



Belastingdienst

Programma van Eisen (versie n.a.v. 1^e NvI)

Behorende bij : Talentontwikkelingsprogramma Rijk S12-S14
Kenmerk : IUC23-635
Datum : 19 juli 2024

Inhoud

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. <i>Eisen</i>	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen	4
2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
2.2. <i>Social return</i>	4
2.3. <i>Business Etiquette</i>	5
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	6
3.1. <i>Prijstelling</i>	6
3.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF)</i>	7
3.3. <i>Leer-Rijk en Leermanagementsystemen (LMS)</i>	8
Hoofdstuk 4. Programma van eisen	9
4.1. <i>Kwaliteitseisen aan de dienstverlening</i>	9
4.1.1. <i>Organisatie en planning</i>	9
4.1.2. <i>Trainingstrainingslocatie van de trainingen</i>	10
4.1.3. <i>Personeel en organisatie</i>	11
4.1.4. <i>Communicatie</i>	11
4.1.5. <i>Contractmanagement</i>	12
4.1.6. <i>Wijzigingen</i>	13
4.1.7. <i>Annulering</i>	13
4.1.8. <i>Evaluatie</i>	13
4.1.9. <i>Service en performance</i>	14

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die Opdrachtgever stelt in het kader van de Opdracht voor het Talentontwikkelingsprogramma Rijk S12-S14 (IUC23-635). Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

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

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en wordt de inschrijving terzijde gelegd (knock-out criterium).

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

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

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

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

2.2. Social return

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van de, in het voorafgaande contractjaar (12 maanden), gerealiseerde omzet wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht.
UE 2.	Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever na afloop van elk contractjaar compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven: • totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over deze periode gehaalde waarde van de van de raamovereenkomst. De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben.
UE 3.	Aan de Social Return verplichting moet zijn voldaan voordat de raamovereenkomst wordt beëindigd. Als tijdens het contractmanagementoverleg blijkt dat opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return verplichting, dan kan opdrachtgever in overleg treden met opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: a) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer. b) Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.
UE 4.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in UE 3 kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de opdrachtnemer moest doen, een boete opleggen gelijk aan 150% van de waarde van de tekortgekomen social return bijdrage. Met uitzondering in

	die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE 1 buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer.
--	--

UE 5.	Gedurende de implementatiefase van de Raamovereenkomst wordt een Plan van Aanpak opgeleverd waarin wordt toegelicht hoe opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return en hoe dit geverifieerd wordt door opdrachtgever.
-------	--

2.3. Business Etiquette

EIS 2	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in bijlage F van het beschrijvend document.
-------	--

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

EIS 3	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's inclusief btw of vrijgesteld van btw
EIS 4	De ingediende prijs per cursist is inclusief alle met de dienstverlening gemoeide kosten, zoals (maar niet uitsluitend): a. trainings- en begeleidingsuren; b. accommodatiekosten, inclusief koffie/thee/water en lunch/diner indien dit binnen de cursustijd valt; c. (huur van) audiovisuele middelen; d. reistijd en reiskosten trainers e. ontwikkelkosten en overhead
EIS 5	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en Aanbestedende dienst.
EIS 6	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad.
EIS 7	De prijsopgave is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de Nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
EIS 8	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde prijzen.
EIS 9	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver. Tot slot dient in de op te geven tarieven de volledige ontwikkeling van de kosten gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst te zijn verdisconteerd.
EIS 10	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
UE 6.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst.
UE 7.	Indien Opdrachtgever, in aansluiting op EIS 9 kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening (o.a. implementatiekosten, kosten voor inrichten online leeromgeving (LMS) etc, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
UE 8.	Opdrachtnemer verzendt twee facturen per leergang waarin de kosten van alle deelnemers van die leergang zijn opgenomen.
UE 9.	Opdrachtnemer factureert: - 50% van de kosten bij aanvang van de leergang; - 50% van de kosten na afloop van de leergang.
UE 10.	De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 november 2026. Daarna kunnen de prijzen jaarlijks worden aangepast met de jaarmutatatie DPI van de tabel P: "Onderwijs.index 2015=100, of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatatie gehanteerd van het eerste

kwartaal van het alsdan lopende kalenderjaar. De indexatie wordt vastgesteld volgens de methode:

$$\text{Prijs nieuw} = \text{Prijs oud} * (\text{Indexcijfer jaar nieuwe jaar (kwartaal 1)}) / (\text{Indexcijfer oude jaar (kwartaal 1)})$$

De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina:

<https://opendata.cbs.nl/statline>

Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum 2e contractjaar schriftelijk te worden ingediend bij de strategisch contractmanager van de categorie VP&O van Opdrachtgever. De goedkeuring van Opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is.

Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen.

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

Zoals in het beschrijvend document vermeldt, betreft dit weliswaar een aanbesteding van de Rijksbrede categorie Vakliteratuur en Persoonlijke ontwikkeling van het Ministerie van Financiën, maar het gedeelte met betrekking tot de aanmeldingen door deelnemers en facturatie is uitbesteed aan Organisatie en Personeel Rijk van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

UE 11. De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.

UE 12. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.

UE 13. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Koper/Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.

UE 14. Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

UE 15. U dient de facturen elektronisch te zenden naar: **Organisatie en Personeel Rijk:** Voor de adressering van de factuur kunt u gebruik maken van het volgende Overheidsidentificatienummer (OIN): 00000004142575316000. Of via Kvk-nummer 2737200. **U dient als referentie op de factuur het order(inkoop)nummer te vermelden. Voor 2024 moeten bij facturatie in ieder geval de volgende gegevens worden vermeld:**

- 202009040 - Inkoop NKG Programma talentontwikkeling (schaal 12-14)
- Artikel 800-3192
- Kostenplaats 800-3070

Nadere details over het juist aanleveren van de facturatie (voor 2024 en verder) worden in de implementatieperiode na ingang van de raamovereenkomst met elkaar uitgewerkt.

Indien de factuur niet aan bovenvermelde eisen voldoet of niet via de vermelde wijze wordt verzonden, kan dit ertoe leiden dat de factuur niet in behandeling wordt genomen of dat de betalingstermijn wordt verlengd.

3.3. Leer-Rijk en Leermanagementsystemen (LMS)

De Rijksoverheid gebruikt nu één database voor alle opleidingen en trainingen waar Rijksambtenaren toegang toe hebben: de Leer-Rijk 2.0 Database. Via Leer-Rijk wordt ten behoeve van het talentontwikkelingsprogramma de trainingsinformatie en uitvoeringsinformatie gedeeld en tevens wordt voor verwezen naar een aanmeldformulier en worden deelnemers gewezen op het feit dat het verplicht is om een gemotiveerde inschrijving te doen.

In 2024 wordt een nieuw Leer Management Systeem (LMS) aanbesteed voor een groot deel van de rijksoverheid. Met het oog op deze aanbesteding zal Leer-Rijk een andere positie binnen het L&O-stelsel krijgen.

De Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat zijn systemen aansluiten op het LMS systeem. Hiervoor kunnen geen kosten in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever.

LOC

Het huidige LMS van het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) – de Leer en OntwikkelCampus (LOC) – wordt nu ingezet als het online trainingsplatform voor deze leergang; Leer-Rijk wordt gebruikt als catalogus om bekendheid te geven aan het programma. Het kan zijn dat in de loop van de uitvoering van deze overeenkomst BZK overgaat op het nieuwe rijksbrede LMS. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de training dan mee verhuist naar dit LMS. Eventuele werkzaamheden die hier uit voortkomen kunnen niet in rekening worden gebracht.

Vanaf de ingangsdatum van de raamovereenkomst Talentontwikkelingsprogramma Rijk S12-S14 zal er gebruik worden gemaakt van een programmabureau, die zorg draagt dat alle aanmeldingen voor het programma in ontvangst worden genomen en die voor de Opdrachtnemer de voorbereidende werkzaamheden voor facturatie verricht.

Het Ministerie van Financiën maakt voor deze werkzaamheden gebruik van het programmabureau van O&P Rijk van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. De opdrachtgever voor het programmabureau is het Directoraat Generaal Digitalisering en Overheidsorganisatie (DGDOO) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken.

Facturatie door de leverancier zal altijd via het programmabureau van O&P Rijk van het Ministerie van Binnenlandse Zaken plaatsvinden.

UE 16. Deelnemers van het talentenprogramma melden zich aan via het programmabureau. Het programmabureau maakt geen onderdeel uit van het Ministerie van Financiën, maar van het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Vanaf de ingangsdatum van de raamovereenkomst verlopen de inschrijvingen via het programmabureau.

Op dit moment loopt de aanbestedingsprocedure voor het Leermanagementsysteem (LMS). De Opdrachtnemer draagt zorg dat zij haar bijdrage als leverancier levert, waardoor het mogelijk is dat deelnemers zich via LMS kunnen aanmelden.

UE 17. Opdrachtnemer plant de trainingen tot 12 maanden vooruit op verzoek van Opdrachtgever zodat deelnemers zich op tijd kunnen aanmelden. Tenzij er sprake is van een bijzondere situatie en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever mag de Opdrachtnemer hiervan afwijken.

UE 18. Opdrachtnemer zal bij het bieden van faciliteiten ten behoeve van leren op afstand aansluiten op de cliëntomgevingen van de Deelnemende organisaties.

UE 19. Indien aan het systeem van de Opdrachtnemer aanpassingen nodig zijn, komen die voor rekening van de Opdrachtnemer. Zie ook EIS 5.

Hoofdstuk 4. Programma van eisen

4.1. Kwaliteitseisen aan de dienstverlening

4.1.1. Organisatie en planning

UE 20.	Opdrachtnemer is in staat de plenaire, peer group en onderdelen van de individuele programmalijn uit te voeren conform zijn uitwerking van wens 2 en conform dit programma van eisen.
UE 21.	Opdrachtnemer verzorgt in de week waarin de raamovereenkomst ingaat, samen met het programmabureau een Kick-off voor alle deelnemende organisaties. Deze Kick-off meeting mag zowel fysiek in Den Haag gegeven worden of online. Daarnaast dient de mogelijkheid geboden te worden dat mensen online kunnen aansluiten bij de Kick-off. Opdrachtnemer laat minimaal 5 werkdagen voorafgaande aan de Kick-off hun presentatie in concept lezen aan de strategisch contractmanager van de categorie V&PO van het Ministerie van Financiën. In de Kick-off dienen minimaal de volgende onderdelen aan bod te komen: - Hoe verlopen de aanmeldingen voor het programma; - Doorlooptijd programma - Wat wordt van de deelnemende organisaties verwacht om de facturatie goed te laten verlopen.
UE 22.	Opdrachtnemer zorgt voor een planning van de plenaire en peer group programmalijnen in de tijd en levert de definitieve planning aan het begin van het kalenderjaar, voor alle leergangen in dat jaar, aan bij de Opdrachtgever (het programmabureau). De opdrachtnemer maakt de gedetailleerde planning van de trainingsdata van een leergang tenminste 6 maanden voor aanvang bekend aan het programmabureau. In verband met de snelle aanvang van de Opdracht geldt dat de planning voor de eerste vier leergangen tenminste een maand voorafgaand aan de start van deze leergangen gedeeld dienen te worden met de Opdrachtgever en het programmabureau.
UE 23.	Opdrachtnemer organiseert bij aanvang van elke leergang een kick off-bijeenkomst voor de deelnemers. De kick-off bijeenkomst duurt ten hoogste één (1) werkdag (maximaal 2 dagdelen) en vormt de eerste bijeenkomst van de leergang.
UE 24.	Bij het inschrijven van deelnemers wordt gebruik gemaakt van een digitale vragenlijst om de belangrijkste talenten van deelnemers in kaart te brengen. Opdrachtnemer sluit hier in haar dienstverlening op aan en maakt hiervan gebruik (al dan niet in combinatie met eigen instrumentarium).
UE 25.	Opdrachtnemer dient de leidinggevenden van de deelnemers actief te betrekken bij de trainingen van hun medewerkers. Een vereiste is om leidinggevenden minstens twee keer één dagdeel uit te nodigen. De eerste keer tijdens de kick-off bijeenkomst. En de tweede keer op een ander moment tijdens de training.
UE 26.	Opdrachtnemer organiseert 2 cursusdagen per maand. Deze cursusdagen omvatten zowel de plenaire als peer group programmalijn.
UE 27.	Bij een meerdaagse (fysieke) cursus op opeenvolgende dagen, kan een cursusdag bestaan uit een dagprogramma (2 dagdelen tussen 09:00 en 17:00 uur) en eventueel een avondprogramma (na 17:00 uur). Indien er met drie dagdelen gewerkt wordt dan duren ze ieder maximaal 3 klokuren. Meerdaagse cursussen zijn uitsluitend op Werkdagen (maandag tot en met vrijdag).
UE 28.	Bij het plannen van een training zal Opdrachtnemer zo veel mogelijk rekening houden met belangrijke godsdienstige en nationale feestdagen zodat de trainingen toegankelijk zijn voor

	deelnemers met diverse achtergronden. Ook dient Opdrachtnemer zo veel mogelijk rekening te houden met Nederlandse (nationale) schoolvakanties.
UE 29.	Een online cursusdag bestaat uit maximaal 2 tijdsblokken van elk maximaal 3 klokuren.
UE 30.	De totale cumulatieve studiebelasting van de plenaire en peer group programmalijnen bedraagt ten hoogste 8 uur per week voor de deelnemers. Dit omvat zowel de contacturen als zelfstudie uren en overige opdrachten in het kader van een van deze twee programmalijnen.
UE 31.	Opdrachtnemer organiseert en faciliteert de uitvoering van de afgestemde plenaire en peer group programmalijnen, daaronder tenminste begrepen: - het vastleggen van benodigde lesaccommodatie(s) inclusief benodigde audiovisuele middelen en de verzorging van deelnemers tijdens bijeenkomsten (koffie, thee en indien nodig lunch en/of diner); danwel het aanmaken (en versturen) van een beeldbel-afspraken; - het vastleggen van docenten en eventueel trainingsacteurs of gastdocenten/-sprekers; - communicatie met deelnemers over cursusinhoud, -voorbereiding en, indien nodig, gerichte werkopdrachten. Indien voorbereiding van deelnemers wordt gevraagd, dan is dit tenminste drie weken voor aanvang van de bijeenkomst bij de deelnemers bekend; - het tijdig (ten minste drie weken voor desbetreffende bijeenkomst) beschikbaar stellen van lesmaterialen en/of lesmiddelen aan deelnemers; - het tijdig (d.w.z. ten minste 3 maanden voor aanvang) uitnodigen van deelnemers voor bijeenkomsten; - voor aanvang van het programma is de planning bij deelnemers bekend met vermelding van datum, dagdeel en de trainingstrainingslocatie; - bij de start van het programma zullen de agendareserveringen naar deelnemers worden gestuurd; - het bijhouden van aanwezigheid van de deelnemers bij zowel de plenaire meetings als de peer group meetings; - evaluatie van elk programmaonderdeel en een slotevaluatie.
UE 32.	Opdrachtnemer communiceert over de uitvoering van het programma naar deelnemers. Bij aanvang van de leergang verstuurt de Opdrachtnemer minimaal vier weken voor de eerste cursusdag een definitieve uitnodiging aan elke cursist. Na verzending van de definitieve uitnodiging vindt het programma volgens planning plaats.
UE 33.	Opdrachtnemer ontvangt van het programmabureau voorafgaand aan elke leergang een overzicht van de contactgegevens van de deelnemers en hun leidinggevend. Deze contactgegevens gebruikt Opdrachtnemer uitsluitend in het kader van de uitvoering van dit programma. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze contactgegevens actueel blijven, eventuele veranderingen in contactgegevens worden gedeeld met het programmabureau van O&P Rijk.
UE 34.	Het studiemateriaal voor de deelnemers dient door Opdrachtnemer drie weken voor aanvang van de eerste cursusdag digitaal aan de deelnemers beschikbaar te worden gesteld. Het materiaal is tevens vindbaar op het online leerportaal, waar deelnemers het studiemateriaal kunnen vinden.

4.1.2. Trainingslocatie van de trainingen

UE 35.	Opdrachtnemer verzorgt de vastlegging (reservering en boeking) en betaling van voor Opdrachtgever, externe trainingsaccommodaties, inclusief verzorgingsarrangement en alle andere bijkomende kosten, zoals mogelijke huur van audiovisuele middelen.
UE 36.	Indien gebruikt wordt gemaakt van een voor Opdrachtgever externe trainingsaccommodatie, dan dient deze inspirerend, verrassend en passend te zijn bij de aard van het aangeboden programma. De trainingsaccommodatie dient te voldoen aan alle wettelijke eisen, onder meer (brand)veiligheid,

	alsook aan alle op dat moment geldende overheidsmaatregelen, zoals bijvoorbeeld in het kader van COVID-19 en conform de richtlijn.
UE 37.	De externe trainingsaccommodaties waarbij leidinggevendens aansluiten liggen in de Randstad. Bij voorkeur in Den Haag.
UE 38.	Landelijke spreiding van externe trainingslocaties is een voorwaarde, waarbij minstens 3 fysieke bijeenkomsten per leergang (waaronder de twee met de leidinggevendens er bij) plaats vinden in de Randstad
UE 39.	Alle externe trainingslocaties liggen op ten hoogste 15 minuten loopafstand (Google Maps) van een treinstation.

4.1.3. Personeel en organisatie

UE 40.	Opdrachtnemer zet één vaste trainer in per leergang. Dit is een trainer met ervaring in het structureel begeleiden van een vaste groep cursisten gedurende een langere periode (minimaal 6 maanden) De inzet van eventuele aanvullende trainer(s) kan variëren per module, bijvoorbeeld afhankelijk van benodigde expertise.
UE 41.	Opdrachtgever houdt het recht voor om vervanging van een trainer te eisen, wanneer in de praktijk blijkt dat een trainer niet aan de volgende uitvoeringseis (UE 42) voldoet of de materie van het talentontwikkelprogramma niet beheerst. Een vervangende trainer voldoet aan minimaal dezelfde kwalificaties. Deze afspraken over vervanging lopen via het programmabureau.
UE 42.	Alle in te zetten trainers zijn in staat om medewerkers met een WO-achtergrond te trainen en beschikken over kennis en/of ervaring met het werken in een politiek/bestuurlijke omgeving.
UE 43.	Bij uitval van de geplande trainer is Opdrachtnemer altijd verantwoordelijk voor het inzetten van een vervangende trainer met gelijkwaardige kwalificaties.

4.1.4. Communicatie

UE 44.	Opdrachtnemer garandeert dat hij tijdig, minimaal vier weken voor aanvang van de eerste trainingsdag, met deelnemers en het programmabureau communiceert over huishoudelijke/praktische zaken.
UE 45.	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat er ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. Opdrachtnemer zal voor de onderhavige opdracht één contactpersoon benoemen. Deze is gemachtigd om afspraken te maken die voor alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.
UE 46.	Opdrachtnemer stelt als contactpersoon voor Opdrachtgever een accountmanager beschikbaar die zorg draagt en verantwoordelijk is voor een efficiënte wijze van uitvoeren van de Opdracht. Deze contactpersoon is beschikbaar voor de strategische contractmanager van categorie V&PO. Voor het plannen van de trainingen is er ook een contactpersoon beschikbaar voor het programmabureau. Dit mag dezelfde contactpersoon zijn voor het programmabureau.

UE 47.	Opdrachtnemer beschikt over een frontoffice waar deelnemers hun vragen (over de volle breedte van het programma) zowel telefonisch (ma t/m vr 09:00-17:00u) als per mail kunnen stellen. De frontoffice antwoordt binnen 2 werkdagen. De frontoffice overlegt met het programmabureau waar nodig.
UE 48.	Opdrachtnemer schrijft een programmaboek, waarin zowel de inhoud als de wijze van uitvoering van de plenaire, de peer group en de individuele programmalijn (zie ook bijlage H. Programmaboek) zijn opgenomen. Het programmaboek dient begrijpelijk en uitvoerbaar te zijn voor derden. Deze dient in het Nederlands geschreven te zijn. Dit programmaboek wordt binnen 3 maanden na definitieve gunning van de Raamovereenkomst aangeleverd bij de strategisch contractmanager van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert na afloop van de veertigste leergang de actuele versie van het digitale programmaboek aan bij de strategisch contractmanager van de Opdrachtgever (Word versie. In overleg met de Opdrachtgever zou een ander type bestand mogelijk kunnen zijn).
UE 49.	Opdrachtnemer dient bereid te zijn om maximaal 4 keer per jaar te overleggen met de door de Opdrachtgever samengestelde stuurgroep of stuurgroep onder regie van DGDOO.

4.1.5. Contractmanagement

UE 50.	Opdrachtnemer levert binnen 14 dagen na afloop van elke kwartaal aan de strategische contractmanager V&PO een digitale (als een Word/Excel bestand) managementrapportage aan waarin minimaal de volgende gegevens opgenomen staan: - Het aantal cursisten opgesplitst naar departement; - Maanden en jaar van uitvoering; - Aantal groepen/groepsgrootte en aantal aanmeldingen/annuleringen leergang / annuleringen trainingsdagen / no-shows per maand; - Prijs per leergang en totaal omzet per maand/kwartaal; - De totale uitnutting van het kwartaal en de totalen vanaf de start van de overeenkomst. Opdrachtnemer levert deze managementrapportage ook aan bij het programmabureau. Alleen in deze versie worden (in het kader van AVG) de namen van de cursisten vermeld.
UE 51.	Een belangrijke tussentijdse evaluatie van het programma vindt plaats na de tiende leergang. De input van deze tussentijdse evaluatie zijn de evaluatieresultaten tot nu en het eerste programmaboek. Deze evaluatie wordt gedaan door de strategische contractmanager categorie V&PO en de programmamanager (of andere deelnemer) vanuit het programmabureau.
UE 52.	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wordt het contractmanagement op de raamovereenkomst uitgevoerd door de strategisch contractmanager V&PO. Het contractmanagement richt zich onder andere op de communicatie over resp. het ontsluiten van alle benodigde informatie m.b.t. de contracten en de contractpartijen. De strategisch contractmanager V&PO is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de Overeenkomst.
UE 53.	Opdrachtnemer spant zich in om de KPI's in de SLA (zie bijlage G) te behalen

4.1.6. Wijzigingen

UE 54.	Opdrachtnemer houdt op datum een logboek bij van de doorgevoerde wijzigingen. Onder wijzigingen worden wijzigingen verstaan die geen consequenties hebben voor de opbouw en inhoud van het plan van aanpak zoals door Inschrijver is aangeleverd bij wens 1. Een oefening of opdracht mag alleen worden gewijzigd indien na evaluatie blijkt dat deze niet effectief is. Het logboek wordt minimaal 1 keer per half jaar besproken met de strategische contractmanager van de Opdrachtgever.
--------	--

4.1.7. Annulering

UE 55.	De volgende annuleringsregeling voor van de training is van toepassing voor deelnemers: • Deelnemer is gerechtigd om zonder opgave van redenen te annuleren; • De contactpersoon van de deelnemende organisatie en de leidinggevende van de deelnemer worden van de annulering door Opdrachtnemer tijdig op de hoogte gesteld; • Bij annulering tot uiterlijk 10 kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen training, zijn geen kosten verschuldigd; • Indien de annulering door de deelnemende organisatie plaatsvindt binnen een termijn van 10 kalenderdagen voor aanvang van de training, en het voor de deelnemende organisatie niet mogelijk is een vervangende deelnemer aan te melden, mag Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen: • Tien tot vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen training: 50% van de deelnamekosten van betreffende deelnemer; • Binnen vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen training: 100% van de deelnamekosten van de betreffende deelnemer;
--------	--

UE 56.	Opdrachtnemer kan enkel een training niet door laten gaan als het totaal aantal deelnemers onder het minimum aantal ingeschreven deelnemers (12) voor een training valt én indien hiervoor schriftelijke goedkeuring is verkregen van het programmabureau. Opdrachtnemer informeert het programmabureau binnen een week na afzegging over alternatieven.
--------	--

UE 57.	Opdrachtnemer zal zorgdragen dat er te allen tijde een (verplichte) back-up is door middel van een andere trainer.
--------	--

UE 58.	In voorkomende gevallen kan een deelnemende organisatie een ingeschreven , of eerder afgemelde cursist vervangen door een andere cursist door deze vóór de start van een leergang aan te melden.
--------	--

4.1.8. Evaluatie

UE 59.	Opdrachtnemer voert in opdracht van Opdrachtgever evaluaties uit van zijn dienstverlening. Dit door middel van schriftelijke enquêtes, die moeten worden ingevuld door de deelnemers en hun leidinggevenden. Naast evaluatie van de verschillende leermodules verzorgt de Opdrachtnemer tevens een evaluatie gericht op de totale leergang, alsmede een tussentijdse evaluatie op 1/3 van de leergang. Deze evaluatie wordt verricht bij alle deelnemende organisaties. De evaluaties zijn anoniem. Het evaluatieformulier wordt door Opdrachtnemer ontwikkeld en afgestemd met Opdrachtgever. Na afstemming en akkoord van Opdrachtgever wordt de evaluatie telkens in de laatste bijeenkomst van elke leergang afgenomen. Aanpassingen in het evaluatieformulier worden alleen in overleg met Opdrachtgever gemaakt.
--------	--

UE 60.	In de evaluatieformulieren komt tenminste naar voren op welke wijze de training heeft bijgedragen aan de persoonlijke leerdoelen en het werkproces van de deelnemers. Tevens is er aandacht voor hoe de totale leergang is ervaren (zowel gericht op de inhoud als op de organisatie). Bij deze evaluaties zal er tevens input gevraagd worden vanuit leidinggevenden.
UE 61.	Hoe de totale leergang wordt ervaren door leidinggevenden van de deelnemers wordt periodiek geëvalueerd. Dit kan schriftelijk en/of mondeling plaatsvinden. Deze afstemming vindt plaats met het programmabureau en de strategisch contractmanager van V&PO.
UE 62.	De evaluaties vormen de basis waarop de inhoudelijke kwaliteit van de plenaire, de peer group en de individuele programmalijnen wordt gemeten. De evaluaties zijn ook leidend in het bepalen of de kwaliteit van de dienstverlening aan de eisen van de Opdracht voldoet. Na gunning vindt over de evaluatiesystematiek en de KPI's nadere afstemming plaats tussen Opdrachtgever, en Opdrachtnemer.
UE 63.	Het staat de Opdrachtgever vrij om –naast de reguliere evaluatie van Opdrachtnemer- een eigen evaluatie uit te voeren op kosten van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever hieraan meewerken.
UE 64.	Opdrachtnemer verzorgt de evaluatie (van de totale leergang) na elke leergang waarbij hij de resultaten digitaal aanlevert bij Opdrachtgever. Periodiek kan er tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever afstemming plaatsvinden over de inhoudelijke vragen van het evaluatieformulier.
UE 65.	Jaarlijks levert Opdrachtnemer een schriftelijke evaluatie van het gehele programma aan waarna deze zal worden besproken met Opdrachtgever.
UE 66.	Opdrachtnemer levert 1 keer per jaar een Effectmeting op. In overleg met de Opdrachtgever is het mogelijk dat de frequentie om een Effectmeting op te leveren minder dan 1 keer per jaar is.

4.1.9. Service en performance

UE 67.	Voor de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bestaan de volgende overlegstructuren, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen tactisch/strategisch en operationeel overleg. Hierover zullen na het sluiten van de raamovereenkomst nadere afspraken worden gemaakt tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever; - <u>Tactisch/strategisch overleg</u> met de strategisch contractmanager V&PO over de uitvoering van de Overeenkomst, managementrapportages, klachten en andere onderwerpen die verband houden met de uitvoering van de raamovereenkomst. Contractmanager V&PO heeft minimaal eenmaal per drie maanden (of wanneer hij daar anderszins aanleiding toe ziet) overleg met Opdrachtnemer aan de hand van door Opdrachtnemer verstrekte schriftelijke managementrapportages. - <u>Operationeel overleg</u> vindt plaats met de het programmabureau. - Structurele zaken worden besproken met of in bijzijn van de strategisch contractmanager van Opdrachtgever.
UE 68.	Opdrachtnemer zal tijdens de duur van de raamovereenkomst een klachtenregister bijhouden. Het klachtenregister zal bij de (kwartaal)managementrapportages per kwartaal aan de Opdrachtgever worden verzonden.

UE 69.	Opdrachtnemer brengt voor het uitbrengen van de hier bedoelde rapportages, en het verwerken van de nadere analyse suggesties, geen kosten in rekening.
--------	--

UE 70.	Indien blijkt dat de kwaliteit van dienstverlening niet aan de eisen van de raamovereenkomst voldoet, zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken hoe wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer opnieuw voordoen. In eerste instantie vindt het overleg over klachtafhandeling plaats tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. - Opdrachtnemer beschikt over een dedicated personeelslid die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat dergelijke klachten structureel kunnen worden opgelost. Dit personeelslid heeft daartoe voldoende bevoegdheden en kan buiten de organisatorische lijn opereren. Binnen zeven werkdagen na melding van een klacht moet de oplossing van de klacht gerapporteerd zijn aan de strategische contractmanager categorie V&PO van de Opdrachtgever, waarin ten minste het volgende staat vermeld: de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en hoe voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst herhaalt. De klacht is pas opgelost wanneer de Opdrachtgever de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd. - Opdrachtnemer zal onmiddellijk aan de strategische contractmanager van de categorie V&PO rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst
--------	---