



Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Specificatie van de Opdracht

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	4
2.2.1. Een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving	4
2.2.2. Social return	5
2.3. Verzekering	6
2.4. Business Etiquette	6
2.5. Integriteit.....	6
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	7
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	8
4.1. Prijsstelling.....	8
4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....	9
4.2.1. Factureren en bestellen	9
4.2.2. Eisen bestelproces	10
4.3. Leermanagementsysteem (LMS) Belastingdienst	11
Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht.....	14
5.1. Algemene eisen.....	14
5.2. Annuleringsregeling	14
5.3. Eisen aan de doelgroep van de Seminars	15
5.4. Eisen aan de docenten/trainers/sprekers.....	15
5.5. Proces van Opdrachtverstrekking	15
5.6. Locatie en logistieke eisen	15
5.7. Informatiebeveiligingseisen	16
5.8. Contractmanagement eisen	16
Hoofdstuk 6. Evaluatie	18
6.1. Evaluatie door de Opdrachtgever.....	18
6.2. KPI.....	18
6.3. Consequentie bij niet halen KPI.....	18
Hoofdstuk 7. Klachtenafhandeling:	19

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de openbare Europese aanbesteding Seminars voor leidinggevend. 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	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	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

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

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

2.2.1. Een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving

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

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

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

2.2.2. Social return

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

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

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

Daarom is het verplicht binnen de gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) om social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'werken' en 'diensten' met een drempelbedrag hoger dan €250.000,00 exclusief btw, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan social return.

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

Meer over social return kunt u lezen op de volgende website: <https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/social-return/social-return-toegelicht>.

UE 1. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding dient Opdrachtnemer minimaal 5% van de aanneemsom in te zetten voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de Opdracht. Alle afspraken in het kader van Social return worden in overleg met contractmanagement schriftelijk vastgelegd in een plan van aanpak, welke onlosmakelijk deel uitmaakt van de Raamovereenkomst. Bij aanvang van de Opdracht dient Opdrachtnemer het plan van aanpak in te dienen bij de contractmanager van Opdrachtgever. De manieren om social return in te vullen en de tarieven en andere regels die daarvoor gelden staan uitgewerkt in bijlage 7 (Handleiding social return).

UE 2. 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 van de [X].

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

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

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

⁴ Evaluatie wet banenafpraak en quotum p. 5

De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer wil hebben.

UE 3. Wanneer de aanbestedende dienst op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren constateert dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst de social verplichting niet haalt zoals is genoemd als verplichting in UE 1, kan de aanbestedende dienst in overleg treden met Opdrachtnemer.

Op basis van dit overleg:

- Stellen de aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer.
- Stellen de aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de Opdrachtnemer.

UE 4. Bij het niet nakomen van de toegezegde social return verplichting, kan de aanbestedende dienst naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de Raamovereenkomst, met uitzondering van die situaties dat het voldoen aan de verplichting buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). Indien het te betalen bedrag niet kan worden ingehouden of gestorneerd, zal de aanbestedende dienst 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. Verzekering

UE 5. Gezien de aard van de Opdracht acht Opdrachtgever het noodzakelijk dat Opdrachtnemer verzekerd is tegen bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel bereid en in staat is om bij gunning zich hiervoor te verzekeren met een adequate dekking, gedurende tenminste de looptijd van de Raamovereenkomst. Het verzekerde bedrag dient voor de bedrijfsaansprakelijkheid minimaal een dekking te hebben van € 1.000.000 per gebeurtenis met een maximum van €2.500.000 per jaar. Tijdens de verificatiefase verstrekt de Opdrachtnemer een bewijs van adequate verzekering waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid, dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is deze bij definitieve gunning af te sluiten. Indien uw huidige verzekering niet aan deze minimale dekking voldoet zoals hiervoor geëist, dient u op het moment van definitieve gunning van de Opdracht de dekking tot bovengenoemde minimumbedragen ophoogt te hebben. Deze verhoging dient te zijn meegenomen in de prijsvorming. Hiervoor kunnen achteraf geen extra kosten in rekening worden gebracht.

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

2.4. Business Etiquette

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

2.5. Integriteit

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

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen concept Raamovereenkomst wordt - alvorens deze door Opdrachtnemers wordt ondertekend - door Opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door Opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 4.	Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de concept Raamovereenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	---

Eis 5.	Inschrijver gaat akkoord met de ARVODI-2018 met inbegrip van de eventuele per Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	---

Eis 6.	Indien Inschrijver eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden van toepassing verklaart en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARVODI 2018, dan wordt de inschrijving terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.
--------	--

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage 10 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 7.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw). In uw tariefstelling dient u alle kosten te verdisconteren, ook de reis- en verblijfskosten.
Eis 8.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad.
Eis 9.	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 10.	Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.
Eis 11.	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 12.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door Inschrijver in zijn Inschrijving, ook ten aanzien van de Wensen, zijn verdisconteerd in de in het Prijzenblad geoffeerde prijzen.
Eis 13.	Als er in de uitvoering van de Opdracht (een reeks) Seminars door Opdrachtnemer wordt aangeboden die afwijkt dan de opgegeven tarieven in het prijzenblad zal Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een logische doorberekening naar rato maken op basis van het gemiddeld dagdeeltarief van een Seminar, zodat het aangepaste tarief in verhouding overeenkomt met de opgegeven tarieven in het prijzenblad zoals door Opdrachtnemer is geoffereerd. Aan deze eis blijft de verdeelsystematiek van de Raamovereenkomst zoals beschreven in paragraaf 2.1.8 in het Beschrijvend document van kracht.
Eis 14.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Inschrijver. Extra kosten gemaakt voor een Incompany uitvoering zijn voor rekening van Opdrachtgever.
Eis 15.	Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 16.	De geoffeerde prijzen zijn vast van tot en met 31 juli 2024. De door Inschrijver geoffeerde prijzen en tarieven, zoals opgegeven in het Prijzenblad (bijlage 10) worden jaarlijks vanaf 1 augustus 2024 geïndexeerd door Opdrachtgever conform CBS-index met een bandbreedte van een indexeringswijziging van minimaal 8% en maximaal 8%.

De tarieven worden jaarlijks per 1 augustus, en voor het eerst met ingang van het jaar 2024 aangepast op basis van de jaarmutatie Cao-lonen; contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfer (2010-100), bedrijfstak M-N zakelijke dienstverlening, CAO sector overheid, kolom ontwikkeling t.o.v. een jaar eerdere, CAO lonen per uur incl. bijz. beloningen. Hierbij wordt de voorlopige jaarmutatie gehanteerd van de q4 van jaar voorafgaand aan de datum van indexering. Peildatum van de voorlopige jaarmutatie is de maand juni van het jaar dat geïndexeerd wordt. Voorbeeld: In juni 2024 kijken we naar het indexcijfer van q4 2023 en dat cijfer wordt in augustus 2024 gebruikt om te indexeren. In juni 2025 kijken we naar het indexcijfer van q4 2024 en dat cijfer wordt in augustus 2025 gebruikt om te indexeren, etc. Na de mededeling aan Opdrachtnemer van de indexatie door Opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht per 1 augustus van dat jaar, afgerond op twee decimalen achter de komma. Het percentage van de indexering wordt afgerond op één decimaal achter de komma. Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal twee (2) maanden voor ingangsdatum, dus telkens vóór 18 juli schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van de Opdrachtgever. 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 één decimaal achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd

UE 6. De facturering vindt plaats op de in onderstaande paragraaf beschreven manier.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

4.2.1. Factureren en bestellen

Als Opdrachtnemer 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 via DigiInkoop leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen:

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

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 is het mogelijk e-facturen rechtstreeks te versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen te 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 Belastingdienst, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders ontvangen. De Belastingdienst bevindt zich in een transitiefase wat betreft het leveranciersportaal. Het huidige leveranciersportaal van DigiInkoop wordt vervangen. U wordt tijdig geïnformeerd over de overgang naar het nieuwe leveranciersportaal.

Aansluiting op het Leveranciersportaal Belastingdienst wordt verzorgd door Belastingdienst/Shared Service Organisatie Financieel en Managementinformatie. Voor aansluiting op het leveranciersportaal Belastingdienst neemt de Inschrijver na gunning contact met hen op via telefoonnummer 06 1860 0448.

4.2.2. Eisen bestelproces

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

UE 7.	De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
UE 8.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 9.	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als Opdrachtbevestiging bij de te verzorgen Seminar gegeven door Opdrachtnemer.
UE 10.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de dienstlevering of de factuur weigeren.
UE 11.	Opdrachtgever stelt als eis dat elektronisch bestellen en factureren (EB&F) via DigiInkoop wordt toegepast. Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
UE 12.	Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning het aansluitproces op DigiInkoop via één van de door de Opdrachtgever voorgeschreven wijzen van aansluiten en informeert de Opdrachtgever over de door Opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten. Opdrachtnemer maakt uiterlijk na twee (2) weken vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst minimaal gebruik van het Leveranciersportaal Belastingdienst.
UE 13.	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiInkoop. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort van

DigiInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan Opdrachtnemerszijde voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.

UE 14. Opdrachtnemer factureert per deelnemer na afronding van de dienstverlening. Opdrachtnemer accepteert een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur.

Na afronding van een Seminar(reeks) dient Opdrachtnemer per medewerker een factuur in via DigiInkoop. Alleen in uitzonderlijke gevallen en na toestemming van Opdrachtgever of in Opdracht van Opdrachtgever stuurt Opdrachtnemer een totaalfactuur. Opdrachtnemer brengt geen aanvullende vergoeding in rekening voor de facturatie.

In geval van een Incompany variant, dient Opdrachtnemer één (1) totaalfactuur in voor alle Deelnemers.

UE 15. De facturen dienen te voldoen aan de volgende kenmerken:

- Datum;
- Type Seminar;
- Naam trainer/spreker/docent;
- Naam en adres Opdrachtnemer en eventueel e-mailadres;
- BTW- en KVK-nummer;
- Naam Opdrachtgever;
- Naam onderdeel van Opdrachtgever;
- Naam Deelnemer(s);
- Personeelsregistratienummer Deelnemer;
- Opdrachtoomschrijving;
- Totaal prijs zowel inclusief als exclusief BTW en BTW-bedrag;
- Datum uitvoering;
- Opdrachtnummer/inkoopkenmerk naam besteller, kostenplaats en indien beschikbaar referentiecode;
- Bestelnummer (bestaande uit in totaal uit 10 cijfers: 41xxx xxxxx of 45xxx xxxxx);
- Factuuradres;
- IBAN-rekeningnummer, indien van toepassing BIC- en SWIFT-code;
- Gefactureerde periode.

UE 16. Facturering vindt uitsluitend plaats door (de hoofdaannemer van de) Opdrachtnemer.

UE 17. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van 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 18. Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

4.3. Leermanagementsysteem (LMS) Belastingdienst

UE 19. De Opdrachtnemer stelt alleen die Seminars beschikbaar in het LMS-systeem 'MLO' die gericht zijn op leidinggevendenden van de overheid en/of bedrijfsleven beschikbaar, voldoen aan de gestelde eisen en gericht zijn op één van de thema's zoals genoemd in UE 22.

UE 20. Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen zoals opgenomen in de aansluitdocumentatie van het in gebruik zijnde LMS. In bijlagen 12a, 12b, 12c en 12d zijn de handleidingen van het huidige LMS te vinden. Eventuele kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer stelt het aanbod beschikbaar via Class. Dat kan via een geautomatiseerde koppeling via Edu-Dex (XML), door het uploaden van een CSV bestand of handmatig in de leveranciersomgeving.

Wanneer gebruik gemaakt wordt 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 21. Opdrachtnemer stelt het Seminar aanbod beschikbaar via het in gebruik zijnde LMS van de Belastingdienst (Class). Publicatie vindt plaats na overleg en goedkeuring met en van Opdrachtgever. Hierbij geldt de volgende werkwijze:
Opdrachtnemer levert bij Opdrachtgever onderstaande omschrijving via de mail aan. Opdrachtgever controleert vervolgens of de aangeleverde informatie correct en kwalitatief voldoende is, past bij de doelstelling van de Opdrachtgever en geeft Opdrachtnemer vervolgens een akkoord om het aanbod in het MLO te plaatsen. Opdrachtgever.

Voor Seminars geldt dat Opdrachtnemer, conform de gestelde eisen, een beschrijving opstelt van de Seminars. Deze beschrijving wordt aan de doelgroep getoond via het LMS-systeem en omvat minimaal de volgende gegevens:

- Introductie (globale inhoud)
- Seminarcode
- Naam
- Doelgroep(en)
- Thema('s)
- Kosten per deelnemer
- Duur in uren / doorlooptijd / dagdelen / dagen
- Vorm Seminar
- Geplande data en locaties

Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan in Class een URL op te nemen naar de eigen website of andere locatie. Zie voor meer informatie bijlagen 12a,12b,12c en 12d (Handleiding LMS-DBA).

UE 22. Conform de werkwijze zoals weergegeven in bijlagen 12a, 12b, 12c en 12d en UE 21, borgt Opdrachtgever dat elk Seminar in de MLO voldoet aan de minimum vereisten. Opdrachtgever toetst het open aanbod van Opdrachtnemer, nadat Opdrachtnemer deze heeft gedeeld met Opdrachtgever. De vereisten waar Opdrachtgever de aangeboden Seminars op toetst zijn:

- Er is sprake van een Open aanbod, wat betekent dat het Seminar reeds wordt aangeboden op de open markt, en daarmee openbaar/toegankelijk zijn voor burgers of medewerkers van andere overheidsinstanties/bedrijven zich hier ook voor willen inschrijven.
- De prijstelling van de aangeboden Seminars is conform de prijzen zoals vermeld in de Inschrijving in bijlage 10 (Prijzenblad).
- Inhoudelijk gaan de aangeboden Seminars minimaal over één van de volgende thema's:
 - persoonlijke ontwikkeling;
 - maatschappelijke ontwikkelingen;
 - organisatiecultuur;
 - organisatieverandering;
 - leiderschap of management ontwikkeling;
 - procesoptimalisaties binnen organisaties.
- Het aanbod dient eendaagse of een reeks van tweedaagse Seminars te omvatten.
- Het Seminar draagt bij aan minimaal één van de drie ontwikkelgebieden: kennis, vaardigheden en/of persoonlijke houding (zie UE 26 voor een nadere toelichting).
- De spreker(s) komen uit het werkveld van de nationale politiek en/of het

bedrijfsleven en hebben ervaring met toonaangevende functies als (inter)nationale volksvertegenwoordiging (in geval van een spreker uit de politiek) of ervaring met functies op management-/directie-niveau in geval van een spreker uit het bedrijfsleven.

Aanvullend toetst Opdrachtgever of de door Opdrachtnemer(s) aangeboden Seminar(s) voldoen aan alle andere relevante uitvoeringseisen.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de Opdracht

5.1. Algemene eisen

Eis 17.	Inschrijver is in staat om structureel alle type Seminars aan te bieden zoals beschreven in het Beschrijvend document. Daarmee wordt bedoeld dat Inschrijver gedurende het hele kalenderjaar Seminars omtrent persoonlijke ontwikkeling, maatschappelijke ontwikkelingen, organisatiecultuur, organisatieverandering en/of leiderschap aanbiedt op de open markt die gericht zijn op leidinggevendenden. Opdrachtgever beoogt hiermee te bereiken dat de doelgroep van deze dienstverlening zich structureel/doorlopend kunnen inschrijven voor een Seminar.
UE 23.	Alle Seminars worden in de Nederlandse taal of de Engelse taal verzorgd.
UE 24.	Zowel volledig fysiek georganiseerde Seminars als volledig digitaal georganiseerde Seminars als een combinatie daarvan (c.q. hybride vorm) vallen binnen de scope van deze Opdracht. Hierbij geldt dat volledig digitaal georganiseerde Seminars via een tablet of een laptop gevolgd moeten kunnen worden.
UE 25.	Opdrachtnemer dient naast het geven van de Seminars ook zelfstandig de planning en organisatie van het Seminar en alle bijbehorende communicatie met de deelnemers te verzorgen.
UE 26.	De Seminars die Opdrachtnemer aanbiedt hebben als doel om de deelnemers te ontwikkelen op één of meerdere van de volgende gebieden: - <u>Kennis</u>: het uitbouwen van kennis over het specifieke thema dat wordt behandeld in het Seminar; - <u>Vaardigheden</u>: het trainen en oefenen van vaardigheden die relevant zijn voor de doelgroep (leidinggevendenden) om hun werk succesvol uit te kunnen voeren gegeven het actuele thema en context daarvan; - <u>Persoonlijke houding</u>: het bijbrengen van bewustzijn en verbeteren van (non-) verbale houding van de doelgroep en de impact daarvan op andere personen.
UE 27.	De Seminars die Opdrachtnemer aanbiedt zijn inspirerend en educatief van aard. De fysieke variant van de Seminars biedt daarnaast de mogelijkheid voor deelnemers om te netwerken door het door Opdrachtnemer beschikbaar stellen van locaties en voorzien van catering tijdens en na de Seminars.
UE 28.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij in ieder geval de volgende werkzaamheden voor zijn rekening neemt: - Opdrachtnemer voert het open aanbod aan Seminars op in het LMS van de Belastingdienst. - Opdrachtnemer houdt het aantal inschrijvingen bij. - Opdrachtnemer verzorgt de communicatie met de deelnemers (over data, locatie, online leer- en lesomgeving, praktische en inhoudelijke voorbereiding en andere ter zake doende informatie). - Opdrachtnemer verstuurt de uitnodigingen, met de benodigde informatie en instructie over het programma, uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van het Seminar aan de deelnemer(s). - Deelnemers die niet zijn ingeschreven voor de Seminar mogen door Opdrachtnemer niet worden toegelaten. - Deelnemers moeten zich tot de uiterste inschrijfmogelijkheid van de aangeboden Seminar van Opdrachtnemer kunnen inschrijven.

5.2. Annuleringsregeling

UE 29.	De volgende annuleringsregeling is van toepassing:
--------	--

- Opdrachtnemer verwerkt eventuele annuleringen (van deelnemers) binnen 5 werkdagen in het LMS én in het financiële portaal.
- De contactpersoon van Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer van de annulering (binnen vijf (5) werkdagen voor aanvang van de uitvoering) op de hoogte gesteld.
- Bij annulering tot uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang van de overeengekomen uitvoeringsdag zijn geen kosten verschuldigd.
- Bij een annulering binnen de vijf werkdagen voor of op de uitvoeringsdag mogen de kosten voor de deelnemer die de betreffende Seminar heeft geannuleerd 100% in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.

5.3. Eisen aan de doelgroep van de Seminars

- UE 30. De Seminars die Opdrachtnemer aanbiedt hebben als doelgroep: leidinggevendenden zoals gedefinieerd in paragraaf 2.1.6 in het Beschrijvend document.

5.4. Eisen aan de docenten/trainers/sprekers

- UE 31. Van de docent/trainer/spreker wordt verwacht dat hij/zij:
- Relatiericht en communicatief vaardig is;
 - Ervaring heeft met het geven van Seminars aan de uitgevraagde doelgroepen (niveau);
 - Uit het werkveld komt van de nationale politiek en/of het bedrijfsleven en ervaring heeft met toonaangevende functies als (inter)nationale volksvertegenwoordiging of ervaring met functies op management-/directie-niveau in geval van een spreker uit het bedrijfsleven;
 - Ervaring heeft met het geven van Seminars aan divers samengestelde doelgroepen, ook binnen één Seminar;
 - Betrouwbaar en gekwalificeerd is ten aanzien van opleiding en deskundigheid.

5.5. Proces van Opdrachtverstrekking

- UE 32. Nadere overeenkomsten met betrekking tot een Seminar komen tot stand door een inschrijving daarvan door de Deelnemer(s) via het LMS van Opdrachtgever. De Deelnemer zal zelfstandig een Seminar kiezen op basis van de inhoud van de training, trainingsvorm, startdatum, beschikbaarheid, locatie en prijs. Opdrachtgever heeft geen afnameplicht.
- UE 33. Op het moment dat 1/3 van de maximaal geraamde waarde van de Opdracht bij 1 van de Opdrachtnemers is bereikt/uitgenut, betekent dit dat het aanbod van desbetreffende Opdrachtnemer in het MLO op slot komt te staan en hiermee feitelijk gezien uit het MLO verwijderd wordt. De doelgroep kan zich vervolgens alleen nog inschrijven voor het open aanbod van de overige twee (2) Opdrachtnemers.

5.6. Locatie en logistieke eisen

- UE 34. Alle fysiek georganiseerde Seminars worden in Nederland verzorgd.
- UE 35. De Opdrachtnemer verzorgt de accommodatie waar de Seminars plaatsvinden.
- UE 36. Bij een fysieke Incompany uitvoering verzorgt Opdrachtgever de locatie; bij online variant gebeurt dit in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- UE 37. Het Seminar wordt georganiseerd op een locatie met een professionele set-up en is inclusief catering. Hieronder wordt verstaan dat er voorzieningen zijn voor eten en drinken die aansluiten bij de dagdelen waarin een Seminar plaatsvindt.
- UE 38. Opdrachtnemer verzorgt de accommodatie en/of de online omgeving waarin het Seminar plaatsvindt, als deze (deels) online plaatsvindt.

UE 39. De accommodatie moet geschikt zijn voor het verzorgen van Seminars en/of de online Omgeving zodat de optimale uitvoering gewaarborgd is.

UE 40. De accommodatie moet geschikt zijn voor het aantal personen dat deelneemt aan het Seminar.

UE 41. Bij een fysieke Incompany uitvoering dienen docenten, sprekers, trainers en overige personeelsleden van Opdrachtnemer zich op eerste verzoek van Opdrachtgever te kunnen legitimeren bij de receptie van een overheidsgebouw. Op verzoek van de Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de door hem in te zetten docenten, trainers, sprekers en overige personeelsleden beschikken over een geldig en erkend legitimatiebewijs, een geldige verblijfstitel, op verzoek van Opdrachtgever een Verklaring Omtrent Gedrag en zo nodig over een geldige tewerkstellingsvergunning.

5.7. Informatiebeveiligingseisen

UE 42. 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 (AVG) (Verordening (EU) 2016/679) voldoet en de bescherming van de Betrokkene is gewaarborgd.

UE 43. Opdrachtnemer is verplicht om digitaal toegankelijke content aan te leveren of te publiceren. Op basis van het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid' moeten websites, mobiele apps en pdf documenten digitaal toegankelijk zijn volgens de richtlijn WCAG 2.1, niveau A+AA. Een algemene toelichting op het besluit en eventueel verdere verwijzingen vindt u [hier](#), en uitleg van de eisen [hier](#).

5.8. Contractmanagement eisen

Het contractbeheer en contractmanagement op de Raamovereenkomst wordt uitgevoerd door een contractmanager van de Belastingdienst.

De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de contractuele aangelegenheden (juridisch en commercieel) van de Raamovereenkomst, o.a.:

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

De productmanager en managementadviseur 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.

UE 44. De Opdrachtgever verlangt een tijdige, betrouwbare en overzichtelijke verslaglegging met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

	Opdrachtnemer levert elk kwartaal startende 1 oktober 2023 kosteloos aan Opdrachtgever een digitale managementrapportage aan conform een format dat na definitieve gunning wordt verstrekt door Opdrachtgever. In de managementrapportage worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: - de uitgevoerde Seminars; - het aantal deelnemers per Seminar vanuit Opdrachtgever, inclusief desbetreffende dienstonderdeel; - de totale financiële waarde van de Deelnemers per uitgevoerde Seminars voor Opdrachtgever; - Social return (eenmaal per half jaar); - Evaluatieresultaten leverancier; - Klachten deelnemers; - Vooruitblik (naam Seminar en aantal inschrijvingen) op de inschrijvingen (huidige stand van zaken) op toekomstige Seminars; - Aantal aanmeldingen, aantal annuleringen binnen en buiten de termijnen genoemd in UE 29 en aantal no-shows; - Annuleringen door Opdrachtnemer in verband met grootte groep; - Aantal, soort en status klachten (afhandeling);
UE 45.	Het bijhouden van de uitgaven en het signaleren van de maximale Opdrachtwaarde per Opdrachtnemer (maximaal één derde (1/3) van de geraamde waarde van de Opdracht) is en gedeelde verantwoordelijkheid van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever. Op het moment dat Opdrachtnemer opmerkt dat 70% van haar deel (1/3^e (gelijk aan €194.898,35 exclusief btw, dan wel vrijgesteld van btw) van de maximaal geraamde waarde van de Opdracht is bereikt/uitgenut, rapporteert zij dit naar de contractmanager van Opdrachtgever.
UE 46.	In de week na definitieve gunning, op 19 juli 2023 tussen 12:00 en 15:00 uur (onder voorbehoud) wordt een kick-off georganiseerd met de Opdrachtnemer en alle overige belanghebbenden.
UE 47.	Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. Opdrachtnemer stelt één vaste accountmanager met voldoende beslissingsbevoegdheid aan die autonoom kan handelen bij situaties die de voortgang van de Opdrachten in gevaar brengen en die het aanspreekpunt is voor de adviseur van Opdrachtgever op operationeel niveau. De accountmanager dient op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 8:30-17:00 uur) bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de accountmanager is er een vervanger beschikbaar.
UE 48.	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 49.	Opdrachtnemer streeft er naar om wisselingen van de accountmanager tot een minimum te beperken. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om vervanging voor een accountmanager te eisen, indien hier om gegronde reden aanleiding voor is.

Hoofdstuk 6. Evaluatie

6.1. Evaluatie door de Opdrachtgever

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 leveranciersoverleg de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren. Dit overleg vindt minimaal 1x per jaar plaats (of wanneer Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet).

6.2. KPI

Verantwoordelijk voor monitoren

De KPI 'Mate van tevredenheid' wordt gemonitord door de Belastingdienst op Kirk Patrick niveau 1. Na afloop van een Seminar vullen alle Deelnemers de door Opdrachtnemer opgestelde in over betreffende Seminar. Per kwartaal beoordeelt Opdrachtgever de scores per Opdrachtnemer.

- Mate van tevredenheid: Op een schaal van 1 tot 10 (hoger is beter) dient Opdrachtnemer voor zijn dienstverlening gemiddeld minimaal een 7,5 (norm) te behalen, beoordeeld door de Deelnemers van de trainingen).

6.3. Consequentie bij niet halen KPI

Bij het niet realiseren van de norm van KPI 'Mate van tevredenheid' 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.

Eis 18.	Na afloop van een Seminar vullen alle Deelnemers de door Opdrachtnemer opgestelde vragenlijst in over betreffende Seminar. Opdrachtnemer dient de evaluatieresultaten op te nemen in de managementrapportages. De evaluatieresultaten worden door Opdrachtgever per kwartaal beoordeeld en in het jaarlijkse overleg besproken met Opdrachtnemer. Indien in de managementrapportage blijkt dat de KPI norm (7,5) niet wordt gehaald, gaan de partijen met elkaar hierover in gesprek.
Eis 19.	Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande hoofdstuk zes (6) ten aanzien van evaluatie.
Eis 20.	Opdrachtnemer is bereid om mee te werken aan evaluaties vanuit de Belastingdienst op Kirk Patrick niveau 1.

Hoofdstuk 7. Klachtenafhandeling:

Definitie Klacht ISO 10.002:

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

Klachten kunnen door Deelnemers van de Seminars rechtstreeks bij Opdrachtnemer worden ingediend of via de productmanager van Opdrachtgever. 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.

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

UE 50.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van klachtenafhandeling.
--------	---

UE 51.	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.
--------	---