



Belastingdienst

BIJLAGE 1

Specificatie van de Opdracht

Behorende bij: Trainingen boekhouden en bedrijfsanalyse
Kenmerk IUC22-776

Inhoud

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. Social return	4
2.3. Verzekering	6
2.4. Business Etiquette	6
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	7
3.1. Algemene voorwaarden	7
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	8
4.1. Prijsstelling	8
4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	10
4.2.1. Factureren en bestellen	10
4.2.2. Eisen met betrekking tot e-facturatie	11
4.2.3. Eisen met betrekking tot Leermanagementsysteem (LMS)	12
4.2.4. Digitale Belastingdienst Academie	14
Hoofdstuk 5. Eisen aan de Opdracht	16
5.1. Algemene eisen	16
5.2. Eisen met betrekking tot trainingen boekhouden (perceel 1)	18
5.2.1. Eisen met betrekking tot toets boekhouden controlemedewerkers	19
5.3. Eisen met betrekking tot trainingen bedrijfsanalyse (perceel 2)	20
5.4. Eisen met betrekking tot de accommodatie en lestijden	20
5.5. Eisen met betrekking tot de trainers	21
5.6. Eisen met betrekking tot de bereikbaarheid	21
5.7. Eisen met betrekking tot de opdrachtverstrekking	22
5.8. Eisen met betrekking tot evaluatie	22
5.9. Eisen met betrekking tot contractmanagement	23
5.10. Eisen met betrekking tot managementinformatie	23
5.11. Eisen met betrekking tot klachtafhandeling	24
5.12. Eisen met betrekking tot annuleren	25
5.13. Eisen met betrekking tot informatiebeveiliging	25

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Trainingen boekhouden en bedrijfsanalyse. 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 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	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.	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

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.

2.2.1. 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 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 reïntegratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
- Werkloosheidswet (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) geïndiceerde;
- 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 praktijk scholen.

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

1. De klassieke toepassing 'social return 1.0' en;
2. Per 1 januari 2028 de nieuwe werkwijze: Maatwerk voor Mensen. Dit wordt ook wel 'social return 2.0' genoemd. In de nieuwe werkwijze is meer ruimte voor maatwerk waardoor meer sociale impact mogelijk is.

Zie de website: <https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/mvi-themas/social-return/aan-de-slag-0>

In deze aanbesteding wordt social return 2.0 toegepast omdat dit, vanwege het meer vormvrije karakter, beter lijkt aan te sluiten bij de Opdracht.

De randvoorwaarden en andere informatie met betrekking tot social return van deze specifieke aanbesteding zijn opgenomen in bijlage 8_Social return spelregels.

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 wordt uitgegaan dat minimaal 5% van de gefactureerde omzet van de Raamovereenkomst wordt ingezet voor de doelgroep. In bijlage 8_Social return spelregels van het Beschrijvend document vindt u randvoorwaarden en andere informatie over de invulling van social return.
UE 2.	Tijdens de implementatiefase van de Raamovereenkomst (2 oktober 2023 tot 1 december 2023) wordt afgestemd op welke wijze Opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return.
UE 3.	Opdrachtnemer laat jaarlijks zijn voortgang zien. Tijdens het (jaarlijkse) leveranciersgesprek is de invulling van social return onderwerp van gesprek. Social return maakt tevens deel uit van de managementrapportage (zie UE 91). Aan de social return verplichting moet zijn voldaan voordat de Raamovereenkomst wordt beëindigd.

UE 4.	Opdrachtgever kan met Opdrachtnemer in overlegtreden als tijdens het (jaarlijkse) leveranciersgesprek blijkt dat Opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return verplichting. Op basis van dit overleg: a) Stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer. b) Stellen Opdrachtgever en 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 UE 1, kan Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storeren op de waarde van de Raamovereenkomst, met uitzondering van die situaties waarin het voldoen aan de verplichting genoemd in UE 1 buiten de schuld van de Opdrachtnemer niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer. 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 opgelegde betaling kan maximaal 150% van het openstaande bedrag zijn.

2.3. Verzekering

Eis 2.	Gezien de aard van de werkzaamheden acht de Aanbestede dienst het noodzakelijk dat de te contracteren partij verzekerd is tegen bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel bereid en in staat is om bij gunning zich voor bedrijfsaansprakelijkheid te verzekeren met een adequate dekking, gedurende tenminste de looptijd van de Opdracht. Het verzekerde bedrag dient voor de bedrijfsaansprakelijkheid minimaal een dekking te hebben van € 1.000.000, - per gebeurtenis met een maximum van € 2.5000.000, - per jaar. Tijdens de verificatiefase verstrekt de winnende inschrijver een bewijs van adequate verzekering waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is deze bij definitieve gunning af te sluiten. Indien uw verzekering niet aan deze minimale dekking voldoet, dient u in geval 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, dienen alle deelnemers aan het samenwerkingsverband ieder afzonderlijk het bewijs op te sturen.
UE 6.	Opdrachtnemer is (tenminste) gedurende de looptijd van de Opdracht verzekerd tegen bedrijfsaansprakelijkheid voor het verzekerde bedrag als opgenomen in eis 2.

2.4. Business Etiquette

Eis 3.	Inschrijver heeft kennisgenomen van het document 'Business Etiquette' als 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 Raamovereenkomst wordt - alvorens deze door Opdrachtnemer(s) 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 Raamovereenkomst (incl. bijlage) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	--

3.1. Algemene voorwaarden

Conform Rijksbeleid zal gecontracteerd worden op basis van de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI 2018). De ARVODI-2018 (bijlag 2a) is vastgesteld en in werking getreden per 15 mei 2018.

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.

Eis 5.	Inschrijver gaat akkoord met de ARVODI-2018.
--------	--

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 eisen in de paragraaf.

De prijs wordt per perceel beoordeeld en vindt plaats op basis van de uitgevraagde prijselementen zoals opgenomen in het Prijzenblad in bijlage C van het Beschrijvend document. In het Prijzenblad is in de werkbladen onderscheid in de volgende percelen:

- perceel 1_boekhouden;
- perceel 2_bedrijfsanalyse.

De gebruikte aantallen/verhoudingen in het Prijzenblad zijn slechts bedoeld ter vergelijking van de verschillende inschrijvingen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend bij een eventuele opdracht.

Eis 6.	Alle geoffreerde tarieven zijn in euro en inclusief dan wel vrijgesteld van btw.
Eis 7.	In het Prijzenblad wordt naar all-in uurtarief ontwikkeling (ontwikkelkosten) en naar all-in dagdeeltarieven trainer (uitvoeringskosten) gevraagd.
Eis 8.	De tarieven zoals opgenomen in het Prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst. De prijzen zijn all-in tarieven, waarbij onderscheid is gemaakt in ontwikkelkosten en uitvoeringskosten: • <u>Ontwikkelkosten (all-in uurtarief ontwikkeling)</u> Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn in het all-in ontwikkeltarief per uur, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: (door)ontwikkeling van de training(en), het trainingsontwerp, het draaiboek, lesmateriaal, e-learning, handleidingen, aanpassen van casuïstiek en eventuele toetsen etc., verwerkt in het desbetreffende tarief in het Prijzenblad. • <u>Uitvoeringskosten (all-in dagdeeltarief trainer)</u> Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn in het all-in dagdeeltarief trainer, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering werkzaamheden inclusief overhead, voorbereidings- en uitvoeringskosten, kosten voor planning en organisatie, kosten voor intake, trainingsmateriaal, verzending van niet-digitaal lesmateriaal aan Deelnemers, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten, (tussentijdse) evaluatie(s), licentiekosten voor online leer- en lesomgeving, certificaat/bewijs van deelname, huiswerk/opdrachten nakijken etc., zijn verwerkt in de desbetreffende tarieven 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 prijsopgave 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 geoffreerde prijzen.
Eis 13.	Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren. Daarnaast is het niet toegestaan "met prijzen te schuiven", zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen. 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 14.	Inschrijver dient tarieven in voor de trainingen die zich tussen onderstaande bandbreedtes bevinden: • All-in dagdeeltarief trainer fysiek- en/of online klassikaal tussen: €425,- en €700,- • All-in uurtarief (door)ontwikkeling tussen: €105,- en €175,- • Alleen perceel 1: All-in tarief toets boekhouden controlemedewerkers per toets tussen: €100,- en €130,- Bovengenoemde bedragen zijn in euro en inclusief dan wel vrijgesteld van btw.
Eis 15.	Het all-in uurtarief voor de ontwikkeling bedraagt niet meer dan het all-in dagdeeltarief van de trainer (=1/4 deel van het all-in dagdeeltarief trainer). Aanvullend op bovenstaande geldt dat wanneer inschrijver in bijlage C_Prijzenblad verschillende tarieven indient bij het all-in dagdeeltarief trainer voor online-/fysiek klassikaal, uit moet worden gegaan van het laagst ingediende all-in dagdeeltarief voor trainer.
UE 7.	De tarieven worden jaarlijks, maar niet eerder dan 1 januari 2025, bijgesteld op basis van de CBS-index: consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 of diens opvolger, bestedingscategorie 105000 "Ander onderwijs", onderwerp jaarmutatie CPI, periode oktober van het voorgaande jaar. Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee: Tariefwijziging per 1 januari 2025 -----> jaarmutatie CPI van oktober 2024; Tariefwijziging per 1 januari 2026-----> jaarmutatie CPI van oktober 2025; Tariefwijziging per 1 januari 2027 -----> jaarmutatie CPI van oktober 2026. De bandbreedte van de indexering is altijd -8% tot en met 8%. Er zullen dus nooit tariefwijzigingen worden doorgevoerd van meer of minder dan 8%. Na schriftelijke aankondiging door Opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma.
UE 8.	De tarieven waarmee is ingeschreven in bijlage C_Prijzenblad worden gehanteerd bij het uitbrengen van de Offerte(s).
UE 9.	Opdrachtnemer factureert elektronisch op de wijze zoals beschreven in paragraaf 4.2. van deze Specificatie van de Opdracht.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

4.2.1. Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

E-factureren 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

Opdrachtnemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur dienen te sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen:

- via het Rijksleveranciersportaal;
- via een serviceprovider;
- via Digipoort;
- via een boekhoudprogramma.

Deze manieren worden hierna toegelicht.

Elektronische bestellingen ontvangen

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een elektronische bestelling willen ontvangen van de Opdrachtgever, kunnen dat op verschillende manieren doen:

- via het Rijksleveranciersportaal;
- via Digipoort.

Deze manieren worden hierna toegelicht.

Rijksleveranciersportaal

Het Rijksleveranciersportaal is het digitale e-facturatieportaal van de Rijksoverheid. Verstuurt u maar heel af en toe facturen aan de Rijksoverheid? Dan kunt u dat doen via het Rijksleveranciersportaal. Meer informatie over het Rijksleveranciersportaal vindt u [hier](#).

Serviceprovider

U wilt vaker e-facturen versturen. Niet alleen aan de (Rijks)overheid, maar ook aan andere klanten. Dat kan met de meeste boekhoudprogramma's. Verschillende serviceproviders kunnen u hier meer over vertellen. [Hier](#) vindt u een overzicht van de serviceproviders.

DigiPoort

Wilt u naast e-facturen ook andere informatie digitaal uitwisselen met de Rijksoverheid, bijvoorbeeld orders? Of is dat vastgelegd in een contract of op een andere manier afgesproken? Dat kan met Digipoort.

Als u een eigen inkoopstelsel hebt, kunt u dat aansluiten op [Digipoort](#). Digipoort is een 'elektronisch postkantoor' waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld.

Boekhoudprogramma

Steeds meer boekhoudprogramma's kunnen een e-factuur versturen. Voor e-factureren aan de Rijksoverheid gelden echter andere eisen dan voor e-factureren aan (bijvoorbeeld) gemeenten en bedrijven. Belangrijk hierbij is dat het gaat om een UBL (XML)-factuur en NIET om een PDF-factuur. Vraag bij uw boekhoudprogramma naar de mogelijkheden om via een UBL (XML) te kunnen e-factureren. [Hier](#) vindt u welke gegevens een e-factuur aan de Rijksoverheid dient te bevatten.

UE 10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde en accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van bovengenoemde programmatuur (met uitzondering van het boekhoudprogramma) in gebruik genomen kunnen worden.
--------	---

UE 11. Aansluiting op de hierboven genoemde aansluitmogelijkheden door Opdrachtnemer is uiterlijk vier (4) weken na ingangsdatum van de Raamovereenkomst voltooid. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aansluiting aan haar zijde.

UE 12. 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.

4.2.2. Eisen met betrekking tot e-facturatie

Het werken met e-facturatie heeft een aantal gevolgen voor het bestelproces van Opdrachtgever en voor Opdrachtnemer. Hieronder is de set aan eisen uitgewerkt met betrekking tot e-facturatie.

UE 13. Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch via één (1) van de in paragraaf 4.2.1. beschreven manieren van e-factureren met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt. De Opdrachtnemer voldoet aan de [vereisten](#) van e-facturatie.

UE 14. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.

UE 15. De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel van Opdrachtgever naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van de training door Opdrachtnemer.

UE 16. Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op de factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren.

Zie [Handreiking basisfactuur Rijk](#) voor verdere informatie over factuurgegevens die op een basisfactuur aan het Rijk vermeld moeten worden.

UE 17. Aanvullend op UE 16 dienen de facturen te voldoen aan de volgende kenmerken:

- naam onderdeel van Opdrachtgever;
- naam training;
- codering training (nummer);
- datum uitvoering;
- opdrachtnummer/inkoopkenmerk naam besteller, kostenplaats en indien beschikbaar referentiecode;
- inkoopordernummer (bestaande uit in totaal uit 10 cijfers: 41xxx xxxxx of 45xxx xxxxx);
- gefactureerde periode.

UE 18. Opdrachtnemer dient rekening te houden met administratieve tijd. Na afloop van de training kan Opdrachtnemer de facturen indienen. Per Deelnemer wordt er één bestelling en dus één factuur aangemaakt in het Rijksleveranciersportaal. Het factureren kost gemiddeld twee tot drie minuten per Deelnemer.

Wanneer er een wijziging (annulering, ruiling of anderszins) in de goedgekeurde inschrijving van de Deelnemer voor een training is, dan dient ook de bestelling in het Rijksleveranciersportaal te worden aangepast. Deze aanpassing kost gemiddeld ook twee tot drie minuten.

UE 19. Zoals in UE 18 aangegeven stuurt Opdrachtnemer per Deelnemer een factuur. Dit geldt ook in het geval van een groepstraining. Opdrachtnemer past, indien noodzakelijk, bij een groepstraining de Deelnemersprijs aan bij meer/minder inschrijvingen dan op voorhand afgesproken. Alleen in uitzonderlijke gevallen en na toestemming van Opdrachtgever stuurt Opdrachtnemer in het geval van een groepstraining een totaalfactuur.

UE 20. Facturering vindt uitsluitend plaats door Opdrachtnemer.

UE 21. De facturering vindt na uitvoering van de dienstverlening plaats in het kalenderjaar waarin de uitvoering heeft plaatsgevonden. Opdrachtnemer accepteert een betalingstermijn van dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de factuur.

UE 22. Indien een Deelnemer van de Opsporingscampus deelneemt aan een training dan factureert Opdrachtnemer rechtstreeks aan desbetreffende partij binnen de Opsporingscampus.

UE 23. Opdrachtnemer maakt na definitieve gunning individuele afspraken voor het verwerken van facturen op een manier die aansluit bij de wensen van de Opsporingscampus. Zie ook UE 28 in paragraaf 4.2.3. van dit document.

4.2.3. Eisen met betrekking tot Leermanagementsysteem (LMS)

De Belastingdienst werkt met een Leermanagementsysteem (hierna: LMS). Het LMS van de Belastingdienst (CLASS) biedt alleen medewerkers van de Belastingdienst, Douane en Toeslagen de mogelijkheid trainingen te zoeken, erop in te schrijven en te evalueren.

UE 24. Opdrachtnemer krijgt na definitieve gunning toegang tot het LMS van Opdrachtgever.

Inschrijven en een bestelling aanmaken

De inschrijving en het aanmaken van een bestelling ten behoeve van de betaling, zijn twee gescheiden processen. Een Deelnemer (alleen in geval van drie DG's) kan op twee manieren aangemeld worden in het LMS.

1. De medewerker schrijft zichzelf in via het LMS. Vervolgens krijgt zijn manager een melding vanuit SAP om de inschrijving goed te keuren. Na goedkeuring wordt er vanuit SAP SRM een bestelling aangemaakt in het Rijksleveranciersportaal.
2. Een bestelgemachtigde van Opdrachtgever schrijft de Deelnemer in, in het LMS. In dit geval is de inschrijving meteen goedgekeurd. Er wordt meteen vanuit SAP SRM een bestelling aangemaakt in het Rijksleveranciersportaal.

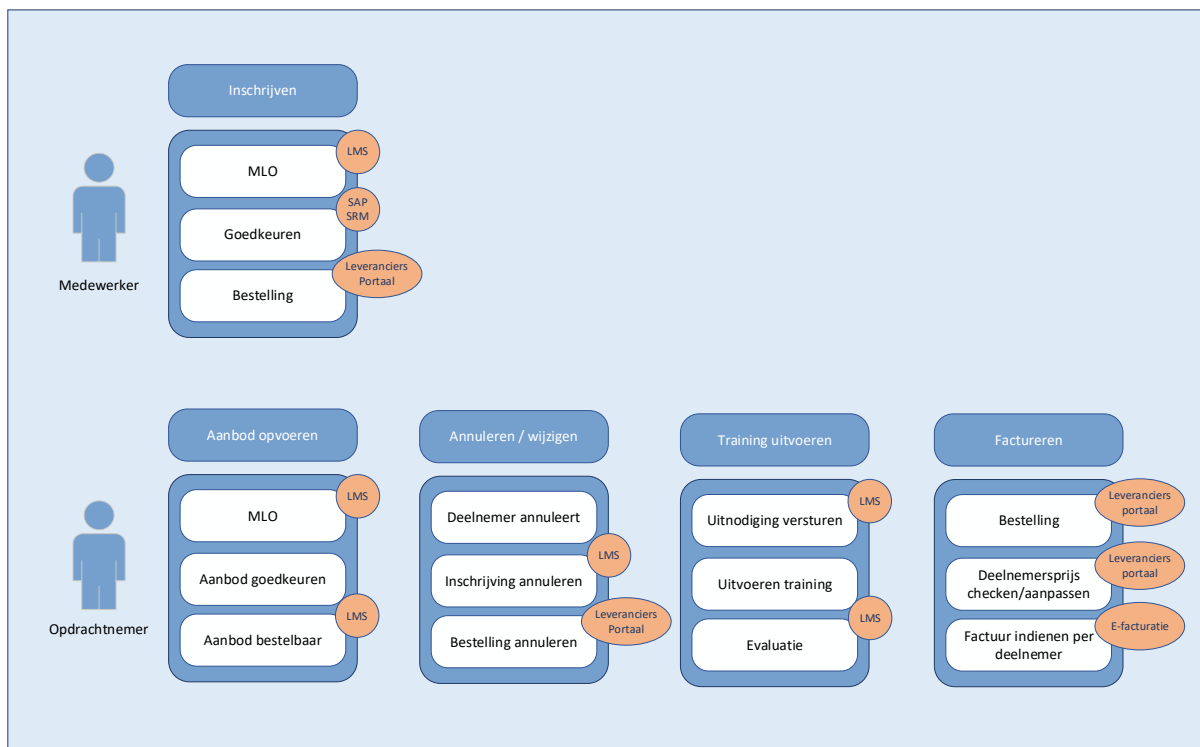
N.B. Indien er een wijziging (annulering, ruilen of anderszins) in een goedgekeurde inschrijving plaatsvindt dan stuurt Opdrachtgever hiervan een melding naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt de wijziging in het LMS en annuleert ook de bestelling in het Rijksleveranciersportaal. De bestelling wordt dus aangemaakt op basis van een specifieke inschrijving van een Deelnemer.

Factureren

Na afloop van de training kan Opdrachtnemer de facturen indienen. Per Deelnemer wordt er één bestelling en dus één factuur aangemaakt. Indien in de Nadere overeenkomst geen vaste deelnemersprijs, maar een groepsprijs is afgesproken, heeft Opdrachtnemer een deelnemersprijs op basis van een (ideale) groepsgrootte in het LMS opgevoerd. Op basis van deze deelnemersprijs wordt er een bestelling aangemaakt. Wanneer er minder of meer Deelnemers in een groep zijn

ingeschreven, zal de prijs van elke Deelnemer in het Rijksleveranciersportaal aangepast moeten worden.

N.B. De verwerking van deze aanpassing en het factureren kost in totaal 4 – 6 minuten per deelnemer. Is er een vaste deelnemersprijs of zijn er geen wijzigingen in de deelnemersprijs, dan kost het factureren 2 - 3 minuten per deelnemer.



Eis 16. Inschrijver conformeert zich aan de eisen zoals opgenomen in de aansluitdocumentatie van het in gebruik zijnde LMS. Zie bijlagen:

- Bijlage 9a_Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers handmatig plaatsen; of
- Bijlage 9b_Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers via CSV; of
- Bijlage 9c_Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers via Edu-Dex.

Eventuele aansluitingskosten komen voor rekening van inschrijver.

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

UE 25. Opdrachtnemer sluit zich tijdens de implementatieperiode, binnen vier (4) weken na ingangsdatum van de Raamovereenkomst, aan op het LMS van Opdrachtgever en voert tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst alle aangeboden trainingen daar in op. Dat kan via een geautomatiseerde koppeling via Edu-Dex (XML), door het uploaden van een CSV-bestand of handmatig in de leveranciersomgeving van het LMS (zie handleidingen uit eis 16).

UE 26. Opdrachtnemer voert de trainingen met onderstaande gegevens op in het LMS. Deze beschrijving wordt aan de doelgroep van de betreffende training getoond via het LMS en omvat minimaal de volgende gegevens:

- introductie (globale inhoud);
- eventuele benodigde voorkennis;
- doel;

- programma;
- thema('s);
- methode;
- examen;
- duur in uren / doorlooptijd / dagdelen / dagen;
- eventuele persoonlijke intake;
- niveau;
- opleidingscode;
- naam;
- doelgroep(en);
- opleidingskosten per Deelnemer;
- werkvormen;
- geplande data en locaties.

Opdrachtnemer past op verzoek van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de beschrijving van de training kosteloos in het LMS aan.

Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan in de beschrijving van de training een URL op te nemen naar de eigen website of andere locatie.

Zie voor meer informatie de handleidingen in eis 16.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever wanneer bovenstaande is opgevoerd. Opdrachtgever controleert of de aangeleverde informatie correct en kwalitatief voldoende is.

UE 27. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gegevens uit UE 26 actueel zijn en blijven in het LMS van Opdrachtgever.

UE 28. Voor de Opsporingscampus (mu.v. de FIOD) geldt dat na definitieve gunning verdere afstemming zal plaatsvinden met Opdrachtnemer met betrekking tot de inschrijfprocedure en het bestel- en facturatieproces van de trainingen.

4.2.4. Digitale Belastingdienst Academie

Opdrachtnemer plaatst het eigen, of het in Opdracht (door)ontwikkeld online lesmateriaal (hierbij kan gedacht worden aan draaiboeken, e-learnings, presentaties etc.), in de Digitale Belastingdienst Academie (hierna: DBA) van Opdrachtgever. De Belastingdienst maakt momenteel gebruik van Moodle. Binnen Moodle biedt Opdrachtgever Opdrachtnemer de mogelijkheid om via authoring (of via een andere e-learning authoringtool zoals bijvoorbeeld Adobe Captivate, Articulate Storyline, etc.) direct trainingen te bouwen.

Wanneer de training onderdeel is van een intern (start)opleidingstraject van Opdrachtgever heeft elke training zijn eigen DBA-omgeving. Daarnaast is er voor de Deelnemers van deze interne (start)startopleidingstrajecten per groep een centrale omgeving (het 'Leerplein') waar alle algemene informatie rondom hun trainingstraject te vinden is. Op dit Leerplein staan linkjes naar alle trainingen die onderdeel uitmaken van hun (start)opleidingstraject.

UE 29. Indien er sprake is van online lesmateriaal of een e-learning, dan verwerkt Opdrachtnemer dit in de Digitale BelastingdienstAcademie (DBA).

UE 30.	Per Nadere overeenkomst worden nadere afspraken gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de intellectuele eigendomsrechten en gebruiksrechten van al het in de Opdracht van Opdrachtgever (door) te ontwikkelen materiaal ¹ .
UE 31.	Indien er sprake is van online lesmateriaal of een e-learning, levert Opdrachtnemer alle bronbestanden bij de Opdrachtgever aan waar het online lesmateriaal of de e-learning uit bestaat. Hierbij valt te denken aan onder andere afbeeldingen, tekst, video's. Opdrachtnemer levert deze bestanden zowel als losse bestanden als in pakketvorm aan. De technische specificaties worden na gunning en bij het aangaan van de Nadere overeenkomst geleverd door Opdrachtgever.
UE 32.	Al het in de Opdracht (door)ontwikkelt materiaal dient uiterlijk op de laatste dag van het Raamovereenkomst overgedragen te zijn aan Opdrachtgever.
UE 33.	De trainer verstuurt bestanden met vertrouwelijke informatie naar de Deelnemer via 'Belastingdienst filetransfer'. Dit is een dienst van de Opdrachtgever voor het uitwisselen van bestanden. Overige informatie en instructies over Belastingdienst filetransfer is te vinden in DBA en de trainer krijgt t.z.t. een account in de DBA toegekend.

¹ E-learnings, digitaal/fysiek lesmateriaal, draaiboeken, eventuele toetsen, casuïstiek, handleidingen, etc.

Hoofdstuk 5. Eisen aan de Opdracht

5.1. Algemene eisen

Inschrijver is in staat om direct na definitieve gunning en aanvaarding van de Opdracht te starten met de implementatie. Concreet betekent dit dat uiterlijk twee (2) maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst door Opdrachtgever gebruik gemaakt kan worden van de dienstverlening.

UE 34.	Per perceel is het gewenste aanbod vastgesteld in de vorm van trainingsprofielen ² . Wanneer wordt gevraagd een training (door) te ontwikkelen betekent dit dat Opdrachtnemer in staat moet zijn om de genoemde leerdoelen uit het betreffende trainingsprofiel (bijlage 5) toe te passen in een training én de training aan moet sluiten op een specifieke doelgroep.
UE 35.	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst tot het (door)ontwikkelen en uitvoeren van de gevraagde trainingen.
UE 36.	Het voor een training (door) te ontwikkelen materiaal (zoals lesmateriaal, draaiboek en de opzet van de e-learnings inclusief scripts van eventuele filmpje etc.) wordt gereviseerd door een onderwijskundige van Opdrachtgever waarna om aanpassingen kan worden gevraagd. Deze aanpassingen dienen door Opdrachtnemer binnen een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen termijn te worden opgeleverd.
UE 37.	Onder deze Raamovereenkomst ontwikkelde trainingen kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op verzoek van Opdrachtgever, al dan niet naar aanleiding van een (half)jaarlijkse evaluaties met Opdrachtgever, worden doorontwikkeld door Opdrachtnemer. Hieronder wordt o.a. verstaan: • Het uitbreiden, aanpassen en/of verminderen van de leerdoelen. • Aanpassingen naar aanleiding van evaluaties van eerder gegeven trainingen; kleine aanpassen DBA; communicatie richting Deelnemers; eventuele huiswerkopdrachten die niet duidelijk zijn etc. • Het aanpassen of toevoegen van lesmateriaal (waaronder passende casuïstiek) aansluitend op de actualiteit en leerpraktijk van de Deelnemers. • Het aanpassen van de lesopbouw (bijvoorbeeld de verhouding online-/fysieke contactdagen bij blended trainingsvorm).
UE 38.	De contactpersonen van Opdrachtnemer en het personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet ten behoeve van deze Opdracht dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
UE 39.	Alle trainingen worden in de Nederlandse taal verzorgd.
UE 40.	Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige levering (in principe uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de training of het trainingsdeel) van het benodigde lesmateriaal aan de Deelnemer en/of toegang tot de elektronische leeromgeving. Communicatie tussen Opdrachtnemer en Deelnemer verloopt voor de Deelnemer via het zakelijke e-mailadres en zo nodig via het zakelijke postadres van de Deelnemer tenzij door Deelnemer schriftelijk goedkeuring is gegeven voor verzending naar het huisadres.

² Een trainingsprofiel is een omschrijving van een training waarin ten minste de elementen doelgroep, tijdsindicatie en leerdoelen of eindtermen zijn benoemd.

UE 41.	Bij een training bestaat de groep uit minimaal acht (8) en maximaal vijftien (15) Deelnemers. Na goedkeuring of op verzoek van de Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken.
UE 42.	Opdrachtnemer garandeert dat een trainingsgroep binnen vier (4) weken, op een door de Opdrachtgever gewenste datum, kan starten. Opdrachtgever deelt actief de planning met Opdrachtnemer om vroegtijdig een indicatie te geven.
UE 43.	Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de trainingen in de volgende vier vormen aan te kunnen bieden: 1. Fysiek klassikaal; 2. Online klassikaal; 3. Blended; 4. Online zelfstudie.
UE 44.	Opdrachtnemer licht Opdrachtgever tijdig in bij het (dreigend) afhaken of onvoldoende getoonde inzet van een Deelnemer bij de training.
UE 45.	Bij afwijkende of onvoorziene omstandigheden, anders dan een standaard trainingsdag, neemt de Opdrachtnemer contact op met de uitvoerend contactpersoon van Opdrachtgever.
UE 46.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het doceren van de trainingen op zodanige wijze dat de leerdoelen behaald worden.
UE 47.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, uitvoeren, aanpassen en organiseren van de trainingen. Hieronder wordt onder andere verstaan: • Opdrachtnemer voert de training op in het LMS van de Belastingdienst, tenzij anders overeengekomen. • Opdrachtnemer ontwikkelt o.a. het draaiboek en het lesmateriaal. Opdrachtnemer zorgt dat de Deelnemer en Opdrachtgever voor aanvang van de training het draaiboek en het lesmateriaal ontvangt. • Opdrachtnemer past de training aan volgens de gemaakte afspraken met Opdrachtgever. • Opdrachtnemer regelt, in geval van een eventuele toets, indien gewenst door Opdrachtgever, een (externe) locatie én belast de daadwerkelijk gemaakte kosten één-op-één door aan Opdrachtgever. • Opdrachtnemer plant de trainingsdag(en) (lesdata) in afstemming met de Opdrachtgever. • Opdrachtnemer houdt het aantal inschrijvingen bij en signaleert drie (3) weken voor aanvang van de eerste lesdag bij de contactpersoon van de desbetreffende training van Opdrachtgever als er minder inschrijvingen zijn dan vooraf afgesproken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. • Opdrachtnemer meldt no show's binnen één (1) werkdag aan de Opdrachtgever. • Deelnemers die niet zijn ingeschreven op de training mogen door Opdrachtnemer niet worden toegelaten. Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever hiervan binnen één (1) werkdag per e-mail op de hoogte. • Opdrachtnemer verstuurt de uitnodigingen, met de benodigde informatie, uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de eerste trainingsdag aan de Deelnemers van de training. Op verzoek van de Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken. • Opdrachtnemer meldt indien van toepassing, bijvoorbeeld bij E-Learning, Deelnemers aan in de Digitale BelastingdienstAcademie (DBA)¹.

	• Opdrachtnemer zorgt dat de trainer de presentielijst ontvangt (gegevens komen uit het LMS). • Opdrachtnemer zorgt dat presentielijsten worden getekend en levert deze binnen vijf (5) werkdagen bij de contactpersoon van Opdrachtgever aan op de manier die de Opdrachtgever wenst (dat kan zijn via het LMS of gescand per e-mail). • Opdrachtnemer levert indien gewenst input voor de evaluatievragen. • Opdrachtnemer zorgt dat de trainer indien gewenst een korte terugkoppeling geeft van de trainingsdag aan de contactpersoon van Opdrachtgever. • Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer een evaluatiegesprek inplannen. • De trainers van Opdrachtnemer werken, indien gewenst, samen met interne trainers vanuit de Belastingdienst bij ontwikkeling/aanpassing van lesmateriaal. • Opdrachtnemer verzorgt de communicatie met de Deelnemers (over data, locatie, online leer- en lesomgeving, praktische en inhoudelijke voorbereiding en andere ter zakendoende informatie). Na goedkeuring van Opdrachtgever kan van deze werkwijze worden afgeweken.
--	---

UE 48. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het uitbrengen van Offertes of intakes met de Opdrachtgever en incidentele intakes met Deelnemer(s).

UE 49. Het lesmateriaal (digitaal en/of hard-copy) moet – indien relevant bevonden door Opdrachtgever – geschikt zijn voor een openboek toets. Hierbij moet het voor de Deelnemer in ieder geval mogelijk zijn om de informatie snel op te kunnen zoeken en te archiveren.

UE 50. Het moment dat updates (op basis van doorontwikkeling) in het lesmateriaal ter beschikking komen voor de Deelnemer gaat dit altijd in overleg met Opdrachtgever. Minimaal één (1) maal per jaar (of vaker indien nodig) vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de updates. Dit overleg wordt geïnitieerd door Opdrachtgever.

UE 51. Opdrachtnemer kan het aantal beschikbare trainers opschalen waardoor er minimaal zes (6) trainers gelijktijdig een training kunnen geven.

UE 52. Opdrachtnemer spant zich in het kader van duurzaamheid in om zoveel mogelijk digitaal te werken en zo min mogelijk papier te gebruiken.

5.2. Eisen met betrekking tot trainingen boekhouden (perceel 1)

Let op: de eisen in deze paragraaf gelden alleen voor de doelgroep controlemedewerkers perceel 1 (boekhouden).

Opdrachtnemer dient de controlemedewerkers op te leiden, zodat zij in staat zijn de toets te behalen die aan het eind van de training boekhouden voor controlemedewerkers wordt afgenomen. De toetsen worden (op dit moment) door de Belastingdienst opgesteld en afgenomen en zijn gebaseerd op de leerdoelen zoals benoemd in bijlage 5_Trainingsprofielen.

UE 53. Aan het eind van de training boekhouden voor controlemedewerkers wordt een toets afgenomen bij de Deelnemers.

Voor Deelnemers die deze toets niet hebben gehaald wordt door Opdrachtgever een inzage-moment georganiseerd. Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever een bijeenkomst van één (1) dagdeel organiseren waarin gezakte Deelnemers de mogelijkheid hebben tot het stellen van vragen en/of extra uitleg kunnen krijgen voor de geplande herkansingsdatum.

	In de planning die voor aanvang van de training tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen is reeds een dag gereserveerd voor deze bijeenkomst.
UE 54.	In aanvulling op UE 53 geldt, dat wanneer gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om de toets volledig door Opdrachtnemer uit te laten voeren (paragraaf 5.2.1_Eisen met betrekking tot toets boekhouden), het inzage-moment i.c.m. de te organiseren bijeenkomst voor het stellen van vragen en/of extra uitleg beide in één (1) dagdeel door Opdrachtnemer wordt georganiseerd voor de geplande herkansingsdatum.
UE 55.	Voor de bijeenkomst als bedoeld in UE 53 en UE 54 brengt Opdrachtnemer maximaal één keer het dagdeeltarief trainer fysiek klassikaal per trainingsgroep in rekening aan Opdrachtgever.

5.2.1. Eisen met betrekking tot toets boekhouden controlemedewerkers

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (alleen perceel 1_boekhouden) kan door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden gevraagd de toets boekhouden voor de doelgroep controlemedewerkers te verzorgen. Het verzorgen van deze toets omvat het door Opdrachtnemer, in co-creatie met de BelastingdienstAcademie, (door)ontwikkelen én volledig uitvoeren van de toets boekhouden bij Deelnemers die de training boekhouden voor controlemedewerkers hebben gevolgd op basis van de eisen in deze paragraaf.

Deze toets wordt aan het eind van de training boekhouden voor de doelgroep controlemedewerkers afgenomen.

Om toegang te krijgen tot een inzage-exemplaar van een voorbeeldtoets boekhouden, zoals deze nu door medewerkers van de BelastingdienstAcademie wordt afgenomen, dient u uiterlijk op 24 juli 2023 uw contactgegevens (naam en e-mailadres) via de berichtenmodule in TenderNed te versturen. Vervolgens ontvangt u op het aangeleverde e-mailadres het inzage-exemplaar van de voorbeeldtoets.

Eis 17.	Inschrijver wordt gevraagd op basis van de informatie en eisen in deze paragraaf een all-in tarief per toets te offrenen in bijlage C_Prijzenblad werkblad: Perceel 1_Boekhouden. Het all-in tarief per toets bestaat uit het volledig uitvoeren van de toets boekhouden onder de doelgroep controlemedewerkers. Onder het volledig uitvoeren van de toets wordt verstaan: het digitaal én fysiek afnemen van de toets op een locatie verzorgd door Opdrachtnemer met (een) onafhankelijk observant(en) én het nakijken en delen van de resultaten met Opdrachtgever.
UE 56.	Bij het (door)ontwikkelen van de toets(en) wordt rekening gehouden met de Richtlijn Toetsontwikkeling in bijlage 10 van het Beschrijvend document.
UE 57.	Voor het ontwikkelen van de toets brengt Opdrachtnemer het <i>all-in uurtarief ontwikkeling</i> ³ vermenigvuldigd met het aantal uren in rekening aan Opdrachtgever.
UE 58.	Alvorens de toets bij de Deelnemers wordt afgenomen, wordt deze eerst ter goedkeuring bij Opdrachtgever voorgelegd.
UE 59.	De opgaven in de toets moeten een goede afspiegeling zijn van de behandelde leerstof in de training én aansluiten op de leerdoelen van de training.
UE 60.	De toets wordt digitaal én fysiek afgenomen op een locatie van Opdrachtnemer.

³ Zoals bij inschrijving is ingediend in bijlage C_Prijzenblad

UE 61.	Bij het afnemen van de toets is één onafhankelijk observant van Opdrachtnemer aanwezig.
UE 62.	De uitslag van de toets wordt door Opdrachtnemer binnen tien (10) Werkdagen gedeeld met de Opdrachtgever.
UE 63.	De Deelnemer heeft één herkansingsmogelijkheid. <i>In de planning die voor aanvang van de training tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen is reeds een dag gereserveerd voor de herkansing.</i>
UE 64.	Het beoordelingsmodel van de toets is duidelijk en éénvoudig, zodat verschillende interpretaties niet mogelijk zijn.
UE 65.	Opdrachtnemer dient binnen een <i>redelijke termijn*</i> , na het delen van de resultaten van de afgenomen toets met Opdrachtgever, één (1) dagdeel te plannen voor de bijeenkomst als bedoeld in UE 53 en UE 54. <i>*In de planning die voor aanvang van de training tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen is reeds een dag gereserveerd voor deze bijeenkomst.</i>

5.3. Eisen met betrekking tot trainingen bedrijfsanalyse (perceel 2)

Let op: de eisen in deze paragraaf gelden alleen voor de doelgroep invorderaars perceel 2 (bedrijfsanalyse).

Opdrachtnemer dient de invorderaars op te leiden, zodat zij in staat zijn de toets, die aan het eind van het interne startopleidingstraject Invordering wordt afgenomen, te behalen. De toetsen worden door de Belastingdienst opgesteld en afgenomen en zijn gebaseerd op de leerdoelen zoals benoemd in bijlage 5_Trainingsprofielen.

UE 66.	Opdrachtnemer organiseert op verzoek van Opdrachtgever een bijeenkomst van één (1) dagdeel voor het bespreken van de oefentoets met de Deelnemers.
UE 67.	De bijeenkomst, zoals bedoeld in UE 66, vindt circa vier (4) weken na afronding van de training bedrijfsanalyse plaats. Dit geldt voor alle Deelnemers van de groepen die de training bedrijfsanalyse in dezelfde periode hebben gevolgd tegelijkertijd.
UE 68.	Voor de bijeenkomst als bedoeld in UE 66 brengt Opdrachtnemer maximaal één keer het dagdeeltarief trainer fysiek- of online klassikaal per trainingsgroep in rekening aan Opdrachtgever.

5.4. Eisen met betrekking tot de accommodatie en lestijden

UE 69.	Opdrachtgever verzorgt de accommodatie (dit kan in heel Nederland zijn), tenzij dit, in het geval van de toets, wordt opgedragen aan Opdrachtnemer.
UE 70.	Indien de training online plaatsvindt, verzorgt Opdrachtnemer de training in de voor medewerkers van de Belastingdienst toegestane online lesomgeving. Op dit moment is dat Webex. Eventuele kosten die Opdrachtnemer moet maken om zelf gebruik te kunnen maken van Webex komen voor rekening van Opdrachtnemer. De Belastingdienst bevindt zich in een transitiefase wat betreft de online lesomgeving. De huidige online leeromgeving wordt vervangen door MS-Teams. U wordt tijdig geïnformeerd over deze

	overgang. Indien er meerdere online lesomgevingen zijn toegestaan, ligt de keuze bij Opdrachtgever.
UE 71.	Lestijden van plenaire contactmomenten vallen in beginsel op Werkdagen tussen 9.00-17.00 uur. Online contactmomenten sluiten aan op de bovenstaande kantoortijden (Tijdzone GMT+1). Optioneel kan met Opdrachtnemer worden afgestemd dat de training op een ander moment plaatsvindt.
UE 72.	In overleg met Opdrachtgever kan van UE 71 worden afgeweken.
UE 73.	Een dagdeel is vier (4) uur, waarvan minimaal drie (3) uur uitvoering training en maximaal één (1) uur voorbereiding.

5.5. Eisen met betrekking tot de trainers

Voor de trainers die door Opdrachtnemer voor de Opdracht worden ingezet gelden de eisen in deze paragraaf.

UE 74.	De trainer dient te voldoen aan: • Het hebben van vakkennis op het onderdeel waarop hij/zij wordt ingezet en indien vereist, gecertificeerd is voor het verzorgen van de betreffende training; • minimaal twee jaar ervaring heeft met het uitvoeren van trainingen aan de uitgevraagde doelgroepen (niveau); • het hebben van ervaring het uitvoeren van trainingen aan heterogene doelgroepen, (waaronder verschillen in opleidingsniveau MBO t/m WO); • het beschikken over goede didactische vaardigheden⁴ en de vaardigheden om zowel fysiek als online les te geven; • relatiegericht en communicatief vaardig is • het creëren van een veilig leerklimaat vanuit een open houding met respect voor verschillen tussen deelnemers.
UE 75.	Op verzoek van Opdrachtgever kan aan Opdrachtnemer gevraagd worden een VOG en/of CV van de in te zetten trainer in te dienen. De kosten voor een VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
UE 76.	Opdrachtnemer zorgt bij verhindering van de trainer op de dag zelf voor vervanging door een gelijkwaardige trainer, welke voldoet aan het gestelde uit UE 74, zodat de geplande trainingsdag kan plaatsvinden. Opdrachtgever dient zo spoedig mogelijk geïnformeerd te worden.
UE 77.	In aanvulling op UE 76 geldt dat wanneer het niet mogelijk is om de trainer te vervangen en de geplande trainingsdag hierdoor niet kan plaatsvinden, de eventueel door Opdrachtgever gemaakte kosten voor externe accommodatie worden doorbelast aan Opdrachtnemer.
UE 78.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vervanging van een trainer te eisen wanneer na de evaluatie blijkt dat een trainer niet aan de eisen uit UE 74 voldoet.

5.6. Eisen met betrekking tot de bereikbaarheid

UE 79.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een telefonische ondersteuning voor vragen van Deelnemer(s) of Opdrachtgever en is bereikbaar op werkdagen ten minste tussen 09.00u en 17.00u.
--------	---

⁴ Zie ook bijlage 11_Didactische uitgangspunten

5.7. Eisen met betrekking tot de opdrachtverstrekking

Eis 18. Inschrijver gaat akkoord met hetgeen beschreven staat in paragraaf 2.4_Opdrachtverstrekking van het Beschrijvend document ten behoeve van opdrachtverstrekking.

UE 80. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het uitbrengen van Offertes.

UE 81. Opdrachtnemer dient binnen maximaal tien (10) Werkdagen, na ontvangst van een Offerteaanvraag, een Offerte uit te brengen aan Opdrachtgever. Tenzij anders overeengekomen.

UE 82. Opdrachtnemer stelt een vast contactpunt beschikbaar voor het in behandeling nemen van Offerteaanvragen, uitbrengen van Offertes en alle bij de opdrachtverstrekking gemoeide zaken.

5.8. Eisen met betrekking tot evaluatie

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening periodiek beoordelen aan de hand van onderstaande twee kritische prestatie indicator (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren. Opdrachtgever zal tijdens het leveranciersgesprek de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren. Dit overleg vindt minimaal één (1) keer per jaar plaats (of wanneer Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet). Zie ook paragraaf 5.9_Contractmanagement van dit document.

KPI's

- 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 voor de training, beoordeeld door de Deelnemers van de training.

*Alleen **perceel 1_boekhouden** én indien van toepassing:*

- Slagingspercentage: op een schaal van 0% tot 100% dient minimaal 75% van de Deelnemers de toets die aan het eind van de training wordt afgenomen in één keer te behalen én minimaal 85% van de Deelnemers (ten opzichte van de beginpopulatie) bij de eerste herkansing.

De KPI 'Mate van tevredenheid' wordt gemonitord door de Belastingdienst op Kirkpatrick niveau 1. Na afloop van een training ontvangen alle Deelnemers in het LMS van Opdrachtgever automatisch een vragenlijst in betreffende de training. Maandelijks beoordeelt Opdrachtgever de scores en indien nodig wordt tussentijds bijgestuurd.

Consequentie bij niet halen

Bij het niet realiseren van de norm van KPI 'Mate van tevredenheid' en, indien van toepassing, de norm KPI 'Slagingspercentage' gaan partijen in gesprek. Indien nodig stelt Opdrachtnemer na dit gesprek – op verzoek van Opdrachtgever – binnen twee (2) weken een verbeterplan op. In het verbeterplan worden de oorzaken, verbeteracties en eventuele kosten opgenomen. Het verbeterplan moet worden geaccordeerd door Opdrachtgever en bij de eerstvolgende uitvoering ten uitvoer worden gebracht.

Eis 19. Inschrijver gaat akkoord met hetgeen beschreven staat in deze paragraaf ten aanzien van evaluatie.

UE 83. Eventuele kosten voor uitvoering van het verbeterplan zijn voor Opdrachtnemer.

UE 84. Opdrachtgever kan steekproefsgewijs en kosteloos deelnemen aan trainingen met als doel, evaluatie door les- en procesobservatie.

UE 85.	Er wordt per groep één evaluatie uitgevoerd middels een evaluatieformulier dat via LMS wordt verstuurd naar de Deelnemers. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen de inhoud van het evaluatieformulier samen af.
---------------	--

5.9. Eisen met betrekking tot contractmanagement

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt contractmanagement op de Raamovereenkomst voor de drie DG's Belastingdienst, Douane én Toeslagen uitgevoerd door de contractmanager. Voor de Opsporingscampus geldt dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het contractmanagement.

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

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

De adviseurs externe opleidingen van de Belastingdienst zijn verantwoordelijk voor het bewaken van het inhoudelijke deel van de te leveren Diensten voor de drie DG's Belastingdienst, Douane en Toeslagen (o.a. de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de bestellingen, klachten en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering). Voor de Opsporingscampus geldt dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het bewaken van het inhoudelijke deel van de te leveren Diensten.

Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager naar Opdrachtnemer.

Eis 20.	Inschrijver gaat akkoord met hetgeen beschreven staat in deze paragraaf ten aanzien van contractmanagement.
----------------	---

UE 86.	Opdrachtnemer stelt één vaste accountmanager aan die autonoom kan handelen bij situaties die de voortgang van de Opdrachten in gevaar brengen en die het aanspreekpunt is voor de adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever op operationeel niveau. De accountmanager dient op werkdagen tijdens kantooruren, ten minste tussen 09.00u en 17.00u, bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de accountmanager is er een achtervang beschikbaar.
---------------	---

UE 87.	Minimaal één (1) keer per jaar vindt er een leveranciersgesprek plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer (kan meer op verzoek van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is). Tijdens dit gesprek wordt gesproken over de uitvoering van de Raamovereenkomst, KPI's, managementrapportages, klachten en andere onderwerpen die zich daartoe lenen.
---------------	--

UE 88.	De contractmanager van SSO O&P voert geen contractmanagement uit voor de Opsporingscampus. Opdrachtnemer en de Opsporingscampus zijn hier zelf verantwoordelijk voor.
---------------	---

5.10. Eisen met betrekking tot managementinformatie

UE 89.	Opdrachtgever verlangt een tijdige, betrouwbare en overzichtelijke verslaglegging (inhoud zie UE 90 en UE 91) met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
---------------	--

UE 90.	Opdrachtnemer levert elk kwartaal kosteloos aan de contractmanager van 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: • Evaluatieresultaten Opdrachtnemer (indien beschikbaar); • Klachten (aantal, soort en status klachtenafhandeling); • Opdrachtomschrijving; • Opdrachtgever (interne klant); • Aantal trainingen (gepland en uitgevoerd); • Aantal Deelnemers; • Doelgroep; • Dienstonderdeel; • Data; • Aantal dagdelen en trainingdagen; • Datum van annuleren; • Verplichtingensnummer of opleidingscode; • Kosten per kwartaal en cumulatief (uitvoering, ontwikkel- en overige kosten).
UE 91.	Opdrachtnemer levert elk jaar kosteloos een digitale managementrapportage aan de contractmanager van Opdrachtgever aan conform een format dat na definitieve gunning wordt verstrekt door Opdrachtgever. In de managementrapportage worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: - Alle gegevens als opgenomen in de kwartaalrapportage (UE 90); - De totaal gefactureerde omzet (cumulatief) vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst, weergegeven per Nadere overeenkomst en/of Nadere opdracht; - Aantal en soort annuleringen (deelnemers-annulering, training annulering door Opdrachtgever en/of training annulering door Opdrachtnemer); - Kosten van de annuleringen; - Social Return (SR): • De ondernomen actie(s) in het kader van SR; • Totaal aantal ingezette SR-medewerkers (doelgroep, geen naam vanwege AVG); • Periode van inzet SR-medewerkers; • Indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • Wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • De waarde van de ondernomen actie(s) (uitgedrukt in geld).
UE 92.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken tijdens het jaarlijks leveranciersgesprek of de inhoud van de managementrapportage toereikend is.

5.11. Eisen met betrekking tot klachtafhandeling

Voor de definitie van een klacht wordt door aangesloten bij ISO 10002: "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 rechtstreeks bij Opdrachtnemer worden ingediend of via de adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever. Indien een klacht rechtstreeks bij Opdrachtnemer wordt ingediend, wordt de adviseur externe opleidingen 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 de adviseur externe opleidingen 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 adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd.

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.

Eis 21.	Inschrijver gaat akkoord met hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van klachtenafhandeling.
---------	--

UE 93.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Deelnemende organisaties staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen, de datum waarop de klacht werd gemeld en de datum waarop de klacht is afgehandeld.
--------	--

5.12. Eisen met betrekking tot annuleren

De volgende annuleringsregeling is van toepassing:

- Deelnemer is gerechtigd om zonder opgaaf van redenen te annuleren (via teamleider of bestelgemachtigde);
- Bij annulering tot uiterlijk 15 kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen training zijn geen kosten verschuldigd;
- Indien annulering door een Deelnemer plaatsvindt binnen een termijn van 15 kalenderdagen voor aanvang van de training en het voor Opdrachtgever niet mogelijk is een vervangende Deelnemer aan te melden, kan Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen:
 - vijftien tot vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen training: 50% van de kosten van de training.
 - binnen vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen training: 100% van de kosten van de training.
- Te allen tijde kan een Deelnemer vervangen worden voorafgaand aan de training zonder dat daar kosten voor in rekening gebracht kunnen worden.

Eis 22.	Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van annuleren.
---------	---

UE 94.	Opdrachtnemer verwerkt annuleringen (van Deelnemers) binnen vijf (5) werkdagen in het LMS én in het Rijksleveranciersportaal.
--------	---

5.13. Eisen met betrekking tot informatiebeveiliging

UE 95.	Indien Opdrachtnemer in de training gebruik maakt van een online les- en leeromgeving dan dient Opdrachtnemer te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (zie ook https://bio-overheid.nl) Dit kader is gebaseerd op de internationaal erkende en actuele ISO normatiek NEN-ISO/IEC 27002:2017. De BIO beschrijft de invulling van de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017 voor de overheid en vervangt deze normen niet.
--------	--