



Belastingdienst

Bijlage 1 – Specificatie van de Opdracht

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document.....	3
1.1. Toelichting op soorten Eisen	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen	4
2.1. Verplichtingen omtrent belastingen, milieubescherming en arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	4
2.2.1. Social return	4
2.2.2. Duurzaamheid	5
2.3. Verzekering.....	5
2.4. Business Etiquette.....	5
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	6
3.1. Algemene voorwaarden.....	6
3.2. Verwerkersovereenkomst	6
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	7
4.1. Prijsstelling	7
4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	8
4.2.1. Bestellen en factureren	8
4.2.2. E-facturatie.....	9
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	11
5.1. Algemene eisen	11
5.2. Facilitator diensten	11
5.3. Persoonlijkheidstesten	11
5.4. Personeel.....	12
5.5. Doorlooptijden	12
5.6. Logistiek	13
5.7. Communicatie.....	13
5.8. Informatiebeveiligingseisen	13
5.9. Annuleringsregeling	14
5.10. Accommodatie en tijden	14
5.11. Klachtenprocedure uitvoering van de opdracht	14
5.12. Evaluaties en verbetering	15
5.13. Managementinformatie	15
5.14. Contractmanagement en contactpersonen	16

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding IUC22-618: Facilitators. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Toelichting op soorten 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 omtrent belastingen, milieubescherming en 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 van de Aanbestedingswet 2012. 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, behoeftestellers 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 transitie, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

2.2.1. Social return

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra leer- en/of werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van de gefactureerde waarde (omzet) van de raamovereenkomst wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht. Voorgenoemd percentage wordt aangevuld met de extra inzet op social return zoals geantwoord op wens 4 (§4.3.6 van het Beschrijvend document). In Bijlage 6 – Handleiding social return van het Beschrijvend document staan de randvoorwaarden en andere informatie over de invulling van social return.
-------	---

2.2.2. Duurzaamheid

UE 2.	Opdrachtnemer dient in haar Dienstverlening zo duurzaam mogelijk te werken, hier valt onder andere (maar niet uitsluitend): • het minimaliseren van het aantal vervoersbewegingen. • duurzamer reizen, bijvoorbeeld door te carpoolen of het OV te gebruiken. • als het niet nodig is, geen papier te printen. Opdrachtnemer stelt hiertoe vóór afloop van het eerste contractjaar een plan op om de duurzaamheid en de doelstellingen van Opdrachtgever in onderhavige Opdracht te borgen. Opdrachtnemer levert het plan in ter goedkeuring binnen zes (6) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst.
-------	--

2.3. Verzekering

UE 3.	Gezien de aard van de werkzaamheden acht de aanbestedende dienst het noodzakelijk dat Opdrachtnemer op het moment van inwerkingtreding van de Raamovereenkomst verzekerd is tegen bedrijfsaansprakelijkheid. De hoogte van deze dekking is lager dan de staffel als vermeld in artikel 21 (Aansprakelijkheid) van de ARVODI-2018. Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 21.3 en 26 (aansprakelijkheid en verzekeringen) van de ARVODI-2018 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen: • <i>Bedrijfsaansprakelijkheid</i> met een minimale dekking van € 1.500.000,- per gebeurtenis en €3.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de Raamovereenkomst van kracht is. Op daartoe strekkend verzoek van Aanbestedende dienst verstrekt Opdrachtnemer bewijs van adequate verzekering (kopie van de polis) dan wel een verklaring van de betreffende verzekeringsmaatschappij dat Opdrachtnemer voldoet aan deze minimale dekking.
-------	--

2.4. Business Etiquette

Eis 2.	Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in Bijlage 5 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst/overeenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.
--------	---

Hoofdstuk 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 (inclusief alle Bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
--------	--

3.1. Algemene voorwaarden

Eis 4.	De ARVODI-2018 (bijlage 4) is van toepassing op de Raamovereenkomst. Het door inschrijver in de Inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARVODI-2018, maakt de Inschrijving ongeldig. Een dergelijke Inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.
--------	--

3.2. Verwerkersovereenkomst

UE 4.	Tijdens de uitvoering van deze Opdracht worden Persoonsgegevens verwerkt door Opdrachtnemer. Er wordt daarom na voorlopige gunning een Verwerkersovereenkomst gesloten tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, zie ook §5.8. De Verwerkersovereenkomst is een Bijlage van de Raamovereenkomst en is als Bijlage 3 van het Beschrijvend document gepubliceerd.
-------	--

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in Bijlage E van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 5.	Alle geoffreerde prijzen zijn in Euro, afgerond op 2 decimalen achter de komma en exclusief omzetbelasting (BTW).														
Eis 6.	Het inhoudelijk aanpassen dan wel toevoegen van de rekeneenheden, rekenregels, het bestandsformaat of anderszins aanpassen van Bijlage E (Prijzenblad) is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van (verdere) beoordeling.														
Eis 7.	Inschrijver vult alle gele cellen (invulvelden) in op het Prijzenblad (Bijlage E).														
Eis 8.	Per eenheid geldt een maximum tarief dat inschrijver mag offereën op het Prijzenblad (Bijlage E), te weten: <table><tr><th>Eenheid</th><th>Maximum tarief (excl. BTW)</th></tr><tr><td>Uurtarief t.b.v. eenheid 1 t/m 3</td><td>€ 200,00</td></tr><tr><td>4. Discovery insights: (online) test en persoonlijkheidsprofiel</td><td>€ 350,00</td></tr><tr><td>5. Managementdrives: (online) test en individueel drijfverenprofiel</td><td>€ 200,00</td></tr><tr><td>6. Lumina Spark: (online) test en individueel persoonlijkheidsprofiel</td><td>€ 250,00</td></tr><tr><td>7. Realdrives: (online) test en individueel persoonlijkheidsprofiel</td><td>€ 250,00</td></tr><tr><td>8. DISC: (online) test en persoonlijkheidsprofiel</td><td>€ 75,00</td></tr></table> Indien u een hoger tarief in wilt vullen bij een eenheid, dan krijgt u een foutmelding omdat u boven het maximum tarief wilt offereën.	Eenheid	Maximum tarief (excl. BTW)	Uurtarief t.b.v. eenheid 1 t/m 3	€ 200,00	4. Discovery insights: (online) test en persoonlijkheidsprofiel	€ 350,00	5. Managementdrives: (online) test en individueel drijfverenprofiel	€ 200,00	6. Lumina Spark: (online) test en individueel persoonlijkheidsprofiel	€ 250,00	7. Realdrives: (online) test en individueel persoonlijkheidsprofiel	€ 250,00	8. DISC: (online) test en persoonlijkheidsprofiel	€ 75,00
Eenheid	Maximum tarief (excl. BTW)														
Uurtarief t.b.v. eenheid 1 t/m 3	€ 200,00														
4. Discovery insights: (online) test en persoonlijkheidsprofiel	€ 350,00														
5. Managementdrives: (online) test en individueel drijfverenprofiel	€ 200,00														
6. Lumina Spark: (online) test en individueel persoonlijkheidsprofiel	€ 250,00														
7. Realdrives: (online) test en individueel persoonlijkheidsprofiel	€ 250,00														
8. DISC: (online) test en persoonlijkheidsprofiel	€ 75,00														
Eis 9.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende eenheidsprijs c.q. het tarief dat inschrijver invult op het Prijzenblad (Bijlage E). Onder “alle met de dienstverlening gemoeide kosten” wordt verstaan: alle kosten die Inschrijver maakt zoals, en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend; de uitvoering van werkzaamheden, overhead, voorbereidings- en uitvoeringskosten, kosten voor planning en organisatie, kosten voor intake, cursusmateriaal, reis- en parkeerkosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten, (tussentijdse) evaluatie, licentiekosten, online omgeving, certificaat/bewijs van deelname en persoonlijkheidstesten														
Eis 10.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden als vaste prijzen 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 11.	Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.														
Eis 12.	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 13.	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 14.	Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld ‘nvt’ en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.														
Eis 15.	In het Prijzenblad (Bijlage E) staan aantallen genoemd waarop inschrijvers zijn prijzen dient te baseren. Deze aantallen zijn fictief en dienen uitsluitend om tot een objectieve en uniforme prijsbeoordeling te kunnen komen. Er kunnen aan deze prognoses geen rechten worden ontleend.														

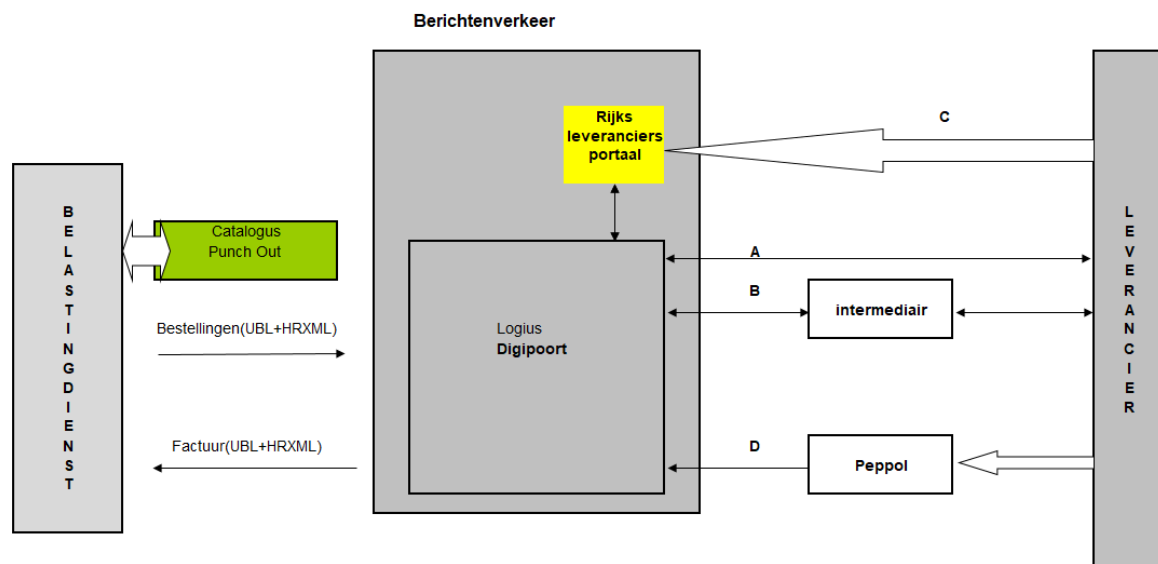
Eis 16.	Er geldt geen meer- of minderprijs als de daadwerkelijke afname of ureninspanning afwijkt gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst. De door inschrijver geoffeerde prijzen per eenheid staan vast gedurende de hele looptijd van de Raamovereenkomst, met inachtneming van de indexeringsclausule (artikel 4.8 van Raamovereenkomst).
Eis 17.	Met het doen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met de indexeringsclausule zoals beschreven in artikel 4 van de Raamovereenkomst (Bijlage 2).
UE 5.	Aan het voeren van een intake of informatief gesprek, en het plaatsen van een Bestelling bij Opdrachtnemer zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden, deze zijn immers reeds verwerkt in de tarieven als opgenomen in het Prijzenblad (Bijlage E).

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

4.2.1. Bestellen en factureren

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

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



Manieren van e-factureren

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

- via het leveranciersportaal(C);
- via een serviceprovider(D);
- via Digipoort (A en B);
- via een boekhoudprogramma(D).

Welke manier het beste bij u past, is afhankelijk van uw situatie. Meer informatie kunt u vinden op de website van [de helpdesk e-factureren](#). Heeft u vragen over e-factureren aan de Rijksoverheid? Neem dan [contact](#) op met de helpdesk e-factureren.

Leveranciersportaal

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 Leveranciersportaal. 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 bevat.

Manieren van elektronisch bestellen

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 leveranciersportaal(C);
- via DigiPoort (A en B).

UE 6.	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 7.	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 8.	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. E-facturatie

UE 9.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch via één (1) van de in paragraaf 4.2. 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 10.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de 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 en Bijlage 8 (Bijsluiter e-facturen) voor verdere informatie over factuurgegevens die op een basisfactuur aan het Rijk vermeld moeten worden.
UE 12.	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 13.	De facturering vindt na uitvoering van de dienstverlening plaats in het kalenderjaar waarin de uitvoering heeft plaatsgevonden.
UE 14.	Op de facturen van Opdrachtnemer zijn de volgende kenmerken vermeld: - Naam en adres leverancier en eventueel e-mailadres - BTW- en KVK-nummer - Naam Opdrachtgever - Naam dienstonderdeel van Opdrachtgever - Naam van de afnemende afdeling - Personeelsregistratienummer Deelnemer - Beschrijving van de Bestelling - Prijs dienstverlening zowel inclusief als exclusief BTW en BTW-bedrag - Datum uitvoering - Reguliere module of standaard maatwerk - Opdrachtnummer/inkoopkenmerk naam besteller, kostenplaats en indien beschikbaar referentiecode. - Bestelnummer (bestaande uit in totaal uit 10 cijfers: 41xxx xxxxx of 45xxx xxxxx). - E-factuur - IBAN-rekeningnummer, indien van toepassing BIC- en SWIFT-code - Gefactureerde periode
UE 15.	Omwillen van beheersbaarheid eist Opdrachtgever dat facturering uitsluitend plaatsvindt door één en dezelfde Opdrachtnemer. Daarmee bedoelt Opdrachtgever dat alleen: - de penvoerder factureert in geval dat de Opdrachtnemer bestaat uit een combinatie van wel samenwerkingsverband van meerdere organisaties (§5.1.2 van het Beschrijvend document). - de hoofdaannemer factureert in geval dat de Opdrachtnemer gebruik maakt van één of meerdere onderaannemers (§5.1.3 van het Beschrijvend document).

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

5.1. Algemene eisen

UE 16.	Opdrachtnemer benoemt een vast contactpersoon voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Bij afwezigheid of vervanging dient de vervangende contactpersoon van hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.
UE 17.	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit op MBO tot en met WO werk- en denkniveau. De dienstverlening is geschikt voor alle werk- en denkniveaus door elkaar of gericht op een bepaald werk- en denkniveau.

5.2. Facilitator diensten

UE 18.	De Opdrachtnemer verzorgt de Facilitator diensten zoals beschreven in het Beschrijvend document, Bijlage 7 en de door haar gedane inschrijving op de aanbesteding "Facilitator diensten" met kenmerk IUC22-618.
UE 19.	Dialogsessies met specifieke of gevoelige inhoud worden bij voorkeur door de interne groep Facilitators van SSO O&P begeleid. Bij gebrek aan interne capaciteit, kan inzet van externe Facilitatorspool worden gevraagd. Hierover is dan afstemming met (een begeleider van) de dialogpool over gewenste dialogvorm en aanvullende relevante noties.
UE 20.	Begeleiding van eenmalige Themabijeenkomsten gaat bij voorkeur naar de externe Facilitatorspool. Hier ligt het zwaartepunt voor de externe Facilitatorspool. Incidenteel wordt een aanvullende bestelling geplaatst voor dezelfde Facilitator zodat deze een opeenvolgende bijeenkomst met hetzelfde team en/of onderwerp kan begeleiden. Zie hieromtrent ook §2.4 en §2.5 van het Beschrijvend document.
UE 21.	De Facilitators van Opdrachtnemer werken, indien gewenst door Opdrachtgever, samen met interne Facilitators vanuit Opdrachtgever.

5.3. Persoonlijkheidstesten

UE 22.	Opdrachtnemer is in staat (en beschikt over de benodigde licenties) om de volgende persoonlijkheidstesten te leveren: Lumina Spark, Discovery Insights, Realdrives, Managementdrives en DISC. De Opdrachtnemer kan voornoemde persoonlijkheidstesten aanbieden in combinatie met een 'Terugkoppelgesprek' en 'Themabijeenkomst'.
UE 23.	De persoonlijkheidstesten van Lumina Spark, Discovery Insights en Realdrives betreffen een (online) vragenlijst die resulteert in een rapport over iemands persoonlijkheidsprofiel.
UE 24.	De persoonlijkheidstest van Managementdrives betreft een (online) vragenlijst die resulteert in een rapport over iemands drijfveren.
UE 25.	Aangezien er diverse DISC-testen (en bijbehorende profielen) op de markt beschikbaar zijn, stelt Opdrachtgever een aantal eisen waaraan DISC-profielen dienen te voldoen, namelijk: • De profielen bevatten een beschrijving van de 4 hoofdstijlen en kleuren van DISC: dominant (rood), interactief (geel), stabiel (groen) en consciëntieus (blauw); • In aanvulling op de hoofdstijlen geeft het DISC-profiel inzicht in bewust en onbewuste voorkeuren in gedrag en communicatie. De bewuste voorkeur meet de aanpassing aan de omgeving, de onbewuste voorkeur het natuurlijk gedrag en reactie op ongunstige omstandigheden; • Het DISC-profiel bevat bovendien een gedetailleerde grafiek die de bewuste en onbewuste score van de 4 verschillende DISC stijlen laat zien. Hiertoe wordt gebruik gemaakt van een gevalideerde en weldoordachte (online) vragenlijst. Indien er sprake is van een vertaalde test, is deze met een controlegroep gevalideerd.

5.4. Personeel

UE 26.	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst beschikt over voldoende Facilitators om de volumes – zoals vermeld in het Beschrijvend document (§2.1.3) – aan te kunnen, én dat deze ingezet kunnen worden tijdens de looptijd van de opdracht.
UE 27.	Facilitators gaan vertrouwelijk om met alle informatie die zij verkrijgen tijdens de uitvoering van de opdracht. Een Facilitator tekent vooraf een geheimhoudingsverklaring (zie Bijlage 12) en overlegt deze met Opdrachtgever op diens verzoek.
UE 28.	De Facilitators die Opdrachtnemer inzet bij de dienstverlening beschikken over het volgende functieprofiel. De facilitator: • beschikt minimaal over een HBO diploma of HBO werk- en denkniveau. • heeft relevante, concrete werkervaring van minimaal 5 jaar als Facilitator en/of dialoogbegeleider. • is bekend met meerdere soorten interventies (zie Bijlage 7) en de gehanteerde theorieën, testen en modellen waaronder de persoonlijkheidstesten die tot de scope van de Opdracht behoren (§2.1 Beschrijvend document). • heeft kennis van en ervaring met de veel voorkomende vormen van dialoogsessies, (groeps)coaching en/of veranderkundige vraagstukken, zie ook Bijlage 7. • is in staat om tijdens een Themabijeenkomst en Dialoogsessie (zie Bijlage 7), te werken met praktijkvoorbeelden door deze in te brengen en helder uit te leggen. • Is communicatief vaardig en kan dialogen en themabijeenkomsten begeleiden bij diverse deelnemers, van administratief medewerkers tot en met belastinginspecteurs tot en met managers en (belastingtechnische) vaktechnici. • bewaart het overzicht tijdens de bijeenkomsten, zowel inhoudelijk als interactief, varieert in gedrag en schakelt in gedrag (op inhoud, interactie, proces, procedure), . • kan op hoog inhoudelijk niveau meepraten over de businesscontext van de deelnemers en kan zich deze businesscontext in korte tijd eigen maken. • is in staat om het te behalen doel binnen de vooraf afgesproken tijd te behalen. • kan vooraf mee denken over de invulling van het programma en samen met de opdrachtgever de inhoud en doelen vaststellen.
UE 29.	Een Facilitator neemt de eigen kennis en kunde over faciliteren mee. Dit vertaalt zich in ervaring, (online) skills en in methodieken die de Facilitator kan toepassen ten behoeve van het doel van de sessie. Een Facilitator werkt vanzelfsprekend goed met groepen, is communicatief vaardig en kan een gevoel van gelijkwaardigheid creëren onder alle deelnemers van een Themabijeenkomst of Dialoogsessie.
UE 30.	Naast de benodigde intellectuele bagage en een ruime praktische ervaring in de omgang met mensen en groepsprocessen, vergt de rol van de Facilitator een sterk ontwikkelde intuïtie en empathisch vermogen. Een Facilitator werkt verbindend en durft ook de ongemakkelijke vragen te stellen.
UE 31.	Opdrachtnemer overlegt op verzoek daartoe van Opdrachtgever geanonimiseerde cv's waarmee aangetoond kan worden dat de in te zetten Facilitators van Opdrachtnemer voldoen aan bovenstaande functieprofiel voor een Facilitator. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vervanging van een Facilitator te eisen wanneer blijkt dat deze niet aan bovenstaand functieprofiel voldoet.

5.5. Doorlooptijden

UE 32.	Opdrachtnemer garandeert dat hij, na ontvangst van een Bestelling, Facilitators kan inzetten met de volgende doorlooptijden: • 2 Facilitators binnen 1 week (5 werkdagen) • 10 Facilitators binnen 3 weken (15 werkdagen) • 15 Facilitators binnen 4 weken (20 werkdagen)
--------	--

5.6. Logistiek

UE 33. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer, indien nodig, voor overdracht aan een andere Opdrachtnemer. De manier van overdragen zal in onderling overleg plaatsvinden en Opdrachtnemer is verplicht om hieraan volledige medewerking te verlenen. Afhankelijk van de vorm van overdracht kan Opdrachtnemer de kosten voor overdracht factureren middels het geoffreerde uurtarief op de aanbesteding met kenmerk IUC22-618.

UE 34. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst voert Opdrachtnemer de reeds geplaatste Bestellingen uit conform hetgeen bepaald in de Raamovereenkomst.

5.7. Communicatie

UE 35. Opdrachtnemer gebruikt alleen het eigen zakelijke e-mail adres van hoofdaannemer en laat de communicatie niet via het e-mailadres van onderaannemers verlopen.

UE 36. Opdrachtnemer beschikt over telefonische ondersteuning voor vragen van Opdrachtgever (of diens interne klanten) die te bereiken is op werkdagen tussen ten minste 09.00 uur en 17.00 uur.

5.8. Informatiebeveiligingseisen

UE 37. De Belastingdienst verwerkt fiscale en financiële informatie en gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze informatie en gegevens vraagt van de Belastingdienst een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit waarborgt. Verder moet de Opdrachtnemer (of diens personeel) bij de uitvoering van de Opdracht (mogelijkerwijs) persoonsgegevens verwerken. Derhalve wordt van Opdrachtnemer geëist dat deze de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 3 van het Beschrijvend document) ondertekent en zich conformeert aan hetgeen daarin bepaald.

UE 38. Opdrachtnemer deelt op geen enkele wijze informatie, gegevens en/of documenten die zij heeft verkregen door uitvoering van de Opdracht, zonder toestemming Opdrachtgever.

UE 39. Opdrachtnemer borgt dat ieder publiekelijk gebruik van de naam van de Belastingdienst (en de geleverde diensten) voor o.a. acquisitie van nieuwe opdrachten buiten de Belastingdienst of posts op social media alleen gebeurt na toestemming van Opdrachtgever.

UE 40. In het kader van de uitvoering van de te sluiten Raamovereenkomst, garandeert Opdrachtnemer de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679) voldoet en de bescherming van de Betrokkene is gewaarborgd.

5.9. Annuleringsregeling

UE 41.	Opdrachtnemer zorgt bij verhindering van een Facilitator zelf voor vervanging door een gelijkwaardige Facilitator, zodat de geplande Facilitator diensten alsnog kunnen plaatsvinden.
UE 42.	Indien de reeds geplande Facilitator diensten niet kunnen plaatsvinden wegens verhindering van de Facilitator van Opdrachtnemer, dan geldt hetgeen gesteld in §2.4 en §2.5 van het Beschrijvend document.
UE 43.	De volgende annuleringsregeling is van toepassing: • een interne klant van SSO O&P is gerechtigd om zonder opgaaf van redenen een bestelling voor Diensten te annuleren (via teamleider of bestelgemachtigde); • de contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer brengen elkaar op de hoogte indien er een Bestelling en/of Dienst wordt geannuleerd; • bij annulering tot uiterlijk 15 kalenderdagen voor aanvang van een bijeenkomst, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer geen kosten verschuldigd; • indien annulering van een bijeenkomst door een interne klant van SSO O&P plaatsvindt binnen een termijn van 15 kalenderdagen voor aanvang van de dienstverlening en het voor Opdrachtgever niet mogelijk is de bestelling alsnog (op een ander moment) doorgang te laten krijgen, dan kan Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen: ○ 5 tot 15 kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen Dienst: 50% van de kosten van de bestelling. ○ binnen 5 kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen Dienst: 100% van de kosten van de bestelling. • Te allen tijde kan een interne klant vervangen worden voorafgaand aan de dienstverlening, zonder dat daar kosten voor in rekening gebracht kunnen worden door Opdrachtnemer.

5.10. Accommodatie en tijden

UE 44.	De Opdrachtgever verzorgt de accommodatie en/of online omgeving voor de Facilitator diensten.
UE 45.	De Facilitator diensten vinden plaats op werkdagen tussen 09.00 – 17.00 uur (tijdzone GMT+1). Optioneel kan met Opdrachtnemer worden afgestemd dat de Diensten op een ander moment plaatsvinden.

5.11. Klachtenprocedure uitvoering van de opdracht

Een klacht wordt door Opdrachtgever conform ISO10002 gedefinieerd als “een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie, met betrekking tot haar producten of diensten, of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.”

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

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

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

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

UE 46.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van de klachtenprocedure.
UE 47.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Belastingdienst staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen, de datum waarop de klacht werd gemeld en de datum waarop de klacht is afgehandeld.

5.12. Evaluaties en verbetering

UE 48.	Nadat de uitvoering van de Diensten behorende bij een bestelling heeft plaatsgevonden, voert Opdrachtnemer een gestandaardiseerde korte evaluatie uit op Kirk Patrick niveau 1. Hierbij gaat het over de mate van tevredenheid van deelnemers aan de sessies die worden begeleid door Facilitators. Positieve evaluaties veronderstellen dat de deelnemers een goede ervaring hebben gehad met de dienstverlening. De korte evaluatie dient consistent te zijn zodat over meerdere jaren gemeten kan worden. Opdrachtgever kan hiertoe evaluatievragen voor aanleveren. De evaluatie dient zoveel mogelijk objectief opgesteld te worden. Na elk afgeronde Bestelling voert Opdrachtnemer een aanvullende evaluatie uit. Deze gaat in op in ieder geval de volgende aspecten: • welke onderdelen/aspecten van de dienstverlening zijn als positief ervaren en waarom?; • welke onderdelen zij vinden ontbreken of voor verbetering vatbaar vinden en waarom?; • wat het rendement is van het gevolgde traject?; • wat is er nu gerealiseerd of welke verandering heeft plaatsgevonden?; • in welke mate zij geholpen zijn met het oplossen van hun vraag? In kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming dienen de evaluaties (zie ook §5.12 van dit document) anoniem te zijn en geen persoonsgegevens te bevatten. Na afronding van de evaluatie deelt Opdrachtnemer de bevindingen van de evaluatie met Opdrachtgever.
--------	---

5.13. Managementinformatie

UE 49.	De Opdrachtgever verlangt een betrouwbare en overzichtelijke verslaglegging (inhoud zie UE50 en UE51) met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
UE 50.	Opdrachtnemer levert elk kwartaal 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: • Opdrachtomschrijving (inclusief opdracht nummer); • Interne Opdrachtgever/klant; • Klachten (aantal klachten, soort en status klacht(afhandeling)).
UE 51.	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 overeenkomst, weergegeven per opdracht; • Aantal en soort annuleringen (data van annuleren, annulering door Opdrachtgever en/of annulering door Opdrachtnemer en welke interne klant van SSO O&P het betreft); • Kosten van de annuleringen; • Ten aanzien van duurzaamheid en social return (§2.2): ○ De ondernomen actie(s) in het kader van SROI; ○ De waarde van de ondernomen actie(s) (uitgedrukt in geld).

UE 52.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken tijdens het jaarlijkse contractmanagementoverleg of de inhoud van de managementrapportage toereikend is.
--------	---

5.14. Contractmanagement en contactpersonen

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, 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 (o.a. de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de bestellingen, klachten en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering).

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

UE 53.	Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (accountmanager, projectleider-/manager) aan (zie UE28) 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.
--------	---

UE 54.	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 (Bijlage 2), waaronder de evaluaties (§5.12), managementrapportages (§5.13), klachten (§5.11) en andere onderwerpen die zich daartoe lenen.
--------	--