE 22.	Omwille van beheersbaarheid eist Opdrachtgever dat facturering uitsluitend plaatsvindt door één en dezelfde Opdrachtnemer. Daarmee bedoelt Opdrachtgever dat alleen: - de penvoerder factureert in geval dat de Opdrachtnemer bestaat uit een combinatie dan wel samenwerkingsverband van meerdere organisaties (§5.1.2 van het Beschrijvend document). - de hoofdaannemer factureert in geval dat de Opdrachtnemer gebruik maakt van één of meerdere onderaannemers (§5.1.3 van het Beschrijvend document).

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

5.1. Eisen aan de implementatie

Eis 24. Inschrijver is in staat om direct na definitieve gunning en aanvaarding van de Opdracht te starten met de implementatie. Concreet betekent dit dat uiterlijk één maand na ondertekening van de raamovereenkomst door Opdrachtgever gebruik gemaakt kan worden van de dienstverlening.

Eis 25. Na definitieve gunning neemt Inschrijver initiatief tot het maken van nadere operationele afspraken over in elk geval; contactpersonen, locatiegegevens, toegangsprocedures (alle van toepassing zijnde praktische zaken) en de nadere totstandkoming en in gebruikneming van de trainingsmodules.

5.2. Eisen aan de dienstverlening

UE 23. De dienstverlening van Opdrachtnemer moet aansluiten aan op de reeds beschikbare dienstverlening en context van de Afdeling VVG. Opdrachtnemer stemt haar dienstverlening zoveel en zo goed mogelijk af op de situatie en de behoefte van de Opdrachtgever zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.

UE 24. Elke module is sterk interactief en gericht op activering van de leidinggevendenden. Daarbij is het belangrijk om de leidinggevendenden te leren om hun medewerkers de regie te laten en de medewerkers zelf te werken aan de eigen inzetbaarheid.

UE 25. Elke module die de Opdrachtnemer aanbiedt als onderdeel van haar dienstverlening bevat een praktijkopdracht. Deelnemers moeten deze praktijkopdracht na afloop van de module in zijn/haar eigen werksituatie kunnen toepassen. Er geldt voor deelnemers van de trainingsmodules geen examinering of certificering.

UE 26. Elke module wordt gegeven door de Opdrachtnemer. In het geval dat er een trainingstraject wordt afgenomen kan tijdens de intake blijken dat het van meerwaarde is dat een of meer VVG professionals de module bijwonen en een (beperkte) bijdrage kunnen leveren. Waar nodig kan de VVG professional dan aanvullen met praktische inzichten. Dit is zeker geen standaardwerkwijze en dit zal altijd in afstemming met Opdrachtnemer gebeuren. In de basis betreft dit een nevenaandeel, geen hoofdaandeel. Concreet voorbeeld: het kan zijn dat een VVG professional kort presenteert welke trends hij of zij ziet binnen het betreffende dienstonderdeel.

UE 27. Indien een dienstonderdeel meerdere modules (c.q. een trainingstraject) afneemt waar dezelfde leidinggevendenden gebruik van maken, dan wordt in de opvolgende module tijd genomen om te reflecteren op de praktijkopdracht van de voorgaande module(s).

UE 28. Het aanbod van de Opdrachtnemer is modulair, wat betekent dat de dienstverlening wordt aangeboden in modules die via de MLO per stuk en zelfstandig af te nemen en bij te wonen zijn door de doelgroep. In het geval van een trainingstraject wordt bij de intake in gezamenlijkheid nagegaan welke modules aansluiten bij de behoefte en wensen van het betreffende dienstonderdeel. Ook afname van meerdere modules is mogelijk. Als alle modules worden afgenomen dan is er sprake van een trainingstraject.

UE 29. De modules van de Opdrachtnemer zijn primair gericht op managers en hebben als doel om hen op inzetbaarheid gerichte kennis, houding en vaardigheden bij te brengen. Doordat de trainingen aandacht besteden aan activering van medewerkers worden ook zij met deze trainingen bereikt (overdrachtseffect). In de kern betreft het aanbod van de Opdrachtnemer leerinterventies die zijn gericht op vitaliteit, duurzame inzetbaarheid en verzuim van medewerkers (zijnde: alle medewerkers, dus inclusief leidinggevendenden).

UE 30.	Op het aanbod van de Opdrachtnemer moet “open inschrijving” van toepassing zijn, wat betekent dat er modules opengesteld kunnen worden waarbij leidinggevendenden van verschillende dienstonderdelen zich kunnen inschrijven via de MLO. Er is dan geen dienstspecifieke context, trainers hebben dan te maken met deelnemers die op verschillende afdelingen van verschillende dienstonderdelen werken (gemixte doelgroep). Alleen bij de afname van een trainingstraject vindt er een intake plaats zoals omschreven in §2.1.4 van het Beschrijvend document.
UE 31.	Opdrachtnemer levert de volgende opdrachtonderdelen op, zoals die zijn omschreven in het Beschrijvend document: • Het initiëren en bijdragen aan het intakegesprek, dat zal plaatsvinden voordat afnemers starten met het afnemen van een of meerdere modules. Opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van de intake. De verslaglegging geeft inzicht in de voorgenomen ambitie, af te nemen modules en afgesproken acties. • Zelfstandig af te nemen trainingsmodules. • Een trainingstraject, bestaande uit de in de intake geselecteerde trainingsmodules aangevuld met de module reflectie en implementatie. • Een gestandaardiseerde evaluatie na elke afgeronde trainingsmodule. • Een gestandaardiseerde evaluatie na elk afgerond trainingstraject inclusief advies voor vervolg. • Bijbehorend (digitaal) cursusmateriaal en naslagwerk.
UE 32.	De trainingsmodule is zodanig opgezet dat deze zowel fysiek als geheel op afstand (digitaal via Webex) kan worden gevolgd.
UE 33.	De trainingsmodules bevat ten minste de door de Belastingdienst opgestelde richtlijnen en uitgangspunten zoals beschreven in §2.1 van het Beschrijvend document.
UE 34.	Opdrachtnemer verwijst binnen de trainingsmodules en trajecten daar waar dit relevant is zoveel mogelijk naar de interne producten en diensten van VVG. Bij het geven van advies wordt zoveel mogelijk verwezen naar en gebruik gemaakt van de producten en diensten die VVG intern aanbiedt. Het gaat hierbij om het verwijzen naar instrumenten en producten en diensten zoals coaches, voorlichting en advies.
UE 35.	Opdrachtnemer werkt bij het verzorgen van alle trainingsmodules is zoveel mogelijk samen met de interne professionals van VVG.

5.3. Standaard maatwerk

UE 36.	Elke trainingsmodule staat na voorlopige gunning van de Opdracht vast wat betreft structuur, vorm, duur, werkwijze en thematiek (inhoud op hoofdlijn). Binnen de kaders van de Aanbestedingsdocumenten en de dienstverlening van VVG zijn beperkte aanpassingen mogelijk om de training beter af te stemmen op de specifieke klantbehoefte. Opdrachtgever noemt dit Standaard maatwerk. Bij Standaard maatwerk gaat om het kleine wijzigingen die zien bijvoorbeeld de inhoudelijke accenten van de trainingsmodule, of een andere aanpak zodat de nadruk net wat meer op theorie (kennisdeling) of juist op praktijk (oefenen) wordt gelegd. Standaard maatwerk kan ook gaan over een kleine wijziging in een inhoudelijk onderwerp, casuïstiek, oefening of theorie-uitleg van een trainingsmodule.
UE 37.	In het geval dat er losse trainingsmodules worden afgenomen, dan wordt het Standaard maatwerk voorafgaand afgestemd tussen de contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
UE 38.	Bij trainingstrajecten is het bij de intake mogelijk om op inhoud accenten te bespreken en te verleggen, dit gebeurt dan in overleg met personen die aanwezig zijn bij de intake. Belangrijk is dat de hoofdlijn van de trainingsmodules behouden blijft.

UE 39. Indien gebruik wordt gemaakt van Standaard maatwerk, dan is de aanpassing die wordt gemaakt op basis van de specifieke klantsituatie maximaal 20%. Deze aanpassing(en) kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld de casuïstiek en/of toevoeging en/of wijziging van onderwerpen. De eventuele aanpassing van maximaal 20% wordt gemeten aan de hand van de tijdsduur van de module.

UE 40. Opdrachtnemer levert alleen Standaard maatwerk (zie UE37) indien dat expliciet voorafgaand aan uitvoering is afgestemd met en akkoord gegeven door de contactpersoon van Opdrachtgever. De eventuele aanpassing van maximaal 20% is conform de Inschrijfeisen in paragraaf 4.1 van dit document verwerkt in de prijzen.

5.4. Logistieke eisen

UE 41. Alle trainingsmodules worden fysiek (op locatie) verzorgd zolang dat mogelijk is. Indien het, bijvoorbeeld vanwege COVID-19, niet mogelijk (of vanwege kabinetsmaatregelen niet toegestaan) is om de trainingsmodules offline (fysiek) op locatie te plaatsvinden, dan dient Opdrachtnemer conform de geoffreerde prijzen een digitale (online) variant aan te bieden voor alle trainingsmodules om de dienstverlening te continueren. De kosten die kunnen voortvloeien uit eventuele aanpassing naar digitale (online) dienstverlening kunnen niet in rekening gebracht worden, zie ook §4.1 van dit document.

UE 42. De Opdrachtgever (c.q. de afnemer van de trainingsmodules) regelt een locatie(s) en eventuele catering waar de trainingsmodule(s) plaatsvinden. Als er kosten zijn gemaakt door Opdrachtgever, en de trainingsmodule(s) niet hebben plaatsgevonden wegens verzuim (zoals het plotseling afzeggen van de trainers) van de Opdrachtnemer, zijn deze kosten voor rekening van de Opdrachtnemer en wordt dit ingehouden op de betaling van de (eerstvolgende) factuur.

UE 43. Opdrachtgever bepaalt op welke locatie en in welke vorm de trainingsmodule plaatsvindt. Opdrachtnemer is in staat om in het gehele land de trainingen uit te voeren, op locaties van Opdrachtgever en andere, externe locaties.

5.5. Personele eisen

UE 44. Opdrachtnemer zorgt voor zoveel mogelijk continuïteit van inzet van trainers binnen de afgenomen modules en trajecten (zo min mogelijk wisselingen binnen een opdracht).

UE 45. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de trainers op de hoogte zijn van de globale organisatieopzet, werkprocessen, taken, functies en werkzaamheden van de organisatie-onderdelen van opdrachtgever. Daarnaast zijn de trainers zeer goed op de hoogte van de werkwijze en producten & diensten van de afdeling VVG. Tijdens de implementatie verstrekt Opdrachtgever de relevante informatie hiertoe aan Opdrachtnemer.

UE 46. Opdrachtnemer heeft voldoende trainingscapaciteit om een of enkele opdrachten bij Opdrachtgever parallel te laten verlopen. Er is voldoende trainingscapaciteit om geplande doorlooptijden van trainingsmodules zonder vertraging uit te voeren.

UE 47. De trainers hebben voldoende vaardigheden en competenties om deelnemers, specifiek de doelgroep management, te activeren. Het ombuigen van eventuele weerstand en het aanzetten en motiveren tot actie is hier onderdeel van.

UE 48. De Opdrachtgever kan te allen tijde verzoeken om vervanging van door Opdrachtnemer ingezette medewerkers.

UE 49. Van het personeel van de Opdrachtnemer dat wordt ingezet bij de Opdrachtgever dient in het personeelsdossier een getekende geheimhoudingsverklaring conform bijlage 5d (Model Geheimhoudingsverklaring) aanwezig te zijn. Opdrachtnemer is verplicht deze verklaringen op een eerste verzoek van Opdrachtgever binnen 48 uur na aanvraag te

	verstrekken. De Opdrachtnemer garandeert dat de betreffende personeelslid zijn/haar toestemming verleent om de geheimhoudingsverklaring aan de Opdrachtgever te verstrekken. De Opdrachtgever behoudt het recht om medewerkers van de Opdrachtnemer te weren met opgaaf van reden.
--	--

UE 50.	Personeel van Opdrachtnemer dat werkt op locatie van Opdrachtgever dient de van toepassing zijnde veiligheidsvoorschriften en -instructies en huisregels op te volgen en na te leven. Indien een medewerker zich niet houdt aan deze voorschriften, instructies en huisregels is de Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfemen.
--------	---

UE 51.	Het personeel van Opdrachtnemer dat modules (trainingen en coaching) verzorgt op het gebied van verzuim, preventie, re-integratie, vitaliteit, duurzame inzetbaarheid is vakbekwaam en in bezit van een geldig en relevant keurmerk. Om dit aan te tonen is elke trainer die direct betrokken is bij de uitvoering van de modules minimaal in bezit van één de volgende keurmerken: Register Jobcoach (RJ) , NRTO-keurmerk , of een NOBCO-keurmerk . Eén van deze keurmerken of een ander gelijkwaardig keurmerk volstaat. Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer binnen 48 uur bewijs dat het personeel van Opdrachtnemer voldoet aan één van voorgenoemde certificaten of keurmerken. De mogelijke kosten en inspanning voor het verkrijgen van deze keurmerken zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
--------	---

5.6. Contractmanagement en contactpersonen

Het contractbeheer en contractmanagement op de raamovereenkomst wordt uitgevoerd door een contractmanager van de Belastingdienst, SSO O&P. De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de contractuele aangelegenheden (juridisch en commercieel) van de raamovereenkomst, onder andere;

- Prijswijzigingen;
- Verlengen en beëindigen
- Annuleringsregeling
- Boeteclausules
- Rapportages
- Escalaties
- Etc.

Het contactpersoon van de Opdrachtgever is/zijn verantwoordelijk voor het inhoudelijke deel van de leveringen (o.a. het bewaken van de prestaties, klachten, bestellingen en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering).

Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager naar Opdrachtnemer. Voor de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bestaat de overlegstructuur met de contractmanager over contactuele aangelegenheden.

Minimaal 1x per jaar vindt er een leveranciersgesprek plaats (kan meer op verzoek van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is, bijv. bij verbetervoorstellen). Tijdens het leveranciersgesprek wordt gesproken over de uitvoering van de raamovereenkomst, managementrapportages, escalaties en andere onderwerpen die zich daar toe lenen.

UE 52.	Opdrachtnemer gaat akkoord met- en voldoet aan hetgeen beschreven staat in deze paragraaf ten aanzien van contractmanagement.
--------	---

UE 53.	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon (accountmanager, projectleider-/manager) aan die voldoende beslissingsbevoegdheid heeft om autonoom te handelen bij situaties die de voortgang van de opdrachten in gevaar brengen. Dit contactpersoon is het aanspreekpunt voor de adviseur van Opdrachtgever op operationeel niveau. Deze persoon
--------	---

	is tevens inhoudelijk aanspreekpunt (contactpersoon) voor Opdrachtgever. Deze persoon houdt Opdrachtgever actief op de hoogte van de voortgang van de opdracht. De accountmanager of de contactpersoon dient op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 8:30-17:00 uur) bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de accountmanager is er een vervanger beschikbaar.
UE 54.	Opdrachtnemer streeft er naar om wisselingen van het contactpersoon tot een minimum te beperken. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om vervanging voor een accountmanager of de contactpersoon te eisen, indien hier om gegronde reden aanleiding voor is.
UE 55.	De contactpersoon van Opdrachtnemer voert met een regelmatige frequentie, nog nader af te stemmen, overleg met Opdrachtnemer.
UE 56.	De contactpersoon van Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van het contract goed op de hoogte van de trainingen en trajecten die lopen en globaal over de voortgang.
UE 57.	De contactpersoon van Opdrachtnemer en overige projectmedewerkers van Opdrachtnemer werken samen met medewerkers van Opdrachtnemer. Wanneer de samenwerking bij de uitvoering van de Diensten niet naar wens verloopt, streven Opdrachtnemer en Opdrachtgever ernaar om in gezamenlijke afstemming hier een oplossing voor te vinden. Wanneer de samenwerking blijvend niet naar wens verloopt kan Opdrachtgever, zonder schadeplichtig te zijn jegens Opdrachtnemer, verzoeken tot vervanging van één of meer van de medewerkers van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlenen.

5.7. Klachtenprocedure

Een klacht wordt door Opdrachtgever conform ISO 10.002 gedefinieerd als “een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie, met betrekking tot haar producten of diensten, of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.”

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

Klachten kunnen door deelnemers rechtstreeks bij Opdrachtnemer worden ingediend of via de postbus SSO O&P LeiderschApp. Indien een klacht rechtstreeks bij Opdrachtnemer wordt ingediend, wordt de contactpersoon van Opdrachtgever binnen één (1) werkdag geïnformeerd. Voor alle klachten geldt dat de oplossing binnen zeven (7) werkdagen, na melding van een klacht, moet zijn gerapporteerd aan contactpersoon van Opdrachtgever. Hierbij wordt vermeld: de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en hoe wordt voorkomen dat de klacht zich in de toekomst herhaalt. De klacht is pas opgelost als de contactpersoon van Opdrachtgever de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd.

Indien een klacht door deelnemer wordt ingediend bij contactpersoon Managementontwikkeling, dan wordt de klacht doorgegeven aan het contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze neemt vervolgens contact op met de Accountmanager van de Opdrachtnemer. De contactpersoon Managementontwikkeling kan ook rechtstreeks contact opnemen met de Accountmanager, bijvoorbeeld indien de klacht spoed heeft of het onderwerp van de klacht erg specifiek over de inhoud gaat en expertise van de adviseurs nodig is om de klacht af te kunnen handelen.

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

UE 58. Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van de klachtenprocedure.

UE 59. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Belastingdienst staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen, de datum waarop de klacht werd gemeld en de datum waarop de klacht is afgehandeld.

5.8. Management rapportages

UE 60. De Opdrachtgever verlangt een tijdige, betrouwbare en overzichtelijke verslaglegging met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.

UE 61. Opdrachtnemer levert kosteloos elk kwartaal (of vaker op verzoek) een digitale managementrapportage aan bij Opdrachtgever conform een format dat na definitieve gunning wordt verstrekt door Opdrachtgever. In de managementrapportage worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:

- Een overzichtelijke tabel met afname gegevens per dienstonderdeel:
 - Welke intakes en afnames in de planning staan,
 - Welke modules momenteel worden afgenomen,
 - Op welke data de trainingsmodules plaatsvinden,
 - Wat de status is van de module: wel of niet afgerond,
 - Hoeveel deelnemers zijn aangemeld en hoeveel procent absent was,
 - Eventuele bijzonderheden of opmerkingen zoals standaard maatwerk,
- Een tabel met de resultaten uit de evaluaties (§5.9).
- Klachten (aantal, soort en status klachten(afhandeling)).

UE 62. Opdrachtnemer levert jaarlijks een managementrapportage, die naast de onderdelen van het kwartaaloverzicht bevat:

- Een concrete beschrijving van de inspanning die Opdrachtnemer heeft geleverd en de resultaten die zijn bereikt en welke maatregelen zijn getroffen om gedaan om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren;
- Een concrete beschrijving van de trends op inhoud, gebaseerd op de evaluaties van de doorlopen modules en trajecten, inclusief beeld van de effectiviteit en het rendement van de trainingen en aanbevelingen om de effectiviteit en het rendement te vergroten: voor zowel Opdrachtnemer (wat kan er beter aan de trainingen) als voor Opdrachtgever (wat heeft Opdrachtgever nodig om nog meer voortgang te boeken op de voorgenomen te behalen doelstellingen).

5.9. Evaluaties en verbetering

UE 63. Na elke module voert Opdrachtnemer een gestandaardiseerde korte evaluatie uit op Kirk Patrick niveau 1. Hierbij gaat het over de mate van tevredenheid van deelnemers aan de trainingsmodules. Positieve evaluaties veronderstellen dat de deelnemers een goede ervaring hebben gehad met de dienstverlening.

De korte evaluatie dient consistent te zijn zodat over meerdere jaren gemeten kan worden. Opdrachtgever kan hiertoe evaluatievragen voor aanleveren. De evaluatie dient zoveel mogelijk objectief opgesteld te worden.

Na elk afgerond trainingstraject¹ voert Opdrachtnemer een aanvullende evaluatie uit. Deze gaat in op in ieder geval de volgende aspecten:

¹ Er is sprake van een trainingstraject zodra er meerdere (dus 2 of meer) trainingsmodules in combinatie worden afgenomen door een behoeftesteller (c.q. leidinggevende(n) van een organisatieonderdeel van opdrachtgever)

	• welke onderdelen/aspecten van het trainingstraject zijn als positief ervaren en waarom?; • welke onderdelen zij vinden ontbreken of voor verbetering vatbaar vinden en waarom?; • wat het rendement is van het gevolgde traject? • wat is er nu gerealiseerd of welke verandering heeft plaatsgevonden?; • in welke mate zij geholpen zijn met het oplossen van hun vraag? In kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming dienen de evaluaties (zoals beschreven in §5.9 van dit document) anoniem te zijn en geen persoonsgegevens te bevatten. Na afronding van de evaluatie deelt Opdrachtnemer de bevindingen van de evaluatie met Opdrachtgever.
UE 64.	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening periodiek beoordelen aan de hand van onderstaande kritische prestatie indicator (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren. Dit overleg vindt minimaal 1x per jaar plaats (of wanneer Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet).
UE 65.	Opdrachtnemer zal op basis van de evaluaties van de doorlopen trainingen en trajecten de belangrijkste verbeteringen kosteloos doorvoeren, voor zover die verbeteringen de vorm en inhoud van de trainingen en trajecten betreffen.
UE 66.	Bij het niet realiseren van de norm van KPI 'Mate van tevredenheid' (UE 59) gaan partijen in gesprek. Indien nodig stelt Opdrachtnemer – op verzoek van Opdrachtgever - binnen twee weken een verbeterplan op. Het verbeterplan moet worden geaccordeerd door Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer na voorgaande vervolgspraken de norm alsnog niet behaalt, is Opdrachtnemer (van rechtswege) in verzuim en is Opdrachtgever onder meer gerechtigd tot ontbinding van de raamovereenkomst (bijlage 2).