



Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Specificatie van de opdracht

Behorende bij: Selectie- en assessmentpsychologen (IUC23-639)

Hoofdstuk 1. Inhoudsopgave

Hoofdstuk 2. Doel van dit document	3
2.1. <i>Eisen</i>	3
Hoofdstuk 3. Algemene eisen	4
3.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
3.2. <i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</i>	4
3.2.2. <i>Social return</i>	5
3.3. <i>Verzekering</i>	6
3.4. <i>Integriteit bij inhuur</i>	6
3.5. <i>Business Etiquette</i>	7
Hoofdstuk 4. Juridische kaders	8
4.1. <i>Algemene voorwaarden</i>	8
4.2. <i>Verwerkersovereenkomst</i>	8
Hoofdstuk 5. Financiële afspraken	9
5.1. <i>Prijstelling</i>	9
5.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF)</i>	10
5.2.1. <i>Factureren</i>	10
Hoofdstuk 6. Specificatie van de opdracht	11
6.1. <i>Algemene kwalitatieve eisen aan de dienstverlening</i>	11
6.2. <i>Specifieke eisen aan de dienstverlening stabiliteitsonderzoeken en assessments</i> 12	
6.3. <i>Eisen ten aanzien van de psychologenpool</i>	12
6.4. <i>Annuleringsvoorwaarden</i>	13
6.5. <i>Contractmanagement</i>	13
6.6. <i>Accountmanagement</i>	14
6.7. <i>Managementinformatie</i>	15
6.8. <i>Evaluatie</i>	15
6.8.1. <i>KPI Opdrachtgarantie</i>	15
6.9. <i>Logistieke kaders</i>	16

Hoofdstuk 2. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Selectie- en assessmentpsychologen. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

2.1. Eisen

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

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

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

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

Hoofdstuk 3. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

3.1. 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.
--------	--

3.2. 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.

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

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

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

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

Wat betekenen deze doelstellingen voor de aanbesteding selectie- en assessmentpsychologen?

Omdat de opdrachtwaarde van de aanbesteding hoger is dan € 250.000,00 exclusief btw, neemt de Aanbestedende dienst in deze procedure de verplichting op om bij te dragen aan social return (zie paragraaf 3.2.2).

Verder leent de Aanbesteding selectie- en assessmentpsychologen zich ertoe om in te zetten op het thema diversiteit en inclusie. Dit heeft betrekking op het functieprofiel van de in te zetten selectie- en assessmentpsychologen.

UE 1. Diversiteit en inclusie

Opdrachtnemer garandeert dat de Psychologen die worden toegelaten in de Psychologenpool een training onbevooroordeeld/biasfree selecteren, met daarin aandacht voor diversiteit en inclusie, hebben gevolgd. Indien een Psycholoog die wordt toegelaten tot de Psychologenpool dergelijke training nog niet heeft gevolgd wordt dit zo spoedig mogelijk, en ten minste voor de inzet van de Psycholoog voor uitvoering van de dienstverlening, gedaan.

3.2.2. Social return

De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. 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 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 Europese aanbesteding hoger dan € 250.000,00 exclusief btw. De Belastingdienst 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 re-integratieondersteuning 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.

UE 2.	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 wordt uitgegaan dat minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde wordt ingezet voor de doelgroep.
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 van de gerealiseerde opdrachtwaarde. De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben.
UE 4.	Wanneer op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren de opdrachtgever constateert dat de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst twee keer achter elkaar niet het percentage haalt zoals is genoemd als verplichting in UE2, 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 eis UE2, kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storten op de waarde van de overeenkomst. 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.
UE 6.	Voorafgaand aan het tekenen van de raamovereenkomst wordt afgestemd op welke wijze opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return en hoe dit geverifieerd wordt door opdrachtgever.

3.3. Verzekering

UE 7.	Individuele Psychologen die worden ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening dienen een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te hebben met een minimale dekking van €500.000 per jaar. Opdrachtgever kan tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst vragen om bewijsstukken van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de Psychologen, welke Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen toestuurt.
-------	---

3.4. Integriteit bij inhuur

Eis 2.	Inschrijver heeft kennis genomen van de Gedragscode Integriteit Rijk Gedragscode Integriteit Rijk Richtlijn Rijksoverheid.nl, tevens opgenomen in bijlage 5 van het Beschrijvend document en garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst die middels een ondertekende Integriteitverklaring
--------	--

zich hebben gecommitteerd aan deze Gedragscode. Het Model Integriteitsverklaring Rijk voor externen is opgenomen in bijlage 2 – C van het Beschrijvend document.

UE 8. Opdrachtnemer laat de Psychologen die worden ingezet voor de dienstverlening vooraf het Model Integriteitsverklaring Rijks voor externen (bijlage 2 – C van het Beschrijvend document) ondertekenen.

Eis 3. Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Een integere Belastingdienst' als nadere invulling van de Gedragscode Integriteit Rijk en 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.

3.5. **Business Etiquette**

Eis 4. Inschrijver heeft kennis genomen van 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/overeenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.

Hoofdstuk 4. Juridische kaders

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

Eis 5. Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de raamovereenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.

4.1. 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.

4.2. Verwerkersovereenkomst

Een verwerkersovereenkomst is alleen vereist indien de opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever persoonsgegevens moet verwerken, dus een expliciete opdracht voor het verwerken van persoonsgegevens namens de opdrachtgever.

Tijdens de uitvoering van deze opdracht worden persoonsgegevens verwerkt. Er wordt daarom een verwerkersovereenkomst gesloten. De verwerkersovereenkomst is als bijlage bij de raamovereenkomst (bijlage B) toegevoegd.

De verwerkersovereenkomst wordt na voorlopige gunning in samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer in een definitieve versie gebracht en gezamenlijk met de raamovereenkomst ondertekend.

Hoofdstuk 5. Financiële afspraken

5.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgave in het Prijzenblad in bijlage 8 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 6.	De geoffreerde prijs en alle daaruit volgende prijzen zijn in euro en exclusief btw.
Eis 7.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad (bijlage 8) worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
Eis 8.	Het prijzenblad (bijlage 8) bevat uitsluitend een prijs voor het gevraagde all-in tarief. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad (bijlage 8).
Eis 9.	De prijsopgave is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties zoals genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 10.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het Prijzenblad geoffreerde prijzen.
Eis 11.	Cel B7 in het prijzenblad (bijlage 8) wordt ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 100,00 is de minimale, en 150,00 is de maximale waarde die ingevuld kan worden. Tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' of een prijs hoger dan 150,00 wordt niet geaccepteerd.
UE 9.	De tarieven worden jaarlijks, maar niet eerder dan 1 oktober 2024, naar boven of beneden bijgesteld op basis van de CBS index: CAO lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) of diens opvolger, bedrijfstak M-N "zakelijke dienstverlening", versie huidige cijfers, onderwerp "ontwikkelingen t.o.v. een jaar eerder, cao lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, cao sector "overheid", periode 2e kwartaal van het betreffende jaar. De peildatum is gebaseerd op de voorlopige cijfers die een maand voorafgaand aan de jaarlijkse indexeringen bekend zijn. Dit brengt respectievelijk de volgende uitgangspunten voor de tariefwijziging met zich mee: Tariefwijziging per 1 oktober 2024(peildatum 2 september 2024) -> indexcijfer 2024 2e kwartaal; tariefwijziging per 1 oktober 2025(peildatum 1 september 2025) -> indexcijfer 2025 2e kwartaal; tariefwijziging per 1 oktober 2026(peildatum 1 september 2026) -> indexcijfer 2026 2e kwartaal.
UE 10.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het prijzenblad (bijlage 8). Kosten die niet verdisconteerd zijn in de tariefstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en door opdrachtnemer in zijn inschrijving genoemde aanbod, zijn voor rekening van opdrachtnemer.

5.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

5.2.1. Factureren

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

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

Manieren van e-factureren

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

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

Bekijk de video op de website: [Home | Helpdesk e-factureren \(hulpdesk-efactureren.nl\)](https://home.hulpdesk-efactureren.nl/).

DigiPoort

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

Peppol

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

Leveranciersportaal

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.

Eis 12. Inschrijver gaat akkoord met de in deze paragraaf omschreven wijze van factureren.
--

Hoofdstuk 6. Specificatie van de opdracht

6.1. Algemene kwalitatieve eisen aan de dienstverlening

UE 11.	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de dienstverlening enkel Psychologen in die zijn aangesloten bij het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) en die het dienstmerk PSYCHOLOOG NIP mogen voeren, tenzij opdrachtgever expliciet vooraf schriftelijke toestemming geeft om hier van af te wijken. Daarnaast conformeren de opdrachtnemer en de door opdrachtnemer in te zetten Psychologen zich aan de Ethische Beroepscode van het NIP.
UE 12.	Opdrachtnemer is in staat om gedurende de gehele contractperiode de Opdrachtgever te voorzien van Psychologen die voldoen aan het profiel zoals opgenomen in bijlage D, waarbij de randvoorwaarden en kaders zoals in de aanbestedingsstukken zijn opgenomen gelden, tenzij opdrachtgever expliciet vooraf schriftelijke toestemming geeft om hier van af te wijken.
UE 13.	Opdrachtnemer garandeert dat Psychologen landelijk kunnen worden ingezet. Dienstverlening vindt voor het overgrote gedeelte op locatie van de Opdrachtgever in Utrecht plaats. Sporadisch kan er worden uitgeweken naar een andere locatie.
UE 14.	Opdrachtnemer conformeert zich voor de verschillende vormen van dienstverlening aan de richtlijnen en kaders van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert dat de Psychologen ten behoeve van de dienstverlening werken met gebruikmaking van het beschikbare instrumentarium van de Opdrachtgever en conform de methodiek en procedures van de Opdrachtgever.
UE 15.	Voor de toelating van een Psycholoog tot de Psychologenpool wordt de volgende werkwijze gehanteerd: 1. Kennismaken met Team Assessments, de ondersteuners en de assessmentlocatie; 2. Het lezen van de 'over ons' content op www.belastingdienst.nl; 3. Inlezen in beschikbare handleidingen en instructies; 4. Oefenen met de online assessmentportal aan de hand van de schriftelijke instructie en een dummy-account (daarbij ondergaat de assessmentpsycholoog zowel de candidate experience als de consultant experience); 5. Het onder directe supervisie van de (ervaren Psycholoog van) opdrachtnemer uitvoeren van ten minste één volledig assessment en/of stabiliteitsonderzoek vuurwapendrager of training; 6. Het, indien gewenst, door opdrachtgever onder directe supervisie van een interne psycholoog van Team Assessments uitvoeren van ten minste één volledig assessment en/of stabiliteitsonderzoek vuurwapendrager. 7. Na positief oordeel van opdrachtgever op basis van de hiervoor genoemde punten treedt de psycholoog toe tot de Psychologenpool; Opdrachtgever kan, om welke reden dan ook, tijdens iedere stap van het toelatingsproces besluiten om geen verdere doorgang te geven aan het toelatingsproces en de voorgestelde Psycholoog niet laten toetreden aan de Psychologenpool. Opdrachtgever kan besluiten dat bovengenoemd toelatingsproces voor een specifieke Psycholoog niet, of slechts gedeeltelijk, nodig is. De assessment die de Psycholoog uitvoert wordt gehonoreerd conform het gangbare tarief. De overige kosten/tijdsinvestering worden niet gehonoreerd.
UE 16.	Opdrachtnemer zorgt voor het inwerken van de Psychologen die zijn toegelaten in de Psychologenpool. Opdrachtnemer draagt de kosten van het inwerken van de Psychologen. Onder het inwerken valt in ieder geval: 1. Een (ervaren) Psycholoog opdrachtnemer die feedback op de eerste twee

	rapporten van een nieuw toegetreden Psycholoog tot de Psychologenpool, vóór publicatie aan deelnemer, geeft. 2. Indien gewenst door opdrachtgever, leest een interne psycholoog van Opdrachtgever één of meerdere assessmentrapporten tegen voor publicatie dan wel daarna.
UE 17.	Opdrachtgever heeft het recht de kwaliteit van de Psychologen te toetsen door onder andere, maar niet uitsluitend, het (laten) tegenlezen van rapporten, het bijwonen van gesprekken en/of het uitsturen van evaluatieformulieren.
UE 18.	Jaarlijks nemen de Psychologen deel aan een adviseursdag (duur maximaal 1 dagdeel) georganiseerd door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert dat ten minste 75% van de Psychologen van de Psychologenpool deelneemt aan het evenement. De tijdsinvestering door de Psychologen voor deze professionalisering is voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever draagt zorg voor de organisatie, locatie en het programma.
UE 19.	Psychologen die worden ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening dienen een VOG in hun bezit te hebben die niet ouder is dan 24 maanden. Opdrachtgever kan aan Opdrachtnemer bewijsstukken danwel de VOG van de Psycholoog/Psychologen opvragen. Opdrachtnemer overhandigt deze binnen 5 werkdagen.
UE 20.	Opdrachtnemer meldt klachten van deelnemers zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één werkdag, bij Opdrachtgever en stelt Opdrachtgever in staat desgewenst zelf de afhandeling op zich te nemen.

6.2. Specifieke eisen aan de dienstverlening stabiliteitsonderzoeken en assessments

UE 21.	Opdrachtnemer garandeert dat de doorlooptijden van assessments en stabiliteitsonderzoeken vuurwapendrager, zoals beschreven in hoofdstuk 2 paragraaf 1 van het Beschrijvend document, worden nageleefd.
UE 22.	Opdrachtnemer garandeert dat alle Psychologen die assessments uitvoeren minimaal één keer per twee maanden een assessment bij opdrachtgever uitvoeren om zo te borgen dat het kennisniveau van alle Psychologen in de Psychologenpool op het vereiste niveau blijft.
UE 23.	Opdrachtnemer garandeert dat alle Psychologen die stabiliteitsonderzoeken Vuurwapendrager uitvoeren minimaal één keer per drie maanden ingezet worden op een stabiliteitsonderzoek om zo te borgen dat het kennisniveau op het vereiste niveau blijft.
UE 24.	Opdrachtnemer garandeert dat de Psychologen die stabiliteitsonderzoeken uitvoeren jaarlijks ten minste één maal en ten minste een half dagdeel (twee uren) een intervisiesessie, georganiseerd door de Opdrachtgever, bijwonen. De tijdsinvestering door de assessmentpsychologen voor deze professionalisering is voor rekening van de Opdrachtgever.

6.3. Eisen ten aanzien van de psychologenpool

UE 25.	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde een Psychologenpool van ten minste 7 Psychologen in stand te houden die bestaat uit: 1. ten minste zeven (7) Psychologen die vaardig zijn in het voeren van selectiegesprekken en die vaardig zijn in het uitvoeren van assessments voor functies tot op strategisch niveau (hoger management, strategisch adviseurs en
--------	--

	bestuurlijk niveau t/m de hoogste schaal). Deze Psychologen voldoen aan subprofiel A uit bijlage D;
	2. Ten minste vijf (5) Psychologen met ervaring in het uitvoeren van stabiliteitsonderzoeken Vuurwapendrager die voldoen aan subprofiel B uit bijlage D;
	3. Ten minste twee (2) assessmentpsychologen met trainingservaring, die ook de training selectiegesprekken kunnen uitvoeren. Deze Psychologen voldoen aan subprofiel C uit bijlage D;

UE 26. Als de bestaande Psychologenpool niet voldoende blijkt te zijn, omdat er bijvoorbeeld meer vraag naar Psychologen (op een specifiek deel van de dienstverlening) is dan Opdrachtnemer aanbiedt/kan aanbieden, zorgt Opdrachtnemer voor een uitbreiding van de Psychologenpool. Opdrachtnemer realiseert deze uitbreiding tijds, zodanig dat de continuïteit van de uitvoering gewaarborgd blijft.

UE 27. Opdrachtnemer garandeert dat alle assessmentpsychologen uit de Psychologenpool daadwerkelijk ingezet worden ten behoeve van de uitvoering.

UE 28. Opdrachtnemer garandeert dat hij binnen één maand na gunning, doch uiterlijk binnen twee maanden, de Psychologenpool heeft ingericht, ingewerkt en inzetbaar maakt conform de in paragraaf 2.3 (Opdrachtverstrekking) uit het Beschrijvend document beschreven wijze. Voor zover opdrachtgever hier een rol in heeft, zal hij hier op verzoek van Opdrachtnemer, aan tegemoet komen.

UE 29. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een Psycholoog niet in te zetten of uit de Psychologenpool te halen zonder opgave van reden.

6.4. Annuleringsvoorwaarden

UE 30. Zodra een Psycholoog door opdrachtgever gekoppeld is aan een opdracht, is er sprake van aanbod en aanvaarding en ontstaat opdrachtzekerheid en dus betalingsgarantie. Hierbij geldt dat de opdrachtnemer daadwerkelijk een Psycholoog (naam van de Psycholoog dient bekend te zijn) beschikbaar stelt op de geplande uitvoeringsdatum.

6.5. Contractmanagement

Het contractbeheer en contractmanagement van de opdrachtgever 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 Coördinerend Specialistisch Adviseur van Team Assessments is verantwoordelijk voor het inhoudelijke deel van de leveringen (o.a. het bewaken van de prestaties, klachten 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 contractuele aangelegenheden.

4 keer per jaar vindt er een leveranciersgesprek plaats (kan meer óf minder op verzoek van Opdrachtgever als daar reden voor is). Tijdens het leveranciersgesprek wordt gesproken over de uitvoering van de raamovereenkomst, managementrapportages, escalaties en andere onderwerpen die zich daar toe lenen.

Opdrachtgever stelt na het leveranciersgesprek een verslag op. Het verslag wordt toegestuurd aan Opdrachtnemer voor eventuele aanvullingen en vervolgens definitief vastgesteld door Opdrachtgever.

Eis 13. Inschrijver gaat akkoord met de in deze paragraaf omschreven wijze van contractmanagement.

6.6. Accountmanagement

UE 31. Opdrachtnemer stelt één vaste accountmanager met voldoende beslissingsbevoegdheid aan, die autonoom kan handelen bij situaties die de voortgang van de dienstverlening in gevaar (kunnen) brengen en die het aanspreekpunt is voor de Coördinerend Specialistisch 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 met vergelijkbare kwalificaties en die eveneens over voldoende beslissingsbevoegdheid beschikt. De vervanger dient door de primaire accountmanager op de hoogte te worden gehouden van relevante afspraken en ontwikkelingen.

UE 32. Opdrachtnemer streeft ernaar om wisselingen van de accountmanager tot een minimum te beperken. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vervanging voor een accountmanager te eisen, indien hier om gegronde reden aanleiding voor is.

UE 33. Opdrachtnemer garandeert dat de accountmanager vanaf het moment van ondertekening van de raamovereenkomst beschikbaar is om mee te denken en te werken aan de implementatie van de raamovereenkomst.

UE 34. De accountmanager deelt met de Coördinerend Specialistisch Adviseur van opdrachtgever eens per jaar, in de maand december, een kwaliteitsbeeld omtrent elke assessmentpsycholoog bestaande uit: kwaliteit van respectievelijk het interview, de analyse en oordeelsvorming en de rapportage.

UE 35. Opdrachtnemer garandeert dat een Psycholoog die voldoet aan profiel A zoals opgenomen in bijlage D, regie voert op de kwaliteit van de uitvoering en het opgeleverde werk, beschikbaar is om Psychologen van opdrachtnemer in te werken en ondersteunt in de uitvoering van de werkzaamheden uitgevoerd door de Psychologen uit de Psychologenpool. Tevens voorziet opdrachtnemer hiermee in de mogelijkheid van het kunnen voeren van vakinhoudelijke gesprekken met opdrachtgever. Deze regievoerende Psycholoog is ten minste drie werkdagen per week bereikbaar voor vragen en overleg. De beschikbaarheid van de regievoerend psycholoog is onderdeel van de dienstverlening van de opdrachtnemer. Hiervoor worden geen uren in rekening gebracht door de opdrachtnemer.

UE 36. Opdrachtnemer garandeert dat de accountmanager ten behoeve van de planning en operatie minimaal ieder kwartaal overleg pleegt met de Coördinerend Specialistisch Adviseur van Team Assessments.

6.7. Managementinformatie

UE 37.	De Opdrachtgever verlangt een tijdige, betrouwbare en overzichtelijke verslaglegging met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
UE 38.	Opdrachtnemer levert elk kwartaal, uiterlijk één (1) maand na afloop, kosteloos aan Opdrachtgever een digitale managementrapportage aan conform een format dat na contractondertekening is afgestemd met de Opdrachtgever. In de managementrapportage worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: - Aantal uitgevoerde assessments(gespecificeerd naar type onderzoek en Psycholoog), selectiegesprekken en trainingen; - Datum/termijn van de uitvoering van het onderzoek, selectiegesprekken of de training. - Aantal onderzoeken geannuleerd; - o Door wie; - o Reden; - o Datum; - Percentage niet aangeboden op gevraagde capaciteit(no bid); - Ratio door opdrachtnemer toegezegde beschikbaarheid versus door Team Assessments vastgelegde capaciteit; - Frequentie uitval en vervanging Psycholoog; - Aantal deelnemers training; - Aantal trainingen geannuleerd - o Door wie; - o Reden; - o Datum; - Klachten (aantal, soort en status klachten(afhandeling)); - Incidenten.

6.8. Evaluatie

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 contractueel overleg, zoals beschreven in paragraaf 6.5, de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren. Dit overleg vindt minimaal één (1) maal per jaar plaats (of wanneer Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet).

6.8.1. KPI Opdrachtgarantie

Opdrachtnemer dient de gekoppelde opdrachten (opdrachten waarvan opdrachtgarantie is afgegeven door de opdrachtgever) te allen tijde uit te voeren.

Verantwoordelijk voor monitoren

De KPI opdrachtgarantie wordt gemonitord door de opdrachtnemer en wordt ieder kwartaal opgenomen in de managementrapportage.

Consequentie bij het niet halen van de KPI opdrachtgarantie

Bij het niet realiseren van de KPI opdrachtgarantie gaat opdrachtgever met opdrachtnemer in gesprek. Indien opdrachtgever dit nodig acht stelt opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Het verbeterplan wordt binnen twee(2) weken door Opdrachtgever geretourneerd met opmerkingen en/of wijzigingsvoorstellen welke Opdrachtnemer verwerkt óf geaccordeerd. Indien opdrachtnemer de KPI opdrachtgarantie na het opstellen en accorderen van het verbeterplan alsnog niet behaalt, is opdrachtnemer (van rechtswege) in verzuim en is

opdrachtgever onder meer gerechtigd tot ontbinding van de raamovereenkomst, zonder dat enig recht op schadevergoeding voor opdrachtnemer ontstaat.

Eis 14.	Inschrijver gaat akkoord met de in deze paragraaf omschreven wijze van evaluatie en KPI opdrachtgarantie.
---------	---

6.9. Logistieke kaders

Eis 15.	Inschrijver conformeert zich aan de werkwijze zoals deze in hoofdstuk 2.3 "Opdrachtverstrekking" van het Beschrijvend document staat beschreven.
---------	--

UE 39.	Voor de Psychologen van Opdrachtnemer die op locatie van de Opdrachtgever werkzaam zijn geldt dat de lunch niet wordt verzorgd door de Opdrachtgever. De Psychologen zijn zelf verantwoordelijk voor het regelen van hun lunch. Meestal is in een Rijkskantoor een bedrijfsrestaurant aanwezig. Daar kan de Psycholoog uit de Psychologenpool op eigen kosten gebruik van maken. Tijdens selectiedagen waarop selectiegesprekken uitgevoerd door opdrachtnemer plaatsvinden, wordt soms een lunch georganiseerd en kunnen de Psychologen van opdrachtnemer (mits door opdrachtgever aangegeven) daar gratis gebruik van maken. Uitgangspunt is dat tijdens selectiedagen er door de Psychologen rekening mee gehouden dient te worden dat de lunch voor eigen rekening is.
--------	--

UE 40.	De Psychologen werken met een eigen laptop met webcam (waar men beschikbaarheid heeft tot Webex) en hebben de mogelijkheid om met eigen internetverbinding (mobiele hotspot) te werken.
--------	---