



Belastingdienst

BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht

Behorende bij: pensioentrainingen

Kenmerk: IUC22-780

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1.	Doel van dit document.....	3
1.1.	Eisen.....	3
Hoofdstuk 2.	Algemene eisen	4
2.1.	Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2.	Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	4
2.2.1.	Social return	4
2.3.	Verzekering	5
2.4.	Business Etiquette	5
Hoofdstuk 3.	Juridische kaders	6
3.1.	Algemene voorwaarden.....	6
Hoofdstuk 4.	Financiële afspraken	7
4.1.	Prijsstelling	7
4.2.	Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	8
4.2.3	Eisen e-facturatie	8
Hoofdstuk 5.	Specificatie van de opdracht.....	10
5.1.	Algemene eisen.....	10
5.2.	Eisen met betrekking tot communicatie	10
5.3.	Eisen met betrekking tot de accommodatie en lestijden	10
5.4.	Eisen met betrekking tot de trainers/docenten	11
5.5.	Eisen met betrekking tot bereikbaarheid	11
5.6.	Eisen met betrekking tot de managementinformatie	11
5.7.	Eisen met betrekking tot het Leermanagementsysteem (LMS)	11
5.8.	Eisen met betrekking tot evaluatie	12
5.9.	Eisen met betrekking tot contractmanagement	12

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding professionele vaardigheidstrainingen. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

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

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

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

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
-------	--

UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.
-------	---

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat - het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	--

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

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;

- 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.

UE1.	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. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht.
UE2.	Opdrachtnemer laat jaarlijks zijn voortgang zien. Tijdens het (jaarlijkse) contractmanagementoverleg is de invulling van social return onderwerp van gesprek. Aan de social return verplichting moet zijn voldaan voordat de raamovereenkomst wordt beëindigd.
UE3.	Als tijdens het (jaarlijkse) contractmanagementoverleg blijkt dat Opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return verplichting, dan kan Opdrachtgever in overleg treden met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: a) Stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer. b) Stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot Social Return door de Opdrachtnemer.
UE4.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis UE1, kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen een boete opleggen gelijk aan de waarde van de tekortgekomen social return bijdrage. Met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in eis UE1 buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer.

2.3. Verzekering

UE5.	Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst verzekerd te zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,- per jaar.
------	--

2.4. Business Etiquette

Eis 2.	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 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 3.	Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de raamovereenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	---

3.1. Algemene voorwaarden

De ARVODI 2018 is van toepassing op de raamovereenkomst.

Het door inschrijver in de inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARVODI 2018, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

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

Eis 4.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en inclusief dan wel vrijgesteld van btw.
Eis 5.	De nettoprijzen zoals opgenomen in het Prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Deze nettoprijs is een all-in prijs en bevat alle met de dienstverlening gemoeide kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering werkzaamheden inclusief overhead, voorbereidings- en uitvoeringskosten, kosten voor planning en organisatie, kosten voor intake, cursusmateriaal, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten, evaluatie, licentiekosten voor online leer- en lesomgeving, certificaat/bewijs van deelname, persoonlijkheidstesten, toeristenbelasting zijn verwerkt in de desbetreffende prijs in het Prijzenblad.
Eis 6.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 7.	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 8.	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 9.	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 10.	Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
UE 6.	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 jaarmutatatie CPI, periode oktober van het voorgaande jaar. Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee: Tariefwijziging per 1 januari 2025 -----> jaarmutatatie CPI van oktober 2024; Tariefwijziging per 1 januari 2026-----> jaarmutatatie CPI van oktober 2025; Tariefwijziging per 1 januari 2027 -----> jaarmutatatie 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 7.	Opdrachtnemer factureert de nettoprijzen per deelnemer per aangeboden training waarmee is ingeschreven in het bijlage 13_prijzenblad.
UE 8.	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 Rijksportaal. 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 is, dan dient ook de bestelling in het Rijksportaal te worden aangepast. Deze aanpassing kost gemiddeld ook twee tot drie minuten.

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

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 leveranciersportaal 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 leveranciersportaal 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.

4.2.3 Eisen 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 m.b.t. e-facturatie.

UE 9.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch via één (1) van de hierboven beschreven manieren in paragraaf 4.2.1. 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.
	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 10.	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel van Opdrachtgever naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van de pensioentraining door Opdrachtnemer.
UE 11.	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 12.	Facturatie vindt uitsluitend plaats door Opdrachtnemer.
UE 13.	De facturering vindt na uitvoering van de dienstverlening plaats in het kalenderjaar waarin de uitvoering heeft plaatsgevonden.
UE 14.	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 15.	Aansluiting op de hierboven genoemde aansluitmogelijkheden door Opdrachtnemer is uiterlijk vier (4) weken voorafgaand aan ingangsdatum Raamovereenkomst voltooid. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aansluiting aan haar zijde.
UE 16.	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigilInkoop. Bij een directe aansluiting op de Digipoort van DigilInkoop 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.

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

5.1. Algemene eisen

UE 17.	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst tot het uitvoeren van de aangeboden trainingen.
UE 18.	De contactpersonen van Opdrachtnemer die worden ingezet ten behoeve van deze opdracht dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
UE 19.	Alle trainingen worden in de Nederlandse taal verzorgd.
UE 20.	Opdrachtnemer heeft de aangeboden trainingen met prijs en startdata op de eigen website gepubliceerd staan. Opdrachtgever is gerechtigd om een steekproef te houden om te controleren of de aangeboden nettoprijs die Opdrachtnemer factureert aan Opdrachtgever, daadwerkelijk de gepubliceerde cursusprijs (de prijs zoals op uw eigen website vermeld) minus het kortingspercentage uit uw inschrijving is.
UE 21.	Opdrachtnemer is in staat om alle aangeboden trainingen fysiek te verzorgen.
UE 22.	Opdrachtnemer plant de aangeboden trainingen tot zes (6) maanden vooruit.
UE 23.	Opdrachtnemer garandeert minimaal één keer per kwartaal een startmoment per aangeboden open training.
UE 24.	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de inhoud van de aangeboden trainingen aansluit op de actualiteit.
UE 25.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het NTRO keurmerk, de CEDEO erkenning, de CRKBO registratie of het ISO 9001 – certificaat geldig is tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
UE 26.	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 communicatie

UE 27.	Communicatie tussen Opdrachtnemer en Deelnemer verloopt voor de Deelnemer via het zakelijke e-mailadres.
UE 28.	Opdrachtnemer gebruikt alleen het eigen zakelijke e-mail adres van hoofdaannemer en laat de communicatie niet via het e-mailadres van onderaannemers verlopen.
UE 29.	Opdrachtnemer verzendt eventuele benodigde lesmaterialen naar het zakelijke postadres van de Deelnemer, tenzij door Deelnemer schriftelijk goedkeuring is gegeven voor verzending naar het huisadres.
UE 30.	Deelnemers die niet zijn ingeschreven op een training, mogen door Opdrachtnemer niet worden toegelaten tot de trainingsdagen zelf.

5.3. Eisen met betrekking tot de accommodatie en lestijden

UE 31.	Opdrachtnemer verzorgt de accommodatie voor alle aangeboden trainingen in heel Nederland.
UE 32.	Opdrachtnemer verzorgt de accommodatie, in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen, bij een locatie die green key gecertificeerd is.
UE 33.	De accommodatie dient te voldoen aan alle wettelijke eisen zoals onder meer (brand)veiligheid, alsook aan alle op dat moment geldende overheidsmaatregelen. De accommodatie moet aansluiten bij de werkvorm die ingezet wordt tijdens de training.

5.4. Eisen met betrekking tot de trainers/docenten

UE 34.	De trainer/docent 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; • Het hebben van minimaal 3 jaar ervaring met het uitvoeren van trainingen; • Het beschikken over goede didactische vaardigheden om fysiek les te geven; • Het relatiegericht en communicatief vaardig zijn; • Het creëren van een veilig leerklimaat vanuit een open houding met respect voor verschillen tussen Deelnemers.
UE 35.	Op verzoek van Opdrachtgever kan aan Opdrachtnemer gevraagd worden om een CV van de in te zetten trainer/docent in te dienen voorafgaand aan de training
UE 36.	Opdrachtnemer zorgt bij verhindering van de trainer/docent zelf voor vervanging door een gelijkwaardige trainer/docent, zodat de geplande training kan plaatsvinden. Opdrachtgever dient zo spoedig mogelijk geïnformeerd te worden over een dergelijke situatie.

5.5. Eisen met betrekking tot bereikbaarheid

UE 37.	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.
--------	---

5.6. Eisen met betrekking tot de managementinformatie

UE 38.	De Opdrachtgever verlangt een tijdige, betrouwbare en overzichtelijke verslaglegging (inhoud zie UE39) met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
UE 39.	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: - Evaluatieresultaten Opdrachtnemer (indien beschikbaar); - De totaal gefactureerde omzet (cumulatief) vanaf de ingangsdatum van de raamovereenkomst - Aantal en soort annuleringen (deelnemers-annulering, training annulering door Opdrachtgever en/of training annulering door Opdrachtnemer); - Kosten van de annuleringen; - SROI: • De ondernomen actie(s) in het kader van SROI; • De waarde van de ondernomen actie(s) (uitgedrukt in geld);
UE 40.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken tijdens het jaarlijkse contractmanagementoverleg of de inhoud van de managementrapportage toereikend is.

5.7. Eisen met betrekking tot het Leermanagementsysteem (LMS)

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

Eis 1.	Inschrijver conformeert zich aan de eisen zoals opgenomen in de aansluitdocumentatie van het in gebruik zijnde LMS. Zie bijlagen: - Bijlage 7_Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers handmatig plaatsen; of - Bijlage 8_Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers via CSV; of - Bijlage 9_Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers via Edu-Dex. Eventuele aansluitkosten 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 41.	In de vier (4) weken voorafgaand aan ingangsdatum Raamovereenkomst sluit Opdrachtnemer zich aan op het LMS van Opdrachtgever én voert hij 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 1).
UE 42.	Voor alle trainingen geldt dat Opdrachtnemer onderstaande gegevens per aangeboden training invult in het LMS: - duur van de training, - werk- en denkniveau, - werkvorm, - startdatum, - beschrijvende tekst (introductie, trainingsdoelen, programma per dag, d(uur): contactdagen en zelfstudie). Opdrachtnemer past op verzoek van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bovengenoemde gegevens kosteloos aan. Opdrachtgever toetst structureel of Opdrachtnemer bovenstaande gegevens invult. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan in de beschrijving van de training een URL op te nemen naar de eigen website of andere locatie.
UE 43.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gegevens uit UE41 actueel zijn en blijven in het LMS van Opdrachtgever.

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 kritische prestatieindicator (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren. Dit overleg vindt minimaal één (1) keer per jaar plaats (of wanneer Opdrachtgever daar aanleiding toe ziet). Zie ook paragraaf 5.9_Contractmanagement van dit document.

KPI

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

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' gaan partijen in gesprek. Indien nodig stelt Opdrachtnemer na dit gesprek – op verzoek van Opdrachtgever - binnen twee 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 van de training ten uitvoer worden gebracht.

UE 44.	Een adviseur van team externe opleiding kan steekproefsgewijs en kosteloos een deel van de training van Opdrachtnemer bijwonen met als doel, evaluatie door les- en procesobservatie.
Eis 2.	Inschrijver gaat akkoord met hetgeen beschreven staat in deze paragraaf ten aanzien van evaluatie.

5.9. Eisen met betrekking tot contractmanagement

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt contractmanagement op de Raamovereenkomst uitgevoerd door de contractmanager.

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

- Prijswijzigingen;
- Verlengen en beëindigen

- Annuleringsregeling
- Boeteclausules
- Rapportages
- Escalaties
- Etc.

De adviseurs externe opleidingen van de Belastingdienst zijn verantwoordelijk voor het bewaken van het inhoudelijke deel van de te leveren diensten (o.a. het bewaken van de prestaties, klachten, bestellingen en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering).

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

Minimaal 1x per jaar vindt er een contractmanagementgesprek plaats (kan meer op verzoek van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is, bijv. bij verbetervoorstellen of incidenten). Tijdens het contractmanagementgesprek wordt gesproken over de uitvoering van de Raamovereenkomst, Nadere Overeenkomsten, kwartaalrapportages en jaarverslag en andere onderwerpen die zich daar toe lenen. Van tevoren zal een agenda worden opgesteld door beide partijen.

UE 45.	Opdrachtnemer stelt één vaste accountmanager aan die in staat en bevoegd is om te 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.
---------------	---

Eis 3.	Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van contractmanagement.
---------------	--

5.10. Eisen met betrekking tot klachtafhandeling

Opdrachtnemer stelt een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat klachten structureel kunnen worden opgelost.

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 per mail geïnformeerd.

Voor alle klachten geldt dat de oplossing binnen zeven (7) werkdagen, na melding van een klacht, moet zijn gerapporteerd via de algemene postbus van het team 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 wordt pas beschouwd als opgelost wanneer de adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever de uitgevoerde oplossing schriftelijk 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.

UE 46.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Belastingdienst staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen, de datum waarop de klacht werd gemeld en de datum waarop de oplossing voor de klacht schriftelijk is geaccepteerd door de adviseur externe opleidingen.
---------------	--

Eis 4.	Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van klachtbehandeling.
---------------	---

5.11. Eisen met betrekking tot annuleren

De volgende annuleringsregeling is van toepassing:

- Deelnemer is gerechtigd om zonder opgave van redenen te annuleren (via teamleider of bestelgemachtigde);
- Bij annulering tot uiterlijk 15 kalenderdagen voor aanvang van de geplande 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:
 - i. vijftien tot vijf kalenderdagen voor aanvang van de geplande training: 50% van de nettoprijs van de training voor de Deelnemers.
 - ii. binnen vijf kalenderdagen voor aanvang van de geplande training: 100% van de nettoprijs van de training voor de Deelnemers.
- Te allen tijde kan een Deelnemer vervangen worden door een andere Deelnemer voorafgaand aan de training, zonder dat daar kosten voor in rekening gebracht kunnen worden door Opdrachtnemer

UE 47.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van annuleren.
--------	---

UE 48.	Opdrachtnemer verwerkt annuleringen (van Deelnemers) binnen 5 werkdagen na annulering in het LMS én in het Leveranciersportaal.
--------	---

5.12. Eisen aan informatiebeveiliging

UE 49.	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.
--------	--