



Ministerie van Landbouw,
Natuur en Voedselkwaliteit

Aanbestedingsdocument

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor 'Basis communicatieve vaardigheden voor toezichthouders' ten behoeve van de NVWA

Publicatiedatum :	17 juni 2024
Status:	definitief
Referentie:	202402051

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen.....	4
1. Inleiding.....	6
1.1 Aanbestedende dienst en IUC-EZK	6
1.2 Aanleiding voor deze aanbesteding.....	6
1.3 Tijdspad.....	7
2. Opdrachtomschrijving.....	8
2.1 Beschrijving en doel van de opdracht	8
2.2 Doelgroepen en context	9
2.3 Leerinterventies	11
2.4 Omvang.....	12
2.5 Percelen.....	13
2.6 Omvang van de opdracht	13
2.7 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen	13
3. Eisen ten aanzien van de opdracht	15
4. Eisen aan Inschrijver.....	22
4.1 Inleiding	22
4.2 Uitsluitingsgronden	22
4.3 Geschiktheidseisen.....	22
4.3.1 Financiële en economische draagkracht	22
4.3.2 Referentiegegevens (technische bekwaamheid)	23
4.3.3 Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid)	24
4.4 Uittreksel beroeps- of handelsregister	25
5. Wensen en beoordeling	27
5.1 Inleiding	27
5.2 Plan van aanpak (600 punten)	27
5.3 Bewaking kwaliteit en continuïteit en samenwerking (200 punten).....	28
5.4 Presentatie	29
5.5 Prijs (200 punten).....	29
5.6 Beoordelingskader	30
6. Beoordeling Inschrijving	32
6.1 Beoordelen volledige en rechtsgeldige Inschrijving	32
6.2 Beoordelen eisen van de opdracht.....	32
6.3 Beoordelen wensen van de opdracht	32
6.4 Bepaling definitieve totale eindscore.....	32
6.5 Beoordelen bewijsmiddelen	32
7. Procedure Inschrijving	34
7.1 Akkoordverklaring.....	34
7.2 Planning.....	34

7.3	Procedure algemeen.....	34
7.3.1	Communicatie	34
7.3.2	eHerkenning	34
7.3.3	Vragen en inlichtingen.....	34
7.3.4	Gestanddoeningstermijn en Inschrijving	35
7.3.5	Varianten	35
7.3.6	Kosten van de Inschrijving	35
7.3.7	Stopzetten aanbesteding.....	35
7.3.8	Rangorde documenten	35
7.3.9	Informatie over verplichtingen Inschrijver	35
7.3.10	Gids over Informatiebeveiliging en Privacy voor leveranciers	36
7.3.11	Tegenstrijdigheden of bezwaren	36
7.3.12	Klachtenregeling	36
7.3.13	Beslechting van geschillen	36
7.3.14	Indiening van de Inschrijving	36
7.3.15	Vorm en inhoud van de Inschrijving	37
7.3.16	Rechtsgeldige ondertekening.....	37
7.3.17	Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen	38
7.3.18	Eén Inschrijving	39
7.3.19	Schenden fundamenteel beginsel aanbestedingsrecht, eerlijke mededinging	39
7.3.20	Communicatie en taal	39
7.3.21	Algemene voorwaarden	39
7.3.22	Contractvoorwaarden	39
7.3.23	Toelichting op en verificatie van de Inschrijving	40
7.3.24	Mededeling gunningsbeslissing	40
	Bijlagen.....	41

Begripsbepalingen

Aanbestedende dienst	De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit, onderdeel van het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit.
Aanbestedingsdocument	Dit document, inclusief bijlagen.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012.
Afroep(en)	Nadere opdrachten van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onder de raamovereenkomst.
Algemene Rijksvoorwaarden	Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI-2018).
Economisch meest voordelige Inschrijving	De Inschrijving die op basis van de beste prijs-/kwaliteitverhouding de hoogste definitieve totale eindscore heeft behaald.
Geschiktheidseisen	De eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Inschrijver(s)	De geïnteresseerde(n) die een Inschrijving heeft/hebben ingediend of van plan is/zijn een Inschrijving in te dienen. Waar in dit document "u" wordt gebruikt, wordt hier Inschrijver mee bedoeld.
Inschrijving	Een door een Inschrijver ingediende offerte op dit Aanbestedingsdocument.
IUC-EZK	Het Inkoop Uitvoering Centrum van EZK, ondergebracht bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl), onderdeel van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat, is procesbegeleider voor deze aanbesteding.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin de gestelde vragen met antwoorden geanonimiseerd zijn opgenomen. Hieronder vallen ook de vragen en antwoorden die verstuurd zijn via TenderNed.
Opdrachtgever	De Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door de minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, die ten behoeve van de Aanbestedende dienst met Opdrachtnemer de Overeenkomst sluit.
Opdrachtnemer	De partij met wie Opdrachtgever de Overeenkomst sluit.
Overeenkomst	De schriftelijke raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen overheidsopdrachten (Afroepen) zijn vastgelegd.
Uitsluitingsgrond	Een omstandigheid die de (persoon van de) Inschrijver zelf betreft en die leidt tot uitsluiting van zijn deelname aan de aanbesteding.

Uniform Europees
Aanbestedingsdocument

Een verklaring waarin de Inschrijver verklaart aan de in de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' gestelde eisen te voldoen door middel van het invullen en ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.

Verwerkersovereenkomst

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten overeenkomst die ziet op de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer.

1. Inleiding

Het voor u liggende Aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor de ontwikkeling en uitvoering van trainingen op het gebied van 'Basis communicatieve vaardigheden voor toezichthouders' ten behoeve van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA).

Deze aanbesteding vindt plaats op basis van de Aanbestedingswet. In dit geval is gekozen voor de "openbare procedure". Hiertoe is op www.tenderned.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie een aankondiging gedaan.

U wordt uitgenodigd om op basis van dit Aanbestedingsdocument een Inschrijving in te dienen.

1.1 Aanbestedende dienst en IUC-EZK

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd in opdracht van de NVWA. Het IUC-EZK treedt tijdens deze aanbesteding op als procesbegeleider. Het IUC-EZK verzorgt de aanbestedingen voor de ministeries van Economische Zaken en Klimaat (EZK), Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) en alle dienstonderdelen hiervan.

De NVWA staat voor veilig voedsel en veilige consumentenproducten, dierenwelzijn en dier- en plantgezondheid en het beschermen van de natuur en het milieu. Door middel van toezicht draagt de NVWA bij aan publiek vertrouwen in een integer stelsel van voedsel- en warenproductie. Daarbij beschermt de NVWA de belangen van mens, dier en milieu.

Deze aanbesteding is uitgeschreven voor de trainingen van toezichthouders werkzaam bij de directie Keuren en de directie Handhaven van de NVWA. In paragraaf 2.2 wordt de doelgroep uitgebreid beschreven.

Meer informatie over de NVWA is terug te lezen op www.nvwa.nl.

Het team Cultuur, Leren & Ontwikkelen

In het team Cultuur, Leren & Ontwikkelen, ondergebracht in het cluster Leren en Ontwikkelen (L&O) van de NVWA, zijn opleidingsadviseurs en medewerkers van de backoffice werkzaam aan vraagstukken omtrent leren en ontwikkelen. De adviseurs fungeren als sparringpartners voor de managementteams (MT's). Naast de adviesfunctie zijn zij tevens verantwoordelijk voor het ontwerp, de ontwikkeling en implementatie van leerlijnen en andere leerinterventies. De medewerkers van de backoffice organiseren de leeractiviteiten, beheren het leerportaal en staan in contact met de medewerkers.

Het cluster L&O heeft twee hoofddoelen:

1. Het verbeteren van de prestatie van de NVWA-medewerkers en daardoor de resultaten van hun werk met als uiteindelijk resultaat het verbeteren van de prestaties van de NVWA.
2. Het vergroten van de duurzame inzetbaarheid van medewerkers, door zowel persoonlijke als professionele ontwikkeling van medewerkers.

Bij L&O wordt gestreefd naar (combinaties van) leervormen die het hoogste rendement opleveren voor de werkpraktijk van de NVWA. Bij voorkeur gebaseerd op de meest actuele (wetenschappelijke) kennis over effectief leren en ontwikkelen binnen complexe organisaties.

1.2 Aanleiding voor deze aanbesteding

De directe aanleiding voor deze aanbesteding is het expireren van de huidige overeenkomst. Aangezien de training een essentieel onderdeel vormt van verschillende leerlijnen voor toezichthouders binnen de NVWA, blijft de behoefte bestaan aan een (nieuwe) leverancier voor het verzorgen van trainingen op het gebied van basis communicatieve vaardigheden. Tevens wordt deze gelegenheid benut om huidige ontwikkelingen binnen de NVWA en de maatschappij te integreren in het opleidingsaanbod, onder andere door de visie op toezicht te actualiseren.

In dit Aanbestedingsdocument wordt onder opleiding/training verstaan: alle leeractiviteiten die gezamenlijk bijdragen aan het behalen van de leerdoelen. Opleiding omvat dus niet uitsluitend klassikale bijeenkomsten, maar ook andere vormen van leeractiviteiten die de competentie-ontwikkeling van de toezichthouders bevorderen.

1.3 Tijdsplan

Voor deze aanbesteding is onderstaand termijnschema van toepassing.

17 juni 2024	Verzenden publicatie, start inschrijvingstermijn
1 juli 2024 – 12:00 uur	Sluiting vragenronde: uiterste moment voor het stellen van vragen door Inschrijver over dit Aanbestedingsdocument, de Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst (inclusief Algemene Rijksvoorwaarden) en voor het doen van tekstvoorstellen door Inschrijver op de concept Overeenkomst (inclusief Algemene Rijksvoorwaarden)
12 juli 2024	Verzenden Nota van Inlichtingen
29 juli 2024 – 09:00 uur	Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van Inschrijvingen en vervolgens openen Inschrijvingen door Aanbestedende dienst
29 juli 2024 tot en met 8 augustus 2024	Beeoordelen Inschrijvingen
5 augustus 2024	Presentaties van Inschrijver(s)
19 augustus 2024	Verzenden mededeling gunningsbeslissing
4 september 2024	Uiterste datum voor het door de winnende Inschrijver aanleveren van de door de Aanbestedende dienst gevraagde bewijsmiddelen
9 september 2024	Uiterste datum voor het stellen van vragen en/of het vragen om een voorlopige voorziening inzake de mededeling gunningsbeslissing
17 september 2024	Ingangsdatum Overeenkomst

De Aanbestedende dienst kan, indien omstandigheden naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daartoe aanleiding geven, de genoemde termijn(en) wijzigen. In dat geval wordt/worden de nieuwe termijn(en) tijdig digitaal kenbaar gemaakt.

Meer informatie over de presentaties is opgenomen in paragraaf 5.4 van dit document.

2. Opdrachtomschrijving

2.1 Beschrijving en doel van de opdracht

Voor toezichthouders die werkzaam zijn binnen de NVWA staat communicatie centraal als een wezenlijk aspect van hun rol als toezichthouder. Een effectieve uitvoering van deze toezichtstaak vereist een bewustzijn onder toezichthouders van hun eigen communicatiestijl, evenals een gedegen inzicht in zowel hun sterke- als verbeterpunten. Hierdoor zijn zij beter in staat om doeltreffende toezichtgesprekken te voeren met ondernemers en medewerkers binnen bedrijven. Cruciaal hierbij is dat de boodschap helder, geloofwaardig en respectvol wordt overgebracht, terwijl de toezichthouder als vertegenwoordiger van de NVWA blijkt geeft van professioneel gedrag. De NVWA heeft tot doel met deze aanbesteding de communicatieve vaardigheden van nieuwe toezichthouders te bevorderen door middel van (maatwerk-)trainingen.

De aanleiding voor onderhavige leeraanbod is dat de NVWA heeft geconstateerd dat er tijdens inspecties vaak directief en/of onduidelijk wordt gecommuniceerd. Veel medewerkers zijn inhoudelijk sterk, maar hebben minder gevoel bij hoe ze de boodschap effectief kunnen overbrengen. Daarnaast komt het voor dat er niet wordt opgetreden, omdat een toezichthouder niet duidelijk kan maken waarom er sprake is van een overtreding. Daarom wil de NVWA bij binnenkomst dat toezichthouders goed worden opgeleid. Daarnaast verwacht de NVWA van haar toezichthouders dat zij handelen vanuit de Visie op Toezicht, zie bijlage 8.

Het leeraanbod basis communicatieve vaardigheden maakt onderdeel uit van de leeractiviteiten binnen de leerlijnen van de NVWA. Nieuwe toezichthouders van de NVWA volgen enkele maanden een basisopleiding voordat zij inzetbaar zijn. De toezichthouders werken voor de directies Handhaven en Keuren, meer specifiek de directies Handhaven Inspectie, Keuren Slachttoezicht en Keuren Handelstoezicht. De basis communicatieve vaardigheden vormt een belangrijk onderdeel aan het begin van het leertraject en legt de basis voor verdiepende trainingen zoals professionele weerbaarheid en het voeren van toezichtgesprekken. De kern van de behoefte ligt in het verkrijgen van inzicht in hoe effectief te communiceren als toezichthouder. De opvolgende trainingen richten zich op onderwerpen zoals omgaan met weerstand, de invloed van verschillende opvattingen op communicatie en het stellen van grenzen. De onderstaande afbeelding etaleert de inhoud van de verschillende trainingen uit de belangrijkste leerlijnen van de NVWA. Deze trainingen worden eveneens uitgevoerd door (andere) derde partij(en). Alle trainingen dienen inhoudelijk (theorieën, modellen, terminologie) naadloos op elkaar aan te sluiten, zonder overlap of hiaten.

Generiek programma

De NVWA streeft naar een generiek programma voor nieuwe toezichthouders bij de genoemde directies. Echter wordt verwacht van Inschrijver dat hij zich bewust is van de duidelijke verschillen in doelgroep kenmerken. Dit dient tot uiting te komen in het op te stellen plan van aanpak (subgunningscriterium kwaliteit, hoofdstuk 5). De doelgroep kenmerken worden nader beschreven in dit hoofdstuk. Het huidige programma omvat 4 dagdelen voor de directie Handhaven en 10 dagdelen voor de directies Keuren Handelstoezicht en Keuren Slachttoezicht. Inschrijver is vrij om te bepalen hoeveel dagdelen benodigd zijn, belangrijk is dat alle leerdoelen behaald worden.

Overzicht thema communicatie in de generieke leerlijn toezichthouder – directie Handhaven

Basis communicatieve vaardigheden	Professionele weerbaarheid		Toezichtgesprekken voeren
- Nut en noodzaak - Structuur van een gesprek - Basis gespreksvaardigheden - Niveaus van communicatie - Communicatiestijlen incl. Impact van jouw gedrag op de ander	Preventief handelen: - Omgaan met weerstand - Omgaan met problemen van een ander - Inzicht in eigen overtuigingen (basis) - Inzicht in (eigen) emotie - Beleid NVWA/Bevoegdheden/norm	- Conflictsituaties herkennen - De-escaleren - Herkennen eigen reactie na agressie - Eigen emotiemanagement na agressie - Tools na incident - Beleid NVWA/Bevoegdheden/norm	- Inzetten bevoegdheden in diverse situaties - Interviewtechnieken om volledige informatie te krijgen - Weerstand voorkomen/ombuigen - Proces aanzeggen maatregel incl. legitimatie en geven cautie - Doorvragen bij opnemen van verklaring

Overzicht thema communicatie in de leerlijnen directies Handelstoezicht en Slachttoezicht

Communicatieve vaardigheden	Professionele weerbaarheid		Professioneel toezichthouden	Opfris weerbaarheid
- Nut en noodzaak - Structuur van een gesprek - Basis gespreksvaardigheden - Niveaus van communicatie - Communicatiestijlen incl. Impact van jouw gedrag op de ander	Preventief handelen: - Omgaan met weerstand - Omgaan met problemen van een ander - Inzicht in eigen overtuigingen (basis) - Inzicht in (eigen) emotie - Beleid NVWA/Bevoegdheden/norm	- Conflictsituaties herkennen - De-escaleren - Herkennen eigen reactie na agressie - Eigen emotiemanagement na agressie - Tools na incident - Beleid NVWA/Bevoegdheden/norm	Relevante leerdoelen: - Acteren op sfeerovergang - Rol onderscheiden: rapporteur, getuige, deskundige - Communicatief vaardig, zorgvuldig en juridisch correct toezichtgesprek voeren	- Casuïstiek - Herhaling - Reflectie

Aanbod

Deze aanbesteding richt zich op het inkopen van een leeraanbod voor nieuwe toezichthouders binnen de NVWA. Daarbij wordt ook een leeraanbod gevraagd voor toezichthouders werkzaam bij de directies Keuren Handelstoezicht en Keuren Slachttoezicht die doorstromen naar de functie van senior toezichthouder.

Samengevat wil de NVWA voor onderstaande doelgroepen een afgewogen leeraanbod bieden:

1. Basis communicatieve vaardigheden voor toezichthouders;
2. Ontwikkeltraject Senior Toezichthoudend Dierenarts (STDA).

Daarnaast wil de NVWA mogelijkheid bieden tot:

3. Maatwerktrajecten voor teams of doelgroepen die een specifieke opleidingsvraag hebben;
4. Coaching voor nieuwe toezichthouders die na de basistraining nog iets extra's nodig hebben;
5. Het opleiden van medewerkers Kwaliteitskeuring Dierlijke Sector (KDS) op basis communicatieve vaardigheden (optioneel).

2.2 Doelgroepen en context

2.2.1 Toezichthouder

Binnen de NVWA werken toezichthouders bij de directies Handhaven Inspectie, Keuren Handelstoezicht en Keuren Slachttoezicht. Bij de directies Keuren Handelstoezicht en Keuren Slachttoezicht zijn dit voornamelijk toezichthoudende dierenartsen die in slachthuizen toezicht houden op het slachtproces en in of op (lucht)havens op de import van levende dieren. Ook Inspecteur Medewerkers Toezicht (IMT-er) behoort tot de doelgroep van de onderhavige opdracht. Zij verrichten zelfstandig toezichtstaken of assisteren de toezichthoudende dierenarts. Binnen afzienbare tijd zullen ook keuringsassistenten zich bij de doelgroep aansluiten.

Bij de directies Keuren Handelstoezicht en Keuren Slachttoezicht is er een toenemende instroom van nieuwe medewerkers afkomstig uit andere Europese landen. Voordat zij beginnen aan hun opleiding tot toezichthouder, doorlopen zij een voortraject waarin ze kennismaken met de Nederlandse cultuur en de Nederlandse taal leren. Echter, deze toezichthouders spreken nog geen vloeiend Nederlands wanneer zij starten met de leerlijn tot toezichthouder.

Bij de directie Handhaven Inspectie werken toezichthouders die veelal op pad gaan om toezicht te houden op het gebied van onder andere horeca, gewasbescherming, productveiligheid en visserij. Toezichthouders maken onderdeel uit van een team, maar werken veelal alleen of (minder vaak) in duo's. De teams worden aangestuurd door een operationeel leidinggevende.

De doelgroep bestaat zowel uit mensen die voornamelijk praktisch zijn opgeleid met ervaring als toezichthouder als uit academisch geschoolden en die geen tot weinig werkervaring hebben in de rol van toezichthouder. Daarnaast is er ook instroom vanuit andere rijksoverheden zoals de politie en douane. Alle nieuwe toezichthouders van de NVWA volgen bij indiensttreding een basisleerlijn en een domeinspecifieke leerlijn. Na het doorlopen van de leerlijn(en) zijn de (nieuwe) toezichthouders inzetbaar. De trainingsgroepen worden gevuld met toezichthouders uit verschillende teams. Bijvoorbeeld toezichthouders vanuit het domein meststoffen, horeca en industrie.

De werkcontext van de NVWA is divers. Waar de ene toezichthouder eens in 10 jaar bij een ondernemer over de vloer komt, komen de toezichthouders van de directie Keuren dagelijks in dezelfde slachthuizen terug. De dynamiek en relatie met ondernemers is daarmee divers en dit verdient dan ook aandacht in het leeraanbod.

2.2.2 Senior Toezichthoudend Dierenarts (STDA)

Bij de directies Keuren Handelstoezicht en Keuren Slachttoezicht werken dierenartsen dagelijks als toezichthouder in onder andere slachthuizen, koel-vrieshuizen en in havens. Binnen elk team zijn er STDA's. Wanneer een Toezichthoudend Dierenarts (TDA) senior wordt, krijgt hij extra taken. Hieronder volgt een opsomming van de extra taken:

- Ondersteunen en begeleiden van de startende TDA's en IMT'ers in hun team tijdens hun eerste jaar. Samen met de teamleider vormt de STDA een oordeel over hun functioneren en doet hij aanbevelingen om dat te verbeteren (indien nodig).
- Collega's scherp houden op uniform werken, nieuwe wet- en regelgeving en het interventiebeleid.
- Samenwerken met andere STDA's bij team-overstijgende taken zoals de accreditatie van keuringsprocessen.
- Beslissingen nemen bij het organiseren van keuringen, de analyse van de keuringsresultaten, de te treffen vervolgacties en de verstrekking van voorlichting.

2.2.3 Houding

Het leeraanbod richt zich, zoals hierboven beschreven, op een brede en diverse doelgroep, waarbij het werk- en denkniveau van toezichthouders varieert van mbo tot wo. Ook is er een grote spreiding in leeftijd en ervaring.

Binnen de directies Keuren Handelstoezicht en Keuren Slachttoezicht is het onderwerp communicatieve vaardigheden niet populair. Medewerkers vinden het vaak moeilijk om naar zichzelf te kijken en halen meer voldoening uit inhoudelijke onderwerpen. Bij beide directies heerst de veronderstelling dat het voldoende is om enkel inhoudelijk te communiceren, waarbij de vorm van de communicatie weinig aandacht krijgt. Hierbij geldt het adagium dat mensen vaak beginnen te spreken zonder vooraf na te denken over het gespreksresultaat, de gesprekstactiek en de boodschap. Dit maakt het moeilijk om grip te krijgen op het gesprek indien dat nodig is.

Daarnaast constateert de NVWA dat medewerkers van de directies Keuren een voorkeur hebben voor theoretische benaderingen, terwijl medewerkers bij de directie Handhaven de voorkeur geven aan praktische oefeningen.

2.3 Leerinterventies

In overeenstemming met de visie op leren en ontwikkelen, alsook het belang van effectieve communicatie binnen het werkveld van de toezichthouders, zullen de leerinterventies specifiek gericht zijn op het bereiken van leerdoelen.

Er zijn een aantal aandachtspunten die de NVWA als belangrijk kwalificeert in relatie tot het leeraanbod:

1. Deze training is bedoeld voor alle (nieuwe) toezichthouders bij de NVWA. Zij werken voor verschillende directies. Elke directie heeft zijn eigen context.
2. Veel dierenartsen bij de directie Keuren zijn niet opgegroeid met de Nederlandse taal. Zij komen voornamelijk uit EU-landen en Syrië. Opdrachtgever verwacht van Inschrijver dat het aanbod kan worden aangepast naar de specifieke context van de deelnemersgroep.
3. De NVWA is van mening dat oefenen erg belangrijk is. Het is dan ook van groot belang dat medewerkers de mogelijkheid krijgen om voldoende praktijkgericht te oefenen. Hoe Inschrijver dit doet, dient terug te komen in de aangeboden aanpak.

Hieronder volgt een omschrijving van het gevraagde leeraanbod per doelgroep:

1. Basis communicatieve vaardigheden voor toezichthouders

De NVWA heeft behoefte aan een leeraanbod voor basis communicatieve vaardigheden voor toezichthouders. Hieronder wordt verstaan het goed kunnen voeren van een gesprek in de context van de toezichthouder. Dit betekent dat de training zich enkel richt op mondelinge communicatie.

De NVWA merkt op dat hierbij een aantal onderwerpen belangrijk zijn, zoals hieronder uiteengezet. Deze onderwerpen wil de NVWA minimaal terug zien komen in het aanbod. Daarnaast verzoekt de NVWA aan Inschrijver om advies te geven indien eventuele onderwerpen ontbreken.

Belangrijke onderwerpen die ten minste dienen terug te komen in het leeraanbod:

- Inzicht in het belang van goede communicatie;
- Erkennen van het eigen aandeel in communicatie;
- Inzicht in de impact van culturele verschillen op een gesprek;
- Reflecteren op eigen handelen (verbaal en non-verbaal);
- Communicatiestijlen (incl. schakelen daartussen);
- Factoren die een gesprek beïnvloeden;
- Structuur van een gesprek (o.a. voorbereiden, initiëren, afspraken maken);
- Niveaus van communicatie;
- Slecht nieuws brengen;
- Gesprekstechnieken, zoals:
 - o vragen stellen;
 - o luisteren samenvatten doorvragen;
- Non-verbale communicatie.

De doelstelling van de NVWA is dat nieuwe toezichthouders vaardigheden ontwikkelen met betrekking tot het voeren van effectieve gesprekken. Het doel hiervan is dat zij grip hebben op het resultaat en zelfverzekerd en in verbinding met de gecontroleerde kunnen optreden, conform de 'Visie op Toezicht' (bijlage 8). Het betreft gesprekken die worden gevoerd vanuit de functie als toezichthouder met bijvoorbeeld een ondernemer en/of werkgerelateerde gesprekken met collega's.

De NVWA is van mening dat de hierboven aangedragen 'belangrijke onderwerpen' bijdragen aan het bereiken van deze doelstelling en het effectief handelen van toezichthouders. Verwacht wordt dat toezichthouders deze onderwerpen na de training beheersen op minimaal het niveau van kennis, begrip en toepassing.

Daarnaast zijn er een aantal situaties waarvoor extra aandacht nodig is:

- Het voeren van een gesprek met meerdere personen tegelijk;
- De menselijke maat (verbinding maken met de ander);

- Blijven communiceren op het niveau van het grotere doel. Bijvoorbeeld, waarom wordt hierop gecontroleerd/geïnspecteerd?

2. Ontwikkeltraject Senior Toezichthoudend Dierenarts (STDA)

Kernbegrippen die van belang zijn voor de taken van de STDA zijn inhoud en individuele begeleiding van nieuwe medewerkers. Het opleidingsaanbod dient hierop naadloos aan te sluiten. In beginsel mag er vanuit worden gegaan dat een STDA een training basis communicatieve vaardigheden heeft gevolgd. Dit vormt het startpunt van deze training. Na het volgen van de training wordt verwacht dat de deelnemers de volgende thema's beheersen op minimaal het niveau van kennis, begrip en toepassing:

- Inzicht in verschillende stijlen van begeleiden;
- Inzicht in de eigen voorkeursstijl bij begeleiden van collega's en de sterktes en zwaktes die daarbij horen;
- Kunnen schakelen tussen verschillende stijlen van begeleiden, afhankelijk van de behoefte van de collega zodat het aansluit;
- Feedback geven (zowel positief als negatief);
- Stappen van het begeleidingsproces (plan van aanpak per individu, reflecteren daarop, terugkoppelen naar leidinggevende en collega);
- Stimuleren en motiveren.

Het is de ervaring van de NVWA dat deze training vaak het startpunt vormt voor verdere ontwikkeling van medewerkers. Daarom wordt verwacht dat er in de training ruimte is voor een plan waarmee de transfer van het geleerde naar de praktijk en verdere ontwikkelbehoefte concreet wordt gemaakt.

3. Maatwerktrajecten

De NVWA wil teams en specifieke doelgroepen binnen de directies Handhaven en Keuren de mogelijkheid bieden om in teamverband aan de slag te gaan met specifieke vragen of situaties. Hiervoor zal de basistraining op maat worden gemaakt. Het doel en de doelgroep worden bepaald op basis van de vraag. Hoewel de leerdoelen van de basistraining centraal blijven staan, is er meer ruimte voor specifieke casuïstiek of problematiek. Bijvoorbeeld invloedstijlen toegepast voor een doelgroep die veelal actief is in de havens.

4. Coaching

De NVWA wil deelnemers de mogelijkheid bieden om na het volgen van de training 'Basis communicatieve vaardigheden' een individueel coachingstraject te volgen, als een verlenging van de training. Deze mogelijkheid geldt voor deelnemers die na de training de leerdoelen nog onvoldoende beheersen. Of en wanneer de coaching wordt ingezet wordt bepaald na overleg tussen trainer, deelnemer, teamleider en adviseur L&O. De coaching heeft een duidelijk doel dat passend is bij de leerdoelen van de training. Het betreft maximaal drie coaching gesprekken per deelnemer.

5. Medewerkers KDS (optioneel)

De hoofdactiviteit van KDS bestaat uit het leveren van Officieel Assistenten aan de NVWA voor het uitvoeren van post mortem (na het overlijden) keuringswerkzaamheden in alle Nederlandse roodvleesslachthuizen. KDS wordt in de toekomst overgeheveld naar de NVWA. Op dit moment is nog onduidelijk welke opleidingen op het gebied van communicatieve vaardigheden deze medewerkers hebben gehad en wat in de toekomst nodig is. Het betreft maatwerk, maar zoveel mogelijk gebaseerd op de basis training. Op dit moment gaat het om ongeveer 350 medewerkers. Dit onderdeel is optioneel meegenomen in de opdracht, vanwege het onduidelijke karakter. De NVWA behoudt zich het recht voor om onder dezelfde voorwaarden van de Overeenkomst het leeraanbod afgestemd op medewerkers van KDS af te roepen binnen de maximale waarde van de Overeenkomst.

2.4 **Omvang**

De NVWA heeft een jaarlijkse behoefteprognose geformuleerd voor de betrokken directies, te weten 'Handhaven' en 'Keuren Handelstoezicht' en 'Keuren Slachttoezicht'.

Trainingsprogramma- Handhaven	Aantal groepen	Totaal aantal deelnemers
Basistraining Communicatieve vaardigheden	10	150
Maatwerktraject	1	15
1-op-1 coaching	2	2

Trainingsprogramma- Keuren	Aantal groepen	Totaal aantal deelnemers
Basistraining Communicatieve vaardigheden	8	120
Ontwikkeltraject STDA – Keuren	2	30
Maatwerktraject	1	15
1-op-1 coaching	2	2
Optioneel: medewerkers KDS	5	75

Bovenstaande aantallen betreffen slechts een indicatie, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Afnames van bovenstaande activiteiten zal plaatsvinden op basis van de daadwerkelijke behoefte van de NVWA, passend binnen het beschikbare budget. Het is derhalve mogelijk om meer dan de genoemde trainingen, maatwerktrajecten of coaching af te nemen, mits de financiële ruimte dit toestaat. Echter heeft de NVWA geen afnameverplichting.

De maximale omvang van de Overeenkomst bedraagt € 1.650.000,- exclusief btw, inclusief eventuele indexatie. De activiteiten zullen plaatsvinden op basis van afroep en verspreid over de duur van de Overeenkomst.

2.5 Percelen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. De verschillende aspecten van deze opdracht zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden, en het is voor de NVWA vanuit het oogpunt van bedrijfsvoering van belang dat de verschillende aspecten van de opdracht door één Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Dit waarborgt een consistente uitvoering, voorkomt fragmentatie en minimaliseert coördinatie-risico's. Het opdelen in percelen zou de samenhang, efficiëntie en kwaliteit van de uitvoering aanzienlijk ondermijnen.

2.6 Omvang van de opdracht

De NVWA is voornemens met één (1) partij, die de economisch meest voordelige inschrijving (op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding) heeft gedaan, een raamovereenkomst met afroepmogelijkheid te sluiten. De wens is om een raamovereenkomst (de "Overeenkomst") te sluiten met een looptijd van drie (3) jaar plus (i.v.m. implementatie) twee (2) maanden. Opdrachtgever kan de Overeenkomst vervolgens eenmaal verlengen voor de duur van maximaal 12 maanden. De intentie is de Overeenkomst op 1 oktober 2024 te laten ingaan. De implementatieperiode start op 1 oktober 2024 en het aanbod dient per 1 december 2024 operationeel te zijn. Dit betekent concreet dat vanaf 1 december 2024 de eerste deelnemersgroepen kunnen starten.

NB. De verlengingsoptie kan alleen worden ingezet indien de maximale omvang van de Overeenkomst na 38 maanden nog niet volledig is benut.

2.7 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

De NVWA heeft ambities op het gebied van social return, diversiteit & inclusie, ketenverantwoordelijkheid (ISV), milieu (inclusief biodiversiteit), klimaat, circulariteit (inclusief Biobased), MKB-vriendelijk en innovatiegericht inkopen.

Om deze ambities te verwezenlijken wordt onder meer Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) als instrument ingezet. MVOI vloeit voort uit (internationale) afspraken, zoals de Sustainable Development Goals, het Klimaatverdrag van Parijs en het

Klimaatakkoord. Het kabinetsbeleid 'Inkopen met impact' stelt dat er bij inkoop altijd eerst en vooral gekeken wordt naar wat er met de inkoop wordt bereikt.

Het Rijk wil als organisatie:

- klimaatneutraal zijn in 2030;
- 50% minder primair grondstoffengebruik realiseren in 2030;
- volledig circulair zijn in 2050;
- arbeidsparticipatie stimuleren;
- internationale productieketens verduurzamen;
- innovaties stimuleren.

Departementen en dienstonderdelen hebben het kabinetsbeleid vertaald naar meer concrete doelen door middel van het opstellen van MVOI actieplannen.

Diversiteit & inclusie en Social Return

De essentie van diversiteit en inclusie (D&I) is dat iedereen uniek is en eigen talenten heeft, ongeacht geslacht, leeftijd, afkomst, arbeidsbeperking en/of seksuele geaardheid. Opdrachtgever is ondertekenaar van het Charter Diversiteit (SER, Diversiteit in Bedrijf).

Opdrachtgever vindt dat iedereen kans moet hebben en houden op werk en inkomen. Om die reden stimuleert Opdrachtgever Social Return via inkoop. Het doel is om mensen aan werk(ervaring) te helpen. Onder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt verstaat Opdrachtgever:

- Uitkeringsgerechtigden op grond van WW, WIA, WGA, WAZ, IOAZ, IOAW;
- Uitkeringsgerechtigden op grond van de Participatiewet (Wwb, WSW, Wajong);
- WSW-geïndiceerd;
- Vroegtijdige schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- Leerlingen in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen;
- Niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

De NVWA streeft ernaar om een Overeenkomst af te sluiten met een partij die gelijke ambities heeft op deze onderwerpen (D&I en Social Return).

3. Eisen ten aanzien van de opdracht

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die de Aanbestedende dienst stelt aan de gevraagde dienstverlening en aan de prijzen en tarieven.

Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen die in dit Aanbestedingsdocument zijn neergelegd en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen. Bovendien bevestigt u hiermee dat u alle opgegeven prijzen en tarieven, incl. evt. overeengekomen indexeringen, gestand zult doen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat uw Inschrijving niet verder wordt beoordeeld en dat uw Inschrijving terzijde wordt gelegd.

A.	Algemeen
A1.1	De groepsgrootte is afhankelijk van het leeraanbod van Inschrijver. Inschrijver is dus vrij om zelf te bepalen hoeveel deelnemers maximaal kunnen deelnemen, waarbij het uitgangspunt is dat dit binnen de range van 12 tot 15 deelnemers valt. Het minimum aantal deelnemers is vastgesteld op 10 deelnemers. Bij uitzondering en in overleg tussen partijen kan hier incidenteel van worden afgeweken. In het prijzenblad worden tarieven per deelnemer uitgevraagd en tarieven per leerinterventie. Het tarief per leerinterventie (regel 41 t/m 48 van het prijzenblad) is het tarief dat past bij uw aanbod en het aantal deelnemers. Voor iedere extra deelnemer (boven op uw aanbod) wordt het tarief per deelnemer in rekening gebracht (regel 15 t/m 18 en regel 56 t/m 58 van het prijzenblad).
A1.2	Het inplannen van de trainingen vindt te allen tijde plaats in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
A1.3.	De opleidingen besteden aandacht aan de praktische toepassing van het geleerde. Dit dient een specifieke NVWA opdracht/casus te zijn.
A1.4	Al het materiaal met betrekking tot de leerinterventies wordt verzorgd door de Opdrachtnemer. Mocht Opdrachtnemer aanvullend materiaal tijdens de training willen verstrekken, dan rust de verantwoordelijkheid voor vermenigvuldiging en distributie, zowel fysiek als digitaal, bij Opdrachtnemer. Zie ook B.4.
A1.5	Opdrachtnemer engageert zich tot het nastreven van maximale papierloosheid gedurende de uitvoering van de Overeenkomst, met als doel het gebruik van papier tot een minimum te beperken, conform het concept van 'the paperless office'.
A1.6	Opdrachtgever dient vrij te kunnen beschikken over het gebruiksrecht met betrekking tot de aangeboden theoretische en achtergrondinformatie van de training.
A1.7	De trainingen en bijbehorend lesmateriaal dienen in de Nederlandse taal gegeven te worden. Ingeburgerde internationale begrippen mogen worden gehanteerd.
A1.8	Indien Opdrachtnemer lesmateriaal ontwikkelt specifiek ten behoeve van de NVWA, wordt het intellectueel eigendom van dit specifieke lesmateriaal onvoorwaardelijk en volledig overgedragen aan de NVWA. Deze bepaling is echter niet van toepassing op standaardproducten en -materiaal die door Opdrachtnemer worden aangeboden. Het betreft hier uitsluitend de eigen NVWA-casuïstiek en bijbehorend lesmateriaal, waarvan het eigendom onverminderd en onherroepelijk bij de NVWA blijft berusten.
A1.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en uitvoering van het totale leeraanbod met inachtneming van de in het Aanbestedingsdocument opgenomen eisen, specificaties, termijnen en overige relevante onderwerpen.
A1.10	Opdrachtnemer levert het definitieve leeraanbod binnen 2 maanden na definitieve gunning van de opdracht op. Vanaf 1 december 2024 is daarmee het leeraanbod operationeel en kunnen de eerste deelnemersgroepen worden getraind.
A1.11	Opdrachtnemer levert na gunning een definitief plan van aanpak op (= ingediende plan van aanpak definitief stellen). Daarbij verlangt de NVWA dat er een implementatieplan wordt gemaakt door de Opdrachtnemer inclusief (herziene) planning.

A.2	Eisen aan training communicatieve vaardigheden
A2.1	Inschrijver is in staat om het gevraagde uit hoofdstuk 2 volledig te kunnen aanbieden, in het bijzonder hetgeen is opgenomen in paragraaf 2.3.
A2.2	Inschrijver is bereid zijn aangeboden programma te laten aansluiten op andere modules (bijvoorbeeld training Professionele weerbaarheid, Professioneel toezichthouden, Toezichtgesprekken voeren en Goed in gesprek) uit de leerlijnen. Er wordt zorgvuldig toegezien op het voorkomen van overlap of hiaten tussen verschillende trainingen, en er wordt gestreefd naar consistentie in terminologie tussen de modules. Gedurende de implementatiefase wordt hierover meer informatie verstrekt door Opdrachtgever.
A2.3	Het leeraanbod voor toezichthouders dient zich minimaal te richten op: • Inzicht in het belang van goede communicatie; • Erkennen van het eigen aandeel in communicatie; • Inzicht in de impact van culturele verschillen op een gesprek; • Reflecteren op eigen handelen (verbaal en non-verbaal); • Communicatiestijlen (incl. schakelen daartussen); • Factoren die een gesprek beïnvloeden; • Structuur van een gesprek (o.a. voorbereiden, initiëren, afspraken maken); • Niveaus van communicatie; • Slecht nieuws brengen; • Gesprekstechnieken, zoals: - o vragen stellen; - o luisteren samenvatten doorvragen; • Non-verbale communicatie. De doelstelling van het in te kopen aanbod is dat nieuwe toezichthouders vaardigheden ontwikkelen met betrekking tot het voeren van effectieve gesprekken. Zodat zij grip hebben op het resultaat en zelfverzekerd en in verbinding met de gecontroleerde kunnen optreden, conform de 'Visie op Toezicht'. De toezichthouders beheersten deze onderwerpen na de training op minimaal het niveau van kennis, begrip en toepassing.
A2.4	Na het volgen van de training voor STDA's beheersen de deelnemers de volgende thema's op minimaal het niveau van kennis, begrip en toepassing: • Inzicht in verschillende stijlen van begeleiden; • Inzicht in de eigen voorkeursstijl bij het begeleiden van collega's en de sterktes en zwaktes die daarbij horen; • Kunnen schakelen tussen verschillende stijlen van begeleiden, afhankelijk van de behoefte van de collega zodat het aansluit; • Feedback geven (zowel positief als negatief); • Stappen van het begeleidingsproces (plan van aanpak per individu, reflecteren daarop, terugkoppelen naar leidinggevende en collega).
A2.5	Inschrijver is in staat om, in geval er sprake is van een maatwerktraject, gezamenlijk met de NVWA kaders te formuleren rondom het opstellen van leerdoelen, schrijven van het programma en het uitvoeren van het programma.
A2.6	Inschrijver is in staat om één-op-één coaching aan te bieden aan deelnemers die na afloop van de basistraining communicatieve vaardigheden de leerdoelen nog onvoldoende beheersen.
A2.7	Eén-op-één coaching vindt te allen tijde in overleg plaats met de deelnemer, de betreffende teamleider van de deelnemer en de adviseur L&O. Coaching betreft maximaal drie gesprekken van 2 uur.
A2.8	Indien na een gedegen evaluatie blijkt dat de duur van een leerinterventie ontoereikend blijkt te zijn, dient het mogelijk te zijn om de leerinterventie met maximaal één dagdeel te verruimen of in te korten. Dit zal te allen tijde in overleg tussen partijen plaatsvinden. De prijsstelling per groep wordt hierop aangepast.

A2.9	Indien binnen het eerste jaar na een gedegen evaluatie blijkt dat de duur van een aangeboden training ontoereikend blijkt te zijn, dient het mogelijk te zijn om de training met maximaal één dag(deel) te verruimen of in te korten. Dit zal te allen tijde in overleg tussen partijen plaatsvinden. Dit kan van invloed zijn op de prijs (zowel naar boven als naar beneden). De herziene tarieven gaan in na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.
------	---

B.	Eisen Leerportaal
B.1	De inschrijvingen van deelnemers voor alle leerinterventies verlopen via het Leermanagement Systeem (Leerportaal) van Opdrachtgever. Deelnemers worden door Opdrachtgever ingeschreven. Zij zullen niet zelf inschrijven.
B.2	Opdrachtnemer krijgt toegang tot het Leerportaal voor de volgende zaken: ▪ het real time inzien van het aantal inschrijvingen per uitvoering; ▪ het inzien van de definitieve presentielijst en eventuele opmerkingen over aanwezigheid van deelnemers; ▪ het verwerken van de presentielijst per uitvoering; ▪ het administratief afronden van de uitvoering; ▪ toegang tot de online leeromgeving behorende bij de leeractiviteit (indien van toepassing).
B.3	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen af op welke manier opdrachten, documenten en overige informatie wordt verstrekt aan de deelnemers van een leeractiviteit. Dit verloopt in principe via de online leeromgeving (Leerportaal: Moodle) van Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan toegang krijgen tot deze leeromgeving. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen met elkaar af over de inrichting van deze leeromgeving. Een LTI-koppeling (Learning Tool Interoperability) tussen de leeromgevingen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever behoort tot de mogelijkheden.
B.4	Indien een LTI-koppeling als genoemd in eis B.3 noodzakelijk is, valt dit onder verantwoordelijkheid en kosten van Opdrachtnemer.
B.5	Opdrachtnemer zal tijdig via het Leerportaal: Moodle van de NVWA communiceren met de deelnemers. De opdrachten, naslagwerk en overig digitaal lesmateriaal wordt zoveel mogelijk aan de deelnemers aangeboden via het Leerportaal: Moodle van de NVWA.

C.	Evaluatie en communicatie
C.1	De communicatie met deelnemers over de training wordt door Opdrachtnemer te allen tijde vooraf afgestemd met Opdrachtgever.
C.2	Er vindt na iedere eerste training per directie een evaluatiegesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarin minimaal de volgende onderwerpen worden besproken: samenwerking, voortgang, evaluatie van de deelnemers en resultaten van de opleiding. Daarna vindt per kwartaal een evaluatie plaats over het gehele aanbod Communicatieve vaardigheden voor toezichthouders.
C.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van dit evaluatiegesprek met Opdrachtgever en verzorgt de terugkoppeling hiervan aan degenen die aanwezig waren bij de gesprekken.
C.4	Na het volgen van de opleiding door de eerste groep deelnemers, is het mogelijk om op basis van de evaluatie de opleiding kosteloos aan te passen.
C.5	Tijdens de duur van de Overeenkomst is er een contactpersoon, adviseur L&O van Opdrachtgever, die fungeert als aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer. Hiermee worden afspraken gemaakt over de specifieke inzet van de Opdrachtnemer: de inhoud van de werkzaamheden, benodigde tijd, welke personen, etc.
C.6	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren per kwartaal een evaluatiegesprek over het gehele aanbod. In dit evaluatiegesprek wordt de dienstverlening en een analyse van de evaluatiedata besproken. De actiepunten die uit het evaluatiegesprek komen, dienen in overleg uitgevoerd te worden door Opdrachtnemer en/of door Opdrachtgever.

C.7	Opdrachtnemer evalueert elke uitvoering (met sterke voorkeur op niveau 3 van ROI-model). Tijdens de kwartaalevaluatie wordt alle data op een rij gezet om trends inzichtelijk te maken. Opdrachtnemer maakt hiervoor een evaluatieplan.
C.8	In deze evaluatiegesprekken komen ten minste de volgende onderwerpen aan bod: - Samenwerking - Facturering - Financiële uitputting van de Overeenkomst - Voortgang en resultaten - Klachten en feedback - Actuele ontwikkelingen, evaluatie deelnemers en planning.
C.9	Persoonlijke ondersteuning voor medewerkers van de NVWA in de vorm van chat of mail heeft een antwoordtermijn van maximaal 2 werkdagen door Opdrachtnemer.
C.10	Inschrijver is bereikbaar op een spoed-telefoonnummer tijdens reguliere kantoor tijden (08:00 tot 18:00 uur), in geval van urgente situaties.
C.11	Opdrachtnemer zorgt voor passende begeleiding van cursisten met beperking en/of afstand tot de arbeidsmarkt. Hiertoe dient hij zich te houden aan de richtlijn Digitoegankelijk (EN301549 en WCAG2.1), te vinden via: https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/verplichte-richtlijnen/digitale-toegankelijkheid .
C.12	Opdrachtnemer hanteert een klachtenregeling en garandeert een maximale responstijd van 24 uur (op werkdagen) voor het reageren op een klacht van Opdrachtgever. Opdrachtnemer komt vervolgens – na deze 24 uur – binnen 48 uur (op werkdagen) met een voor Opdrachtgever passende oplossing. Dit betreft klachten vanuit het centrale punt van Opdrachtgever en niet van cursisten van Opdrachtgever.

D.	Eisen aan professionele inzet
D.1	De in te zetten trainer(s) van Inschrijver dien(en) minimaal te beschikken over de volgende kennis en vaardigheden voor de ontwikkeling en uitvoering de opdracht: 1. Minimaal HBO denk- en werkniveau; 2. Een relevante opleiding; 3. Minimaal drie jaar werkervaring als trainer, waarbij aan minimaal vier groepen per jaar opleiding is gegeven; 4. Aantoonbare kennis en ervaring met het onderwerp van de te verzorgen leerinterventies communicatieve vaardigheden, uitgedrukt in tijd en referenties; 5. Ervaring als toezichthouder of het trainen van toezichthouders is een pré; 6. De vaardigheden: het kunnen aanbieden van verschillende werk- en leervormen aansluitend op de leerdoelen; 7. Goede schriftelijke en mondelinge uitdrukingsvaardigheid en vloeiende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Bovengenoemde dient te blijken uit de aangeleverde cv's van de in te zetten trainer(s). De cv's levert u aan bij de Inschrijving. De aangeboden trainers zullen in beginsel ook de activiteiten voor de NVWA uitvoeren.
D.2	In het geval van uitvoering van de training door andere docent(en) dan aangeboden tijdens de aanbesteding, behoudt Opdrachtgever het recht deze vooraf goed of af te keuren. Opdrachtnemer dient dit vooraf voor te leggen aan Opdrachtgever.
D.3	Personeel van Opdrachtnemer dient representatief, communicatief en klantgericht te zijn.
D.4	De in te zetten trainers zijn bereid om met toezichthouders mee te lopen om praktijkervaring op te doen. Dit zal te allen tijde in goed overleg tussen de partijen plaatsvinden.
D.5	Er dient gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst één vaste contactpersoon en één vaste vervanger te zijn bij Opdrachtnemer die het vaste aanspreekpunt voor Opdrachtgever is. Indien dit aanspreekpunt of de vaste

	vervanger er niet is, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan zo snel mogelijk op de hoogte te brengen. Wanneer deze vaste contactpersoon niet bereikbaar is, dient er te allen tijde een vervanger beschikbaar zijn.
--	---

E.	Eisen ten aanzien van annuleringen
E.1	Bij annuleringen/wijzigingen van datum vanaf drie (3) weken voor de start van een training heeft Opdrachtnemer recht op betaling van de aantoonbaar gemaakte kosten, tot een maximum van 50% van de trainingskosten.
E.2	Bij annuleringen/wijzigingen vanaf twee (2) weken voor de start van een training heeft Opdrachtnemer recht op betaling van aantoonbaar gemaakte kosten, tot een maximum van 75% van de trainingskosten.
E.3	Bij annuleringen/wijzigingen van datum vanaf één (1) week voor de start van een training heeft Opdrachtnemer recht op betaling van de aantoonbaar gemaakte kosten, tot een maximum van 100% van de trainingskosten. Dit geldt ook voor no shows.
E.4	Deelnemers kunnen zonder extra kosten worden vervangen door Opdrachtgever, tot aanvang van de training.
E.5	Opdrachtnemer informeert de contactpersoon van Opdrachtgever direct op het moment dat er no shows zijn. Er wordt verwacht dat trainers dezelfde dag presentatielijsten invullen. Dit kan in het leerportaal via smartphone.
E.6	Opdrachtnemer is in geval van ziekte of plotselinge uitval van een trainer binnen 12 tot 24 uur voor aanvang van de training, verantwoordelijk voor tijdige en gelijkwaardige vervanging van een trainer en laat dit minstens 2 uur voor aanvang van de training weten aan Opdrachtgever.
E.7	Indien Opdrachtnemer niet in staat is om binnen de genoemde termijn een gelijkwaardige vervanging aan te dragen conform eis E.6, vergoed Opdrachtnemer de door Opdrachtgever gemaakte kosten aan Opdrachtgever.

F.	Commerciële eisen
F.1	Inschrijver dient een prijs op te geven per deelnemer per training/leerinterventie en het ontwerpen en ontwikkelen van het gehele aanbod. De prijzen dienen te worden onderbouwd aan de hand van uurtarieven, lesmaterialen, kosten leerportaal en overige kosten. Inschrijver dient separaat aan het prijzenblad (bijlage 2) een onderbouwing van de totstandkoming van de geoffreerde tarieven aan haar Inschrijving bij te voegen.
F.2	Inschrijver dient een prijs in te vullen in euro's inclusief en exclusief btw, met twee cijfers achter de komma.
F.3	Indien Inschrijver aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, dan dient hij de reden hiervoor aan te geven en de hieraan ten grondslag liggende bewijsstukken bij (aan) de Inschrijving (toe) te voegen.
F.4	Er is geen sprake van een arbeidsovereenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer is zelf aansprakelijk voor het afdragen van de vereiste belastingen en sociale premies, voor zover van toepassing.
F.5	Het totaalbedrag van de fictieve inschrijfsom op het prijzenblad bij de Inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.
F.6	Opdrachtnemer voorziet de facturen van een duidelijk overzicht waarin is gespecificeerd welke onderdelen van het prijzenblad het betreft: aantal gegeven opleidingen, startdatum groep, aantal deelnemers en directie, onder vermelding van de op de Overeenkomst vermelde titel en het (inkoop)ordernummer. Facturatie geschiedt na afloop van een training.
F.7	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het regelen en betalen van een hotelovernachting van de trainers in geval van aanreizen voor of na een training.
F.8	In het geval van een tweedaagse training inclusief avondprogramma organiseert de Opdrachtgever catering en verblijfkosten, ook voor de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer mag hiervoor geen andere kosten in rekening brengen.

F.9	Opdrachtgever is een btw-plichtige organisatie. Derhalve is vrijstelling van btw niet aan de orde.
F.10	Inschrijver vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst.

G.	Eisen locatie
G.1	Trainingen vinden plaats op een door Opdrachtgever aangewezen locatie, overwegend in het midden van het land, zoals bijvoorbeeld de locatie van de NVWA in Wageningen. Bij uitzondering kan er maatwerk worden geleverd op locatie. Er wordt altijd gestreefd naar haalbaarheid, echter gezien de landelijke operatie van de NVWA kunnen trainingen door heel Nederland plaatsvinden.

H.	Juridische Eisen
H.1	Inschrijver dient de definitieve versie van de -nu nog in concept- Overeenkomst, integraal en onvoorwaardelijk te accepteren, inclusief de bijlagen van de overeenkomst.
H.2	Inschrijver accepteert de Algemene Rijksvoorwaarden Diensten 2018 (ARVODI 2018), integraal en onvoorwaardelijk. Het staat de NVWA vrij om, indien de noodzaak daartoe aanleiding geeft, aanvullend een verwerkersovereenkomst (bijlage 3a) toe te voegen teneinde de verwerking van persoonsgegevens te reguleren en te waarborgen.
H.3	Ten behoeve van het organiseren, uitvoeren, factureren en administratief afronden van de trainingen (deelnemers- en presentielijsten) zal Opdrachtgever in dat kader én slechts voor dat doeleinde de minimaal daarvoor benodigde persoonsgegevens van NVWA- medewerkers met Opdrachtnemer gaan delen. Dit betreft de naam van de deelnemer, functie, het organisatieonderdeel waar de medewerker werkzaam is bij de NVWA en -alleen indien dat noodzakelijk is i.v.m. de bereikbaarheid en communicatie over de trainingen- tevens het zakelijke e-mailadres en eventueel het zakelijke telefoonnummer van de deelnemer aan een training. Deze persoonsgegevens mag Opdrachtnemer derhalve alleen voor dat tijdelijke doel gebruiken en moeten na afloop en administratieve afronding van een uitvoering door Opdrachtnemer worden verwijderd. Het is dus geenszins de bedoeling dat Opdrachtnemer hiermee gegevens over Opdrachtgever en zijn deelnemers op papier of elektronisch verzamelt, vastlegt, verwerkt of op een andere manier gebruikt. Deze gegevens hebben een vertrouwelijk karakter, conform de ARVODI artikel 13. Indien er toch sprake zou kunnen zijn van een datalek in termen van de AVG, dan is Opdrachtnemer verplicht dit terstond bij Opdrachtgever te melden, via: beveiligingsincidentenmelding@nvwa.nl . Per telefoon bereikbaar via: 088 223 3333.

I.	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)
I.1	Voor social return geldt dat Opdrachtnemer voorziet in minimaal 5% van de totale loonsom te besteden aan social return. Voor meer informatie zie onderstaande website. www.pianoo.nl/document/4633/handleiding-social-return-bij-rijk Let op: De inzet van de medewerkers hoeft niet evenredig over het jaar verspreid te worden. De inzet kan bijvoorbeeld ook een stage gedurende een periode zijn. Eventuele kosten voor begeleiding (zoals bijvoorbeeld een jobcoach) kunnen worden meegenomen bij de invulling van social return.
I.2	De NVWA vindt dat iedereen kans moet hebben en houden op werk en inkomen, zoals u ook heeft gelezen in paragraaf 2.7 van dit document. Als eis is opgenomen dat minimaal 5% van de loonsom besteed moet worden aan social return. Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemer bij aanvang van de opdracht binnen 6 maanden een plan van aanpak in te dienen waarin wordt aangegeven hoe hij invulling gaat geven aan de onderwerpen 'Diversiteit en inclusie' en 'Social Return'.

	In dit plan van aanpak dient invulling te worden gegeven aan: • Hoe Opdrachtnemer diversiteit en inclusie borgt in het werving & selectietraject voor de kandidaten die Opdrachtnemer binnen de Raamovereenkomst inzet; • Hoe Opdrachtnemer gedurende uitvoering kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt betreft bij de uitvoering van de opdracht. Hoe worden deze kandidaten bereikt en op welke wijze begeleid? Indien de onderwerpen Diversiteit & Inclusie en/of Social Return nog onvoldoende zijn geïntegreerd, dan wordt Opdrachtnemer verzocht te beschrijven in het plan van aanpak welke stappen hij gaat ondernemen en binnen welk tijdspad om deze thema('s) te integreren binnen zijn organisatie. Het plan van aanpak vormt onderdeel van de Overeenkomst en zal jaarlijks worden geëvalueerd.
--	--

4. Eisen aan Inschrijver

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk leest u welke eisen de Aanbestedende dienst stelt om te bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Overeenkomst uit te voeren. Hiervoor worden Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen gehanteerd.

Via het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (UEA) geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de Geschiktheidseisen.

Het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' is een interactief formulier (pdf-document) in TenderNed. U vult het document volledig en naar waarheid in. Vervolgens ondertekent u het document en voegt het toe aan uw Inschrijving via TenderNed.

4.2 Uitsluitingsgronden

In TenderNed vindt u het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'. Daarin staan de volgende Uitsluitingsgronden opgenomen:

- alle in deel III A en B opgenomen Uitsluitingsgronden;;
- de door de Aanbestedende dienst in deel III C van het UEA aangevinkte Uitsluitingsgronden.

U dient het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' elektronisch in te vullen, uit te printen en vervolgens rechtsgeldig te ondertekenen (zie par. 7.3.16).

Zie voor de wijze van inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen hoofdstuk 7 waarin is aangegeven van wie in dat geval een ingevulde en ondertekende UEA bij de inschrijving moet worden ingediend.

De bewijsmiddelen met betrekking tot de Uitsluitingsgronden, hoeft u niet in te dienen bij de Inschrijving, maar pas na verzoek van de Aanbestedende dienst.

Het betreft:

- Een uittreksel uit het handelsregister (niet ouder dan 6 maanden);
- Een verklaring van de belastingdienst (niet ouder dan 6 maanden);
- Een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) (niet ouder dan twee jaar).

Let op: het aanvragen van een GVA kan enkele weken in beslag nemen. Vraag deze dus tijdig aan als u nog niet over een geldige beschikt.

4.3 Geschiktheidseisen

Door het stellen van Geschiktheidseisen moet blijken of de Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst geschikt is om de Overeenkomst uit te voeren.

Door het ondertekenen van de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' – Deel IV (in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' wordt hier de term 'Selectiecriteria' gehanteerd. Hiermee worden de Geschiktheidseisen bedoeld) - stelt de Inschrijver dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen zoals die in deze paragraaf van het Aanbestedingsdocument zijn opgenomen. Deze Geschiktheidseisen zijn in de volgende paragrafen van dit hoofdstuk nader gespecificeerd.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- a. te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst;
- b. dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

Bewijsmiddelen (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

- a. passende bankverklaringen of een bewijs van verzekering tegen beroepsrisico's,
- b. overlegging van jaarrekeningen of uittreksels uit de jaarrekening, indien de wetgeving van het land waar de ondernemer is gevestigd publicatie van jaarrekeningen voorschrijft, of
- c. een verklaring betreffende de totale omzet en de omzet van de bedrijfsactiviteit die het voorwerp van de overheidsopdracht is, over ten hoogste de laatste drie beschikbare boekjaren, afhankelijk van de oprichtingsdatum van de onderneming of van de datum waarop de ondernemer met zijn bedrijvigheid is begonnen, voor zover de betrokken omzetcijfers beschikbaar zijn.

Indien met betrekking tot de financieel-economische draagkracht gebruik wordt gemaakt van de gegevens van de 'moedermaatschappij/holding', dient de Inschrijver een verklaring van de 'moedermaatschappij/holding' te verstrekken waarin wordt verklaard dat de moedermaatschappij/holding zich onvoorwaardelijk garant stelt voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en de eventuele schulden die uit de Overeenkomst voortvloeien. De verklaring van de moedermaatschappij/holding dient te zijn ondertekend door een rechtsgeldig bevoegde.

4.3.2 Referentiegegevens (technische bekwaamheid)

Opdrachtgever wenst een Opdrachtnemer te contracteren die beschikt over kennis en ervaring met het ontwikkelen en uitvoeren van (maatwerk)trainingen op het gebied van communicatieve vaardigheden voor een toezichthoudende overheidsinstelling of gelijkwaardig. Hiervoor zijn kerncompetenties opgesteld als minimumeisen waaraan de inschrijver onomstotelijk dient te voldoen (knock-out criteria).

Inschrijver dient hiertoe een referentieopdracht op te geven die de Aanbestedende dienst inzicht biedt in de gevraagde kwaliteit en invulling van de dienstverlening door de Inschrijver. Per kerncompetentie dient inschrijver één door hem gerealiseerde relevante referentieopdracht te noemen en te beschrijven.

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties en toont door middel van referenties aan dat hij over deze kerncompetenties beschikt.

Kerncompetentie 1

Inschrijver beschikt over ervaring met het implementeren en leveren van op maat gemaakte trainingsprogramma's in communicatieve vaardigheden voor een toezichthoudende overheidsinstelling of gelijkwaardig. Deze programma's omvatten het ontwikkelen en verzorgen van trainingen op het gebied van effectieve communicatie, beïnvloeden en presentatievaardigheden. Inschrijver heeft deze diensten geleverd bij één organisatie over een aaneengesloten periode van 2 jaar.

Kerncompetentie 2

Inschrijver heeft binnen één Overeenkomst bij één organisatie voor meerdere (verschillende) doelgroepen een op maat gemaakt trainingsprogramma in communicatieve vaardigheden verzorgd.

Eisen aan de referenties voor de technische bekwaamheid:

- Het onderwerp van de referentieopdracht dient vergelijkbaar te zijn met de betreffende kerncompetentie.
- De uitvoering van de activiteiten dient te hebben plaatsgevonden in de periode van maximaal drie (3) jaar geleden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving (dus niet langer dan drie jaar geleden is uitgevoerd). Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de

lopende Overeenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

Het totaal van de referentieopdracht(en) dient een minimale waarde te hebben van € 600.000,-. Deze waarde van de referentieopdracht dient uitsluitend de waarde te betreffen voor de onderdelen die gelijkwaardig zijn aan de in de aanbesteding gevraagde dienstverlening. Bij een reeks van afzonderlijke, maar sterk vergelijkbare opdrachten die binnen de referentieperiode voor dezelfde opdrachtgever zijn uitgevoerd, mag de omzet daarvan bij elkaar worden opgeteld.

- De referenties dienen afkomstig te zijn van de onderneming die de betreffende kerncompetentie ook daadwerkelijk zal gaan uitvoeren in het kader van de onderhavige opdracht.
- Indien Inschrijver zich in dit kader op een referentieproject beroept waarin de opdracht (deels) door derden is uitgevoerd, dient duidelijk te worden gemaakt welk deel van de opdracht door Inschrijver en welk deel door die derde(n) is uitgevoerd.
- Het gebruikmaken bij de referenties van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan indien die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige Overeenkomst wordt/worden ingezet en Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht.
- De Aanbestedende dienst heeft het recht om in geval van twijfel omtrent de juistheid van de beschrijving nader bewijs van de inschrijver te verlangen en navraag te doen.
- De referenties mogen afkomstig zijn van een en dezelfde opdracht. In dit geval dient duidelijk aangegeven te worden op welke kerncompetentie een bepaalde referentie van toepassing is.

Voor het aanleveren van de referentiegegevens dient inschrijver gebruik te maken van het standaardformulier zoals is opgenomen in bijlage 7: 'referentieverklaring'. Voor ieder(e) referentieproject/-opdracht dient een apart formulier te worden ingevuld. Inschrijver dient het formulier volledig in te vullen en voor de specifieke referentie in ieder geval de volgende aspecten uitgebreid te beschrijven:

- Beschrijving van het op maat gemaakte trainingsprogramma in communicatieve vaardigheden;
- Taken en verantwoordelijkheden;
- Behaalde resultaten/doelstellingen.

Inschrijver verleent door het indienen van een Inschrijving toestemming aan de Aanbestedende dienst om, zonder tussenkomst van Inschrijver, bij betreffende referenties nadere informatie in te winnen.

Bewijsmiddelen

Inschrijver verklaart bij deel IV van het: 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' over voldoende referenties te beschikken. De referentiegegevens dienen conform bijlage 7: 'referentieverklaring' te worden bijgesloten bij uw Inschrijving.

4.3.3 Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid)

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver dat hij een kwaliteitszorgsysteem heeft dat minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem. Onder gelijkwaardig wordt verstaan: het voldoen aan de volgende kenmerken:

- kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels kwaliteits-handboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
- aanwezigheid en organisatie brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;

- o aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
- o aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
- o klantgerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen.

Of:

- dat hij beschikt over een geldig gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur, zoals bijvoorbeeld de Europese normenreeks EN 45000.

Ingeval er een samenwerkingsverband is tussen ondernemingen, zie hoofdstuk 7 "Inschrijving in samenwerking met andere ondernemingen".

Bewijsmiddelen (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

Het voldoen aan de vereisten van de kwaliteitszorg kan worden aangetoond door middel van een beschrijving van het kwaliteitszorgsysteem dat u heeft waarbij wordt aangetoond dat dit kwaliteitszorgsysteem minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem. In de paragraaf 'Kwaliteitszorg' is aangegeven wat onder gelijkwaardig wordt verstaan. In uw beschrijving dient u op de in die paragraaf genoemde punten in te gaan en uit de beschrijving dient de gelijkwaardigheid te blijken.

Of: het overleggen van het laatste auditverslag of (een) kopie certifica(a)t(en) van een kwaliteitszorgsysteem waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur, zoals bijvoorbeeld de Europese normenreeks EN 45000.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsmiddelen op het gebied van kwaliteitszorg te verstrekken.

4.4 Uittreksel beroeps- of handelsregister

De Aanbestedende dienst verlangt dat de Inschrijver bevoegd is zijn beroep uit te oefenen. De Aanbestedende dienst kan de winnende Inschrijver daarom verzoeken aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, bedoeld in art. 2.98 lid 1 Aw. Tevens is het noodzakelijk dat de in de Inschrijving ondertekende documenten door een rechtsgeldig bevoegde/gemachtigde vertegenwoordiger zijn ondertekend. Ook om deze reden kan de Aanbestedende dienst van de winnende Inschrijver verlangen dat deze de rechtsgeldigheid van de ondertekening aantoont.

Bewijsmiddel (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

Om de rechtsgeldigheid van de ondertekende (eigen) verklaringen en bewijsmiddelen te kunnen vaststellen is het noodzakelijk om een recent en actueel (**maximaal zes maanden oud**, terug te rekenen vanaf het tijdstip van indiening van de Inschrijving) uittreksel(s) uit het beroepsregister of handelsregister te overleggen. Uit het uittreksel dient de rechtsgeldigheid van de ondertekenaar te blijken.

Mocht degene die de (eigen) verklaringen en bewijsstukken heeft ondertekend, niet voorkomen op het uittreksel, dan dient uit een door de degene die wel op het uittreksel voorkomt bij wijze van volmacht opgestelde verklaring te blijken dat de ondertekenaar bevoegd is de Inschrijver rechtsgeldig te binden op het moment van ondertekening.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk bovengenoemd bewijsmiddel in te dienen.

5. Wensen en beoordeling

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de wensen opgenomen. Een wens is een gunningscriterium, op basis waarvan een Inschrijving wordt beoordeeld. U dient bij deze beantwoording rekening te houden met de gestelde eisen in hoofdstuk 3. In de Inschrijving dient u gemotiveerd aan te geven in hoeverre u aan de wensen kunt voldoen.

Er zijn maximaal 1.000 punten te behalen bij de beantwoording van de wensen.

Nr.	Wensen	Maximaal aantal punten/ (Wegingsfactor)
1	Plan van aanpak: A. <i>Ontwerp (35%)</i> B. <i>Visie en match (30%)</i> C. <i>Theoretisch kader (20%)</i> D. <i>Advies en evaluatie (15%)</i>	600 punten A. 210 punten B. 180 punten C. 120 punten D. 90 punten
2	Bewaking kwaliteit en continuïteit en samenwerking	200 punten
3	Prijs	200 punten
Totaal		1.000 punten

Onderstaand volgt voor elke wens een nadere toelichting op het gevraagde en de beoordelingsaspecten.

5.2 Plan van aanpak (600 punten)

U voegt bij uw Inschrijving een plan van aanpak toe. In dit plan van aanpak beschrijft u hoe u invulling gaat geven aan het opleidingsaanbod communicatieve vaardigheden voor alle doelgroepen. Deze aanpak bevat ten minste de volgende subonderdelen:

- A. Ontwerp:
 - o het didactisch onderbouwd (globaal) ontwerp per doelgroep genoemd in paragraaf 2.1 en 2.3;
 - o een beschrijving hoe de transfer van het geleerde naar de praktijk wordt ondersteund;
 - o een beschrijving hoe de leverancier zorgt voor een optimaal leerrendement bij een groepsgrootte van 12-15 deelnemers;
 - o een beschrijving van het ontwerp- en ontwikkelproces;
 - o een beschrijving hoe de gewenste resultaten bereikt worden. Beschrijf eveneens in grote lijnen het te doorlopen proces per stap, waarbij u zorgt dat het *feeling* krijgt met de doelgroep en de werkpraktijk;
 - o een planning van de implementatie, rekening houdend met een implementatie periode van 2 maanden en afstemmingsmomenten met de NVWA;
 - o Indien relevant: een toelichting van gebruikte software, naam platform/ LMS/leeromgeving.
- B. Visie en match:
Omschrijving van uw visie met betrekking tot uw aanpak en het beoogde resultaat. Een toelichting van hoe uw aanpak aansluit bij de NVWA en haar doelgroepen.
- C. Theoretisch kader:
Uitleg van de belangrijkste modellen en theorieën rondom communicatieve vaardigheden die centraal staan in het leeraanbod en hoe deze bijdragen aan het behalen van de voorgeschreven leerdoelen.
- D. Advies en evaluatie:
De wijze waarop en de mate waarin gedurende de looptijd van de Overeenkomst advies kan worden gevraagd aan Opdrachtnemer, inclusief de wijze van evalueren. Welke evaluatie -

methodiek hanteert u? Hierbij is de uitdrukkelijke wens van de NVWA dat de evaluaties gaan over het leerrendement (minimaal niveau: toepassen van het geleerde in de praktijk).

Beoordelingsgronden:

- De mate waarin het voorstel het meest efficiënt is voor het bereiken van een zo hoog mogelijk leerrendement. De voorgestelde aanpak wordt getoetst aan uitvoerbaarheid en relevantie bij de NVWA.
- De mate waaruit blijkt dat Inschrijver inzicht heeft in het doel van de opdracht en waarin uw visie, het globaal ontwerp, het aangeboden plan van aanpak, de in te zetten middelen, modellen en theorieën en planning op overtuigende wijze bijdragen aan het doel van de opdracht.
- De wijze waarop en de mate waarin advies kan worden gevraagd aan Opdrachtnemer en Opdrachtnemer met haar evaluatiemethodiek aansluit bij de behoefte van de NVWA.

Let op: uw totale plan van aanpak bestaat uit maximaal zes (6) A4-pagina (enkelzijdig), inclusief afbeeldingen en bijlagen, in goed leesbaar lettertype en -grootte zoals Verdana 9 pt. Indien het aantal pagina's wordt overschreden, zal het meerdere niet worden beoordeeld.

5.3 Bewaking kwaliteit en continuïteit en samenwerking (200 punten)

U voegt bij uw Inschrijving een beschrijving van kwaliteit en continuïteit toe, en hoe u de samenwerking voor u ziet met Opdrachtgever. Deze beschrijving bevat ten minste de volgende subonderdelen:

- Een verantwoording van de medewerker(s) die worden ingezet voor deze opdracht:
 - De namen en functies van de medewerker(s) die de werkzaamheden gaan uitvoeren met vermelding van de subonderdelen;
 - Een cv van de in te zetten medewerker(s), met vermelding van ten minste:
 - Relevante opleiding, cursussen en training;
 - Relevante werkervaring met vermelding van doel, activiteiten en resultaten.
- De beoogde rol-/taakverdeling van de betreffende medewerker(s) inclusief de inzet qua uren van de betreffende deskundige op deze opdracht, en waarom u denkt dat dit de juiste persoon/personen is voor de uitvoering van de opdracht.
- Beschrijf hoe u borgt dat de kwaliteit en continuïteit van het door u in te zetten personeel blijvend aansluit op de eisen en behoefte van Opdrachtgever.
- De wijze waarop Inschrijver waarborgt te allen tijde voldoende vakkundig (voldoen aan de gestelde eisen) personeel beschikbaar te hebben gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- Beschrijf op welke wijze u de concrete samenwerking met de verschillende rollen van Opdrachtgever (back office, adviseurs, inhoudsdeskundigen) voor u ziet.
- Beschrijf hoe u het beheren en aanpassen van de opleidingen voor u ziet.
- De mogelijke risico's en de bijbehorende mitigerende maatregelen die aan de orde zouden kunnen komen bij de uitvoering en voorgestelde planning, bijvoorbeeld uitval van trainer binnen 24 uur voor aanvang van een training.

Beoordelingsgronden:

- In hoeverre het kennis- en ervaringsniveau van de trainers (blijvend) toereikend is voor succesvolle invulling van de opdracht.
- De mate waarin de teamsamenstelling toereikend is voor succesvolle uitvoering van de opdracht.
- De mate waarin u waarborgt te allen tijde voldoende vakkundig (voldoen aan de gestelde eisen) personeel beschikbaar te hebben gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- Bij de beoordeling wordt de wijze van inrichting van de samenwerking met de Opdrachtgever gewogen. Beoordeeld worden de waarborgen voor snelheid van schakelen, flexibiliteit en constructieve houding.
- De mate waarin Inschrijver realistische risico's identificeert en passende maatregelen treft ter voorkoming danwel mitigatie van de risico's.

Let op: uw beschrijving op deze wens bestaat uit maximaal twee (2) A4-pagina (enkelzijdig), inclusief afbeeldingen en bijlagen, in goed leesbaar lettertype en -grootte zoals Verdana 9 pt. De cv's van de in te zetten medewerkers mogen separaat in één (1) A4-pagina per cv worden bijgevoegd. Indien het aantal pagina's wordt overschreden, zal het meerdere niet worden beoordeeld.

5.4 Presentatie

De NVWA nodigt u uit om uw Inschrijving mondeling toe te lichten aan de hand van een korte presentatie. De in de planning genoemde datum staat vast, graag verzoeken wij u deze datum te reserveren. Verwacht wordt van Inschrijver dat het aanspreekpunt en de aangewezen trainer voor de NVWA aanwezig zijn. Vanuit de NVWA zijn afgevaardigd: adviseur L&O en afgevaardigden vanuit de directies Handhaven en Keuren. De presentatie zal ca. 45 minuten duren, waarvan 20 minuten voor korte presentatie/pitch door Inschrijver en daarna gedurende maximaal 25 minuten de gelegenheid voor de beoordelingscommissie om vragen te stellen over de ingediende Inschrijving. De presentatie is bedoeld om de Inschrijving te verduidelijken en de eventuele onduidelijkheden bij de beoordelaars weg te nemen. De presentatie wordt niet op zichzelf staand beoordeeld. Het is wel mogelijk dat de individueel gegeven score op papier met een schaal naar boven of naar beneden wordt bijgesteld. Dit betekent dat bijvoorbeeld een beoordelaar op het onderdeel 'Plan van aanpak' onderdeel A een voldoende heeft gegeven, deze score naar een ruim voldoende of onvoldoende kan worden bijgesteld na de presentatie. De presentatie vindt plaats vóór de consensus bijeenkomst.

5.5 Prijs (200 punten)

U dient het prijzenblad uit bijlage 2 volledig en naar waarheid in te vullen. Daarnaast voegt u separaat aan het prijzenblad bij uw Inschrijving een raming toe van het aantal in te zetten uren met bijbehorende uurtarieven, per activiteit / fase / medewerker.

U dient rekening te houden met de eisen die hieromtrent in hoofdstuk 3 zijn gesteld.

Om uw prijs te beoordelen wordt in dit offertetraject gebruik gemaakt van een absolute scoremethodiek. Bij deze methode wordt uw prijs omgezet naar een score. Wij maken hierbij gebruik van een bandbreedte van € 900.000,- (minimumprijs) tot en met € 1.325.000,- (maximumprijs) exclusief btw. Bij het offreren van uw totaalprijs dient u rekening te houden met het feit dat uw inschrijfsom binnen deze bandbreedte moet passen. Indien uw inschrijfsom hoger dan de bandbreedte is zal uw inschrijving terzijde worden gelegd. Indien uw inschrijfsom lager dan de bandbreedte is ontvangt u het maximaal aantal te behalen punten voor het prijscriterium 200. De bandbreedte vindt u hieronder.

Laagst mogelijke inschrijfsom	€ 900.000,- exclusief btw
Hoogst mogelijke inschrijfsom	€ 1.325.000,- exclusief btw
Bandbreedte	€ 425.000,- exclusief btw

De basis voor het aantal te behalen punten op dit criterium is uw inschrijfsom (de uiteindelijke score wordt afgerond op 1 decimaal). De laagst mogelijke geoffreerde totaalprijs ontvangt 200 punten, de hoogst mogelijke geoffreerde totaalprijs ontvangt 0 punten.

De formule is als volgt: $((\text{hoogst mogelijke totaalprijs } € 1.325.000,- - (\text{minus}) \text{ uw geoffreerde totaalprijs}) / (\text{gedeeld door}) \text{ totale bandbreedte } € 425.000,-) \times (\text{maal}) \text{ het maximaal aantal te behalen punten (200)}$

Dit houdt in dat:

- Bij een prijs van € 900.000,- u 200 punten ontvangt.
- Bij een prijs van € 1.325.000,- u 0 punten ontvangt.

Voorbeeldberekening:

Stel dat uw totale prijs € 1.150.000,- exclusief btw is, dan ziet de berekening er als volgt uit:

$$(1.325.000 - 1.150.000) / 425.000) \times 200 = 82,35 \text{ punten}$$

Hiermee behaalt u een score van punten op het gunningscriterium prijs.

NB. De bandbreedte is gebaseerd op de ontwikkeling van het leeraanbod en geven van het leeraanbod over een periode van 4 jaar gebaseerd op het verwachte aantal deelnemers (exclusief het leeraanbod voor medewerkers van KDS).

5.6 Beoordelingskader

De leden van het beoordelingsteam hanteren bij het beoordelen van de onderdelen van subgunningscriteria 'Plan van aanpak (A t/m D)' en sugunningscriterium 'Bewaking kwaliteit en continuïteit' onderstaande schaalverdeling.

Kwaliteit beantwoording	Kenmerk	Percentage max. aantal punten
Zeer goed	De Inschrijving geeft uitgebreid inhoudelijk relevant, toepasselijk en zeer goed antwoord op het gevraagde van de Opdrachtgever. Er worden één of meerdere inhoudelijke bijzonderheden (extra's) aangeboden die boven de verwachtingen van de Opdrachtgever uitgaan en dit biedt een grote toegevoegde waarde.	100%
Goed	De Inschrijving geeft uitgebreid inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord op het gevraagde van de Opdrachtgever. Alle gevraagde onderdelen komen goed terug in de Inschrijving en worden op een goede manier toegelicht en concreet en relevant onderbouwd.	75%
Ruim voldoende	De Inschrijving geeft inhoudelijk relevant, toepasselijk en ruim voldoende antwoord op het gevraagde van de Opdrachtgever. Alle gevraagde onderdelen komen ruim voldoende terug in de Inschrijving.	35%
Voldoende	De Inschrijving gaat in op het gevraagde aspect in relatie tot de opdracht c.q. het gevraagde van de Opdrachtgever. De Inschrijving voldoet aan de minimale verwachtingen en de gevraagde onderdelen komen terug in de Inschrijving.	15%
Matig	De Inschrijving gaat beperkt inhoudelijk relevant en toepasselijk in op het gevraagde aspect in relatie tot de opdracht c.q. het gevraagde van de Opdrachtgever. De Inschrijving voldoet slechts ten dele aan de verwachtingen en niet alle gevraagde onderdelen komen terug in de Inschrijving.	0%
Onvoldoende	De Inschrijving geeft inhoudelijk slechts ten dele tot geen antwoord op de vraag. Het antwoord biedt in onvoldoende tot in geen enkel opzicht aansluiting met het gevraagde van de Opdrachtgever.	KO
Geen antwoord	Geen antwoord op de vraag gegeven.	KO

Indien op een van de (sub)wensen van het 'Plan van aanpak (A t/m D)' en op de wens 'Bewaking kwaliteit en continuïteit' een onvoldoende of geen antwoord wordt behaald, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt u niet in aanmerking voor gunning van de opdracht.

Voorbeeld berekening:

Voor het onderdeel 'Bewaking kwaliteit en continuïteit en samenwerking' scoort u een goed, dat staat gelijk aan 75%: $0,75 * 200$ is 150 punten.

Voor het onderdeel 'Plan van aanpak, A. ontwerp' scoort u een ruim voldoende, dat staat gelijk aan 35%: $0,35 * 210$ is 73,5 punten.

6. Beoordeling Inschrijving

6.1 Beoordelen volledige en rechtsgeldige Inschrijving

De Inschrijving zal op onderstaande procedurele punten worden beoordeeld:

1. Volledigheid inzake de aan te leveren documenten (zie de checklist in paragraaf "Vorm en inhoud van de Inschrijving" in hoofdstuk 7).
2. Juiste en volledige informatie, zonder wijzigingen op de door de Aanbestedende dienst verstrekte documenten.
3. Bevat geen voorbehouden van de Inschrijver (zoals: het van toepassing verklaren van eigen voorwaarden).
4. Rechtsgeldige ondertekening en volledige invulling van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.

De Inschrijving zal van verdere deelname aan deze aanbesteding worden uitgesloten en niet verder worden beoordeeld indien niet aan bovenstaande eisen is voldaan, tenzij (binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht) correctie is toegestaan.

6.2 Beoordelen eisen van de opdracht

Vervolgens wordt getoetst of is voldaan aan de eisen van de opdracht (hoofdstuk 3). Inschrijvingen die niet aan de eisen van de opdracht voldoen, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

6.3 Beoordelen wensen van de opdracht

De niet uitgesloten Inschrijvingen worden vervolgens overeenkomstig hoofdstuk 5 'Wensen en beoordeling' beoordeeld.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats door een beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit adequaat toegeruste en deskundige beoordelaars. Iedere inschrijving zal eerst door iedere beoordelaar individueel op basis van de in het aanbestedingsdocument opgenomen beoordelingscriteria worden beoordeeld. Vervolgens zal de beoordelingscommissie plenair in consensus voor iedere wensvraag tot een eindoordeel komen. Het eindoordeel per wensvraag wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.

De totaalscore van alle wensvragen zal op een rekenkundige wijze worden vastgesteld.

De totaalscore van de wensvragen tezamen met de score op het criterium prijs vormt de eindscore van de inschrijving.

6.4 Bepaling definitieve totale eindscore

Er wordt gegund op basis van de Economisch meest voordelige Inschrijving. De Economisch meest voordelige Inschrijving is de Inschrijving met de hoogste definitieve totale eindscore.

De definitieve totale eindscore van een Inschrijver wordt tot één cijfer achter de komma afgerond. Tot aan het moment van het bepalen van deze definitieve totale eindscore worden cijfers niet afgerond. Indien twee of meer Inschrijvers een gelijke definitieve totale eindscore hebben behaald en dit tot gevolg heeft dat de Aanbestedende dienst aan meer dan het gewenste aantal Inschrijvers zou moeten gunnen, zal de Aanbestedende dienst gunnen aan de Inschrijver met de hoogste eindscore voor het subgunningscriterium kwaliteit 'Plan van aanpak - ontwerp'. In het geval de hoogst scorende Inschrijvers ook op dit subgunningscriterium een gelijke score hebben behaald, zal de Aanbestedende dienst gunnen aan de Inschrijver met de hoogste eindscore voor het subgunningscriterium kwaliteit 'Plan van aanpak – visie en match', et cetera. Indien op basis van het subgunningscriterium kwaliteit dit ook niet leidt tot een winnaar, zal door middel van loting worden bepaald aan welke Inschrijver de opdracht gegund zal worden.

6.5 Beoordelen bewijsmiddelen

Bij het rechtsgeldig ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en het indienen van de Inschrijving, hoeft de Inschrijver bij zijn Inschrijving nog geen bewijsmiddelen te

overleggen, tenzij uitdrukkelijk in dit Aanbestedingsdocument anders is aangegeven. Zoals met betrekking tot referentiegegevens in paragraaf 4.3.2.

De Inschrijver gaat door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en het indienen van zijn Inschrijving ermee akkoord dat de Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om op een later moment de winnende Inschrijver te verplichten bewijsstukken te overleggen.

De Aanbestedende dienst zal in de gunningsbeslissing uitsluitend de winnende Inschrijver verzoeken om bewijsmiddelen te overleggen. Indien de Aanbestedende dienst dit vanwege een goede voortgang van de procedure noodzakelijk acht, kan de Aanbestedende dienst de bewijsmiddelen op een eerder moment opvragen bij alle Inschrijvers.

De bewijsmiddelen dienen aan te tonen dat de Inschrijver daadwerkelijk voldoet aan het hetgeen Inschrijver verklaart in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en in de Inschrijving. De Inschrijver moet binnen vijftien kalenderdagen na het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst de gevraagde bewijsmiddelen overleggen. De Aanbestedende dienst zal pas tot definitieve gunning overgaan indien hij akkoord is met de inhoud en geldigheid van de opgevraagde en door Inschrijver overgelegde bewijsmiddelen; tot dat moment kan de betreffende Inschrijver nog van de procedure worden uitgesloten. In een dergelijk geval zal de Aanbestedende dienst iedere Inschrijver hiervan op de hoogte brengen. De Aanbestedende dienst zal dan opnieuw de Economisch meest voordelige Inschrijving gaan bepalen.

Ingeval een Inschrijver niet voor definitieve gunning in aanmerking komt, ontvangen alle Inschrijvers een bericht over de gevolgen hiervan voor de gunning.

7. Procedure Inschrijving

7.1 Akkoordverklaring

Door het indienen van een Inschrijving, vergezeld van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen die in dit Aanbestedingsdocument zijn opgenomen en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen. Bovendien bevestigt u hiermee dat u alle opgegeven prijzen en tarieven gestand zult doen.

7.2 Planning

Zie schema paragraaf 1.3.

7.3 Procedure algemeen

Deze aanbesteding vindt plaats conform de Aanbestedingswet. In dit geval is gekozen voor de "openbare procedure". Hiertoe is op www.tenderned.nl en op Tender European Daily (TED) een aankondiging geplaatst.

7.3.1 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl), tenzij anders bepaald.

Nadat u op TenderNed heeft aangegeven dat u deze aanbesteding wilt volgen, kunt u via 'Mijn aanbestedingen' op TenderNed berichten over deze aanbesteding versturen en ontvangen. Vragen over de aanbesteding stuurt u via TenderNed naar de contactpersoon van de Aanbestedende dienst.

Berichten ontvangt u via TenderNed. Via uw persoonlijke instellingen op TenderNed kunt u er voor zorgen dat u automatische attenderingen ook op uw eigen e-mailadres ontvangt. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat deze e-mailberichten worden toegelaten door uw e-mailbeveiliging. Indien de communicatie niet via TenderNed kan plaatsvinden, kunt u contact opnemen met: Stijn van der Loos via IUC.AccountNWWA@rvo.nl.

Het is niet toegestaan andere dan de hierboven genoemde contactpersoon met betrekking tot deze aanbesteding rechtstreeks te benaderen.

Voor vragen die gerelateerd zijn aan de functionaliteit of techniek van TenderNed, kunt u op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800-8363376, of via servicedesk@tenderned.nl. Ook kunt u de handleiding raadplegen via <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen>.

7.3.2 eHerkenning

Inloggen en registreren met eHerkenning is verplicht voor iedere TenderNed-gebruiker van een bij de KvK geregistreerde Nederlandse onderneming.

Zie <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-starten-met-tenderned/een-onderneming-registreren-op-tenderned> waarin informatie en voorwaarden over eHerkenning zijn opgenomen. De gevolgen van het niet (tijdig) registreren van eHerkenning zijn voor u.

7.3.3 Vragen en inlichtingen

Gedurende de procedure kunt u vragen stellen. Stel uw vragen zo snel mogelijk. Alle vragen worden geanonimiseerd beantwoord. De Aanbestedende dienst heeft twee mogelijkheden om uw vragen via TenderNed te beantwoorden:

- door middel van een of meerdere Nota's van Inlichtingen;
- door middel van de in TenderNed opgenomen faciliteit "vragen en antwoorden".

De uiterste datum voor het stellen van uw vragen is opgenomen in de planning.

In elk geval zullen alle gestelde vragen ten minste 10 dagen voor de uiterste datum van indiening van de Inschrijving worden beantwoord.

Een vraag verzenden naar de Aanbestedende dienst

Uw vragen stelt u via TenderNed. Zie de handleiding van TenderNed:

<https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-aanmelden-en-inschrijven/vragen-stellen-een-aanbesteding>.

Alle vragen en antwoorden worden aan alle Inschrijvers kenbaar gemaakt. Echter, indien u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van een aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan 'Individueel behandelen' aan. Het is echter aan de Aanbestedende dienst om te bepalen of uw vraag al dan niet individueel wordt behandeld.

Antwoorden van de Aanbestedende dienst

De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van deze aanbesteding.

De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat met betrekking tot de onderdelen waarover geen vragen zijn gesteld geen onduidelijkheden bestaan.

7.3.4 Gestanddoeningstermijn en Inschrijving

De door Inschrijver ingediende Inschrijving dient minimaal vier maanden vanaf de uiterste datum en tijdstip van ontvangst van de Inschrijvingen geldig te zijn. Ingeval tegen de mededeling van de gunningsbeslissing bij de bevoegde rechter te Den Haag een voorlopige voorziening is gevraagd, dienen de Inschrijvers hun Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak van de voorzieningenrechter in eerste instantie.

7.3.5 Varianten

Inschrijver mag naast een Inschrijving conform het Aanbestedingsdocument geen variant daarop aanbieden.

7.3.6 Kosten van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst vergoedt geen kosten voor het opstellen en uitbrengen van een Inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen.

Eventuele kosten of schade die (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor rekening en risico van Inschrijver.

7.3.7 Stopzetten aanbesteding

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Aanbestedende dienst zal in een dergelijke situatie in beginsel niet tot vergoeding van aanbestedingskosten overgaan. Dit kan anders zijn indien de Aanbestedende dienst van oordeel is dat de omstandigheden van dien aard zijn dat een tegemoetkoming op zijn plaats is.

7.3.8 Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen het Aanbestedingsdocument en de Nota's van Inlichtingen, prevaleren de Nota's van Inlichtingen.

Indien er meer Nota's van Inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.

7.3.9 Informatie over verplichtingen Inschrijver

Inschrijver dient rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht conform artikel 2.81 lid 2 van de Aanbestedingswet.

Informatie over bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de Overeenkomst op de verrichtingen van Inschrijver van toepassing zijn, is verkrijgbaar bij:

voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl;

voor bepalingen inzake milieubescherming: www.rijksoverheid.nl;

voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: www.rijksoverheid.nl.

7.3.10 Gids over Informatiebeveiliging en Privacy voor leveranciers

Het beveiligen van informatie en beschermen van persoonsgegevens heeft voor het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) de hoogste prioriteit. Dat vraagt om een grote inspanning van onze eigen medewerkers, maar zeker ook van onze leveranciers. In deze [Brochure informatiebeveiliging en privacy LNV](#) leest u er meer over.

7.3.11 Tegenstrijdigheden of bezwaren

Indien de documenten volgens Inschrijver tegenstrijdigheden, onjuistheden of onduidelijkheden bevatten of de Inschrijver daarover bezwaren heeft, dient Inschrijver dit direct schriftelijk aan de contactpersoon te melden, met concrete onderbouwing ervan.

7.3.12 Klachtenregeling

Wanneer een Inschrijver het oneens blijft met de reactie van de Aanbestedende dienst op de vragen, verzoeken, opmerkingen of bezwaren van de Inschrijver, dan wel dat een reactie daarop uitblijft, kan hij een klacht indienen.

In de bijlage 'Klachtenprocedure' is nadere informatie te vinden.

7.3.13 Beslechting van geschillen

Naast het gestelde in de paragraaf inzake 'Klachtenregeling' geldt dat ieder geschil over deze aanbesteding kan worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl) en/of aan de bevoegde rechter te Den Haag. Uitsluitend het Nederlandse recht is daarop van toepassing.

7.3.14 Indiening van de Inschrijving

De uiterste inleverdatum en tijd van ontvangst van de Inschrijvingen is vastgesteld in de paragraaf Planning.

- Om te kunnen inschrijven dient uw onderneming geregistreerd te zijn op TenderNed. Een of meerdere geregistreerde gebruikers namens uw onderneming dienen te worden gekoppeld en geautoriseerd om via TenderNed in te schrijven.
Het advies van de Aanbestedende dienst is om het registratieproces in TenderNed niet uit te stellen tot (vlak voor) het einde van de uiterste inschrijvingstermijn, maar direct te starten. Na registratie van uw onderneming dient u deze Inschrijving via het aankondigingenplatform op TenderNed toe te voegen. Dit kan via de knop 'Toevoegen aan mijn aanbestedingen'.
- Raadpleeg de link [In 6 stappen inschrijven op een aanbesteding via TenderNed | TenderNed](#) voor meer informatie over het registreren en inrichten van uw organisatie op TenderNed, alsmede over het digitaal inschrijven. Deze informatie en aanvullende informatie over het gebruik van TenderNed is ook toegankelijk via [TenderNed voor ondernemingen | TenderNed](#).
- Uitsluitend Inschrijvingen die voor of op de uiterste inleverdatum en het genoemde tijdstip zijn ingediend in de digitale kluis van deze aanbesteding op TenderNed, worden door de Aanbestedende dienst in behandeling genomen.
- De sluitingstijd voor het indienen van Inschrijvingen, aangegeven door de aftellende digitale klok in TenderNed, is leidend.
- De Aanbestedende dienst kan de Inschrijvingen pas inzien na het openen van de digitale kluis in TenderNed. Deze kan pas worden geopend nadat de uiterste inleverdatum en tijdstip zijn verstreken.
- Neem voor technische vragen of problemen bij het inschrijven via TenderNed contact op met de servicedesk van TenderNed. Indien uw vragen of signalen naar uw oordeel te laat of niet adequaat door de servicedesk van TenderNed worden beantwoord, kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de Aanbestedende dienst.
- Het risico van te late indiening van de Inschrijving en/of indiening van een onvolledige Inschrijving ligt bij Inschrijver.
- De Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de gevolgen die u ondervindt van een te laat, incorrect of onvolledig ingediende Inschrijving.

De Aanbestedende dienst zal vertrouwelijk omgaan met de informatie die door Inschrijver wordt verstrekt.

7.3.15 Vorm en inhoud van de Inschrijving

De Inschrijving dient volledig via TenderNed te worden ingediend. Het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient rechtsgeldig te worden ondertekend.

Bij de indiening van uw Inschrijving kunt u de volgende checklist gebruiken.

Betreft	Omschrijving	Actie Inschrijver
Bijlage UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument *	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend toevoegen aan TenderNed.
Wensen	Uw uitwerking per wens van de Aanbestedende dienst: - Plan van aanpak - Uitwerking kwaliteit en continuïteit en samenwerking, inclusief cv's.	Toevoegen aan TenderNed
Bijlage prijzen / tarieven	De geoffreerde prijzen/tarieven	Invullen in bijlage 2 Prijzenblad en toevoegen aan TenderNed + separate onderbouwing op het prijzenblad.
Kern-competentie	Referentie eisen	Invullen bijlage 7 'Referentieverklaring' en toevoegen aan TenderNed.
Factureren	Om de verwerking van de factuur te bewerkstelligen, dient u in uw Inschrijving onderstaande gegevens op te nemen: - NAW-gegevens; - KvK-nummer; - Vestigingsplaats volgens KvK; - IBAN.	Toevoegen aan TenderNed

* Zie paragraaf 7.3.17 in geval in samenwerkingsverband wordt ingeschreven.

7.3.16 Rechtsgeldige ondertekening

Onder een rechtsgeldige ondertekening wordt verstaan dat een document door een rechtsgeldig bevoegde/gemachtigde vertegenwoordiger is ondertekend.

Wanneer in het beroeps- of handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moeten de documenten die rechtsgeldig moeten worden ondertekend, door die twee of meer personen ondertekend worden. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daarmee rekening worden gehouden.

Waar een rechtsgeldige ondertekening wordt verlangd, accepteert de Aanbestedende dienst hiervoor naast een originele handgeschreven handtekening tevens de gekwalificeerde elektronische handtekening in de zin van art. 3:15a van het Burgerlijk Wetboek.

NB: het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan niet rechtstreeks worden voorzien van een gekwalificeerde elektronische handtekening. U kunt het UEA van een handgeschreven handtekening voorzien of u dient een digitale pdf-afdruk van het pdf-formulier te maken, waarmee vervolgens op deze digitale pdf-afdruk de gekwalificeerde elektronische handtekening kan worden geplaatst.

Indien een vereiste rechtsgeldige ondertekening niet aanwezig is leidt dit in beginsel tot uitsluiting. Echter krijgt u in dat geval eenmalig, gedurende 48 uur, de mogelijkheid dit te herstellen.

7.3.17 Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen

Indien u de opdracht niet zelfstandig kunt uitvoeren kunt u samenwerken met andere ondernemingen.

Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen kan op twee manieren:
ofwel als combinatie waarbij elke deelnemer aan de combinatie ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de uitvoering van de Overeenkomst;
ofwel als hoofdaannemer-onderaannemer constructie waarbij de hoofdaannemer optreedt als contractpartij en aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, dus inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

Aanmelden als combinatie

Indien een Inschrijving wordt ingezonden door een combinatie:

- dient iedere combinant afzonderlijk de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen, waarbij onder andere moet worden vermeld wie de combinanten zijn (zie deel II van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'). Geef aan welke rol de betreffende combinant heeft binnen de combinatie. In het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient te worden aangegeven wie de leiding (penvoerderschap) van de combinatie heeft en als verantwoordelijk gemachtigde optreedt.
- geldt dat alle tot de combinatie behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede voor de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.
- Wanneer een combinant een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten om aan te tonen dat voldaan wordt aan de gestelde Geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4 van dit aanbestedingsdocument), dan dienen de andere entiteiten een apart Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen, de delen II A, II B, III en IV in te vullen en het document rechtsgeldig te ondertekenen (zie de informatie onder II C in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument) en
- dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsmiddelen te verstrekken.

Aanmelden als hoofdaannemer met onderaannemer(s)

Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer waarbij hoofdaannemer geen beroep doet op de draagkracht van onderaannemers dient alleen de hoofdaannemer in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' de gegevens in te vullen in deel II D en rechtsgeldig te ondertekenen.

Indien hoofdaannemer wel een beroep doet op de draagkracht van onderaannemers om aan te tonen dat hij voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen, dan dient/dienen ook de onderaannemer(s) een apart Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen en de delen II A, II B, III en IV in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie de informatie onder II C in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument).

De onderaannemers op wiens draagkracht de hoofdaannemer wel een beroep doet dienen de gevraagde bewijsmiddelen te verstrekken.

De hoofdaannemer is volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is daarnaast aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

Alle ingevulde en ondertekende bijlagen 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dienen aan de Inschrijving te worden toegevoegd.

7.3.18 Eén Inschrijving

Een natuurlijk persoon, rechtspersoon of vennootschap kan slechts éénmaal (hetzij individueel, hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen of vennootschappen) een Inschrijving indienen.

Daarbij geldt voor Inschrijvers die onderling met elkaar zijn verbonden door een afhankelijkheidsverhouding (concernrelatie) dat zij mogen deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure. Daarbij geldt de uitdrukkelijke voorwaarde dat zij als concurrenten aan deze aanbesteding deelnemen. Hierbij moet aangetoond worden dat de onderlinge verhouding hun inschrijfgedrag in het kader van deze aanbestedingsprocedure niet heeft beïnvloed en de eerlijke mededinging niet heeft belemmerd.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.

7.3.19 Schenden fundamenteel beginsel aanbestedingsrecht, eerlijke mededinging

Elke Inschrijver die door zijn handelen een fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht (zoals het gelijkheidsbeginsel) schendt, wanneer deze schending heeft geleid of heeft kunnen leiden tot het beperken van de eerlijke mededinging, wordt uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure. Dit is ook het geval wanneer het schenden of beperken van de eerlijke mededinging zich pas openbaart na het versturen van de mededeling gunningsbeslissing aan alle Inschrijvers. Voordat de Aanbestedende dienst om die reden beslist tot uitsluiting van een Inschrijver, stelt hij de desbetreffende Inschrijver in kennis van zijn voornemen, waarna de Inschrijver de gelegenheid krijgt om aan de Aanbestedende dienst aan te tonen dat geen sprake is van schending van dat fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht of beperking van de eerlijke mededinging.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart de Inschrijver dat hij zich ervan bewust is dat in strijd handelen met een fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht bovengenoemde gevolgen kan hebben. De Aanbestedende dienst kan het schenden van de fundamentele beginselen van het aanbestedingsrecht of het beperken van de eerlijke mededinging vaststellen met alle middelen die hem ter beschikking staan. Een rechterlijke beslissing is hiervoor geen noodzakelijk vereiste.

7.3.20 Communicatie en taal

Tijdens het aanbestedingstraject dient de communicatie met de Aanbestedende dienst plaats te vinden in de Nederlandse taal.

De Inschrijving dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.

Tijdens de contractuitvoering dient in de Nederlandse taal gecommuniceerd te worden.

7.3.21 Algemene voorwaarden

Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden –hoe dan ook genaamd- van Inschrijver of zijn brancheorganisatie worden uitdrukkelijk niet geaccepteerd. Op de Overeenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden van toepassing.

7.3.22 Contractvoorwaarden

De concept Overeenkomst, de concept Verwerkersovereenkomst en de Algemene Rijksvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlagen. In de vragenronde hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen te stellen, opmerkingen en onderbouwde tekstvoorstellen in te dienen.

De Aanbestedende dienst is vrij in het al dan niet honoreren van de voorgestelde tekstvoorstellen. In de Nota van Inlichtingen zal de Aanbestedende dienst aangeven of zij de gedane voorstellen heeft geaccepteerd dan wel verworpen. Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de (eventueel aangepaste) Overeenkomst(en). Alleen de definitieve Overeenkomst zal geldend zijn bij de uitvoering van de opdracht.

7.3.23 Toelichting op en verificatie van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst kan verlangen dat Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht en/of voorziet van onderbouwende documenten. De Aanbestedende dienst is gerechtigd, maar niet verplicht, om alle op basis van de Inschrijving in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren.

7.3.24 Mededeling gunningsbeslissing

Alle Inschrijvers krijgen gelijktijdig digitaal een gemotiveerd bericht van de mededeling van de gunningsbeslissing. Iedere Inschrijver kan over deze beslissing informatie inwinnen bij de Aanbestedende dienst.

Opschortende termijn

Iedere Inschrijver c.q. belanghebbende die het met de gunningsbeslissing en (mondelinge) toelichting niet eens is, kan hierover een voorlopige voorziening vragen bij de bevoegde civiele rechter te Den Haag. De dagvaarding dient te zijn betekend binnen 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de gunningsbeslissing. Deze termijn is een vervaltermijn. Ingeval Inschrijver een voorlopige voorziening vraagt, wordt Inschrijver verzocht een kopie van de dagvaarding aan de Aanbestedende dienst op te sturen.

De gunningsbeslissing is op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet nog geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver. Gedurende 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de gunningsbeslissing, is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de opdracht definitief te gunnen door het aangaan van de Overeenkomst.

Als gedurende deze 20 kalenderdagen een voorlopige voorziening is gevraagd, zal de uitspraak in kort geding in eerste instantie worden afgewacht. De uitspraak vormt de basis voor de verdere besluitvorming van de Aanbestedende dienst.

Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, zal de Aanbestedende dienst de Inschrijver hiervan op de hoogte brengen. De Inschrijver dient zijn Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak in kort geding.

Belang bij uitspraak

Een Inschrijver die een belang heeft bij de uitspraak van dit kort geding kan alleen procederen door middel van tussenkomst of voeging. Inschrijver kan niet separaat een kort geding of een andere gerechtelijke procedure aanhangig maken.

Bijlagen

De volgende bijlagen maken een integraal onderdeel uit van dit Aanbestedingsdocument. Deze zijn met het Aanbestedingsdocument gepubliceerd.

Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (document gegenereerd in TenderNed)

Bijlage 2 Prijzenblad

Bijlage 3 Concept Overeenkomst

Bijlage 3a Concept Verwerkersovereenkomst

Bijlage 4 ARVODI-2018

Bijlage 5 Klachtenprocedure

Bijlage 6 Vragen- en opmerkingenformulier (of via TenderNed)

Bijlage 7 Referentieverklaring

Bijlage 8 Visie op toezicht