



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 1

Schrijftrainingen

t.b.v. Immigratie- en Naturalisatiedienst

Kenmerk : IND-SCHRIJFOPL-24
Datum : 19-2-2025
Versienummer : Definitief

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uit maakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

In het geval bij een eis wordt gevraagd om een toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dan dient dit als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. Een toelichting is in zo'n geval nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan de betreffende eis wordt voldaan. Er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

Inhoudsopgave

1 EISEN TEN AANZIEN VAN DE DIENSTVERLENING	3
2 EISEN TEN AANZIEN VAN DE TRAININGEN	3
3 EISEN AAN HET PERSONEEL	4
4 FINANCIËLE EISEN	5
5 NADERE OPDRACHTEN EN/OF BESTELLINGEN	5
6 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	6

1 Eisen ten aanzien van de dienstverlening

1.1 Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.

2 Eisen ten aanzien van de trainingen

2.1 Eisen aan de inhoud en vorm van de trainingen

Eisnr	Omschrijving
2.	Opdrachtnemer geeft bij het ontwikkelen van het trainingsmateriaal en het uitvoeren van de schrijftrainingen invulling aan de didactische uitgangspunten, zoals beschreven in Bijlage 10 'Beleid leren en ontwikkelen 2022-2025'.
3.	Opdrachtnemer leert de deelnemers in de trainingen begrijpelijk schrijven op basis van de uitgangspunten begrijpelijk schrijven IND, zoals beschreven in bijlage 11 Uitgangspunt Begrijpelijk schrijven binnen de IND.
4.	Opdrachtnemer is tijdens de gehele looptijd van de Raamovereenkomst verantwoordelijk voor de ontwikkeling en aanpassing van de trainingen wanneer evaluaties, maatschappelijke of organisatorische ontwikkelingen dit noodzakelijk maken. Tevens met betrekking tot wijzigingen in de wetgeving.
5.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, productie en het uitreiken van het trainingsmateriaal, (hard copy en/of digitaal) dat gebruikt wordt voor de trainingen.
6.	De definitieve trainingsmaterialen worden door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever in een muteerbaar format, zoals .doc/.docx/.psd/.xls/.xlsx of op een medium dat toepasbaar is voor het LMS systeem van Opdrachtgever. Het LMS systeem betreft Class van Archipel.
7.	Opdrachtnemer levert binnen 1 maand, na verzoek door Opdrachtgever, het trainingsmateriaal aan Opdrachtgever.

2.2 Eisen aan de organisatie van de trainingen

Eisnr	Omschrijving
8.	De organisatie en planning van de trainingen, w.o. Locatie en locatievoorzieningen, worden in overleg met Opdrachtnemer uitgevoerd door Opdrachtgever. De planning wordt definitief gemaakt op basis van een door Opdrachtgever verstrekte Inkooporder.
9.	De trainingen vinden plaats op Locaties van Opdrachtgever. Indien de Locaties niet beschikbaar zijn, dan wordt uitgeweken naar een externe locatie. Dit wordt verzorgd door Opdrachtgever. Het nuttigen van lunches vindt, voor eigen rekening van trainers en deelnemers, plaats in de kantine van de Locaties van Opdrachtgever. Indien de training op een externe locatie plaatsvindt, is de lunch voor de rekening van Opdrachtgever.
10.	De trainingen worden uitgevoerd tussen 09:00 uur en 17:00 uur. De lunchpauze van maximaal 45 minuten vindt in overleg met de trainers plaats tussen 12:00 uur en 13:30 uur. De exacte tijdstippen van aanvang en beëindiging van de trainingen worden vastgesteld bij het plannen van de trainingen.
11.	Opdrachtgever besluit in overleg met Opdrachtnemer of de Dagdelen van de training aaneengesloten of op aparte dagen worden ingepland.
12.	De trainingen worden uitgevoerd voor groepen van minimaal 6 en maximaal 12 deelnemers. Bij een groepsgrootte van minder dan 6 deelnemers wordt de training geannuleerd, zie eis 14.
13.	Opdrachtgever hecht veel belang aan een overzicht van presentie van de aangemelde deelnemers. Opdrachtnemer verwerkt de presentie in het Leer Management Systeem (LMS) van Opdrachtgever. Hiervoor wordt een inlog verstrekt met handleiding aan Opdrachtnemer.
14.	Annuleringsregeling In het geval van annulering door Opdrachtgever voorafgaand aan een, met een Inkooporder reeds vastgelegde training, worden door Opdrachtgever de volgende kosten vergoed: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Annulering tot 2 weken voor afgesproken aanvangsdatum: geen vergoeding; ▪ Annulering tussen 1 week en 2 weken voor afgesproken aanvangsdatum: 50% van de kosten van de training; ▪ Annulering binnen één week voor afgesproken aanvangsdatum: 75% van de kosten van de training; ▪ Annulering op de dag van de uitvoering: 100% van de kosten van de training. In het geval van annulering door Opdrachtnemer voorafgaand aan een, met een Inkooporder reeds vastgelegde training, worden door Opdrachtnemer de volgende kosten vergoed:

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Annulering tot 2 weken voor afgesproken aanvangsdatum: geen vergoeding; ▪ Annulering binnen 2 weken voor de vastgelegde datum: € 500,00 voor het verplaatsen van de training; ▪ Annulering binnen 48 uur voor de uitvoering: € 150,00 per deelnemer in verband met verloren arbeidstijd.
--	--

2.3 Eisen aan evaluatie en rapportage

Eisnr	Omschrijving
15.	<p>Opdrachtgever hecht veel belang aan de kwaliteit van de trainingen. Om de kwaliteit te beoordelen wordt onder andere gewerkt met evaluatieformulieren. Middels het standaard evaluatieformulier van Opdrachtgever worden de volgende onderdelen geëvalueerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mate waarin de leeractiviteit aan je verwachting voldeed; ▪ Toepasbaarheid in de praktijk; ▪ Vorm van de leeractiviteit; ▪ Trainer; ▪ Faciliteiten/verzorging van de leeractiviteit. <p>Via het LMS van Opdrachtgever wordt de standaardevaluatie verzonden naar de deelnemers.</p>
16.	<p>De minimale eis voor de evaluaties is een gemiddelde score van 7 (schaal 1 tot 10) per training. Indien de uitvoering van een training lager scoort dan een 7, dan dient Opdrachtnemer het programma, het trainingsmateriaal en/of de kwaliteiten van de trainer aan te passen en te verbeteren. Dit gebeurt op kosten van Opdrachtnemer.</p> <p>Indien na aanpassing van de training de evaluaties na de volgende evaluatieperiode nog steeds onder de 7 scoren, dan kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst beëindigen.</p> <p>Let wel: een score van 7 voor de trainingen is een minimumeis. Het streven is om een 8 of hoger te scoren op de kwaliteit van trainingen.</p>

3 Eisen aan het personeel

3.1 Eisen ten aanzien van beschikbaarheid, ervaring en opleidingsniveau

Eisnr	Omschrijving
17.	<p>Opdrachtnemer beschikt over ten minste twee trainers per training die beschikbaar zijn om de trainingen zelfstandig uit te voeren.</p> <p>De Opdrachtnemer staat garant voor kwaliteit van de Dienst en de beschikbaarheid van voldoende trainers die binnen 6 weken na het inplannen van de training door Opdrachtgever over kunnen gaan tot uitvoering van de gevraagde dienstverlening.</p>
18.	<p>De trainers van Opdrachtnemer hebben minimaal de volgende kwalificaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ HBO opleiding en/of aantoonbare ervaring op HBO werk- en denkniveau; ▪ 3 jaar aantoonbare ervaring in het trainen van groepen; ▪ 2 jaar aantoonbare ervaring in het geven van schrijftrainingen. <p>Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer door middel van een Curriculum Vitae's (CV's) aan te tonen dat de trainers beschikken over de benodigde kennis en ervaring voor de uitvoering van de Opdracht.</p>
19.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voldoende en gekwalificeerde achtervang (van hetzelfde niveau), indien een trainer wegens ziekte of anderszins de geplande training niet uit kan voeren. Vervanging dient vooraf te worden goedgekeurd door Opdrachtgever.</p>
20.	<p>Opdrachtnemer zet dezelfde trainers in voor het uitvoeren van de trainingen. Voor aanvang van de uitvoering van een training wordt de beoogde trainer voorgesteld aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever twijfelt over de geschiktheid van de trainer voor Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer een andere trainer voorstellen.</p>

3.2 Eisen ten aanzien integriteit, veiligheid en betrouwbaarheid

Eisnr	Omschrijving
21.	<p>Uitsluitend medewerkers van de Opdrachtnemer die een geldig identificatiebewijs kunnen overleggen, mogen de Locaties betreden. De Locatie mag uitsluitend worden betreden en verlaten via de daartoe aangewezen ingangen, doorgangen en routes. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de werkzaamheden (laden en lossen) in het kader van deze Raamovereenkomst dienen te worden uitgevoerd.</p>

3.3 Eisen ten aanzien arbeidswet- en regelgeving

Eisnr	Omschrijving
22.	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

4 Financiële eisen

4.1 Indexatie

Eisnr	Omschrijving
23.	<p>WANNEER De tarieven in deze Raamovereenkomst kunnen voor het eerst worden geïndexeerd op 1 augustus 2026 en vervolgens elk jaar zolang de overeenkomst duurt, inclusief mogelijke verlengingen. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn. De aankondiging van de indexering dient minimaal 3 maanden voor ingangsdatum te zijn.</p> <p>HOE Voor zover van toepassingen worden de tarieven geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer (2010=100) Cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, totaal cao-sectoren, bedrijfstak M-N zakelijke dienstverlening.</p> <p>Daartoe wordt de meest recente maand* genomen die bekend is bij het CBS, uiterlijk 3 maanden voor ingangsdatum. De indexering wordt dan zo berekend: index jaar, maand (----- - 1) * 100% index jaar-1, maand</p> <p>De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.</p> <p>WIE Opdrachtnemer dient minimaal 3 maanden voor de ingangsdatum van de indexering, op basis van bovenstaande, een voorstel tot indexering in bij Contractmanagement van het IUC DJI. Ook door Contractmanagement van het IUC DJI kan een indexering geïnitieerd worden. Opdrachtnemer past, indien van toepassing, het prijzenblad aan en retourneert dat aan Opdrachtgever. Na schriftelijke bevestiging van de indexering door de Contractmanager van het IUC DJI is de prijswijziging per ingangsdatum van kracht.</p> <p>*) een eenmaal gekozen maand dient ook de daaropvolgende jaren gehanteerd te worden.</p>

4.2 Facturatie

Eisnr	Omschrijving
24.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
25.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 7 'Bijsluiter e-factureren'.
26.	Elke locatie heeft zijn eigen bestelgemachtigde, zijn eigen adres en Organisatie-identificatienummer (OIN-nummer). Wel is er sprake van één centraal factuuradres.
27.	Elke Inkooporder wordt apart gefactureerd conform de Inkooporder.
28.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
29.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen.
30.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie.

5 Nadere opdrachten en/of bestellingen

5.1 Het bestelproces

Eisnr	Omschrijving
31.	De nadere opdrachten voor het uitvoeren van de Dienst worden vooraf door Opdrachtgever en op basis van een Inkooporder aan Opdrachtnemer verstrekt.
32.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat Opdrachtgever per e-mail Inkooporders kan plaatsen. Na gunning wordt een emailadres voor Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

6 Maatschappelijk verantwoord inkopen

6.1 Social Return 2.0 (SROI 2.0)

Eisnr	Omschrijving
33.	<p>Opdrachtnemer gaat na gunning een 'Social Return 2.0' samenwerking aan. Social Return 2.0 (Maatwerk voor Mensen) kenmerkt zich door een vormvrije invulling waarbij samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer centraal staat. Uitgangspunten voor de samenwerking zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Opdrachtnemer brengt vanuit de expertise van zijn organisatie concrete en uitvoerbare ideeën en/of plannen in, die een bijdrage leveren aan 'Social Return 2.0'; ▪ Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken en besluiten vervolgens samen op welke wijze uitvoering wordt gegeven aan de ideeën en/ of plannen; ▪ Opdrachtnemer rapporteert per half jaar op concrete en meetbare wijze aan Opdrachtgever over de resultaten van de uitvoering van de ideeën en/ of plannen; ▪ Op basis van de terugkoppeling van de resultaten van de uitgevoerde ideeën en/ of plannen, wordt tussentijds bijgestuurd. <p>Uitgangspunten voor de te behalen resultaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Na ingangsdatum wordt een redelijke termijn van 2 tot 4 maanden aangehouden waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer kennis en ervaring opdoen met het werken met elkaar. Tijdens of aan het einde van deze periode wordt gezamenlijk vormgegeven aan de invulling van SROI 2.0; - dat (vervolgens) minimaal 5% van de totale waarde van de Werkopdrachten die deel uitmaken van de Raamovereenkomst wordt ingezet voor SROI 2.0. <p>Met inachtneming van deze uitgangspunten voor de samenwerking en de te behalen resultaten, maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over de concrete invulling van de samenwerking en de beoogde resultaten. Deze afspraken worden vastgelegd in een door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk vast te stellen 'plan van aanpak SROI 2.0'. Dit plan van aanpak wordt als addendum toegevoegd aan de Raamovereenkomst en/of aan Dienstspectifieke Afspraken.</p>
34.	<p>Binnen 10 kalenderdagen na het laatste gesprek over de invulling van SROI 2.0, stuurt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever het plan van aanpak SROI 2.0 toe. In dat plan van aanpak beschrijft de Opdrachtnemer in ieder geval:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) de wijze waarop hij invulling geeft aan de verplichting. De aard van de werkzaamheden en de mate waarin en wijze waarop hij kandidaten gaat inzetten maakt van deze beschrijving onderdeel uit; b) de garanties die hij inbouwt om de werkwijze en overeengekomen garantie daadwerkelijk te realiseren.
35.	<p>Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever elk jaar een geheel ingevuld en ondertekend een periodieke verantwoordingsformulier social return toe. Dit periodiek verantwoordingsformulier social return dient u uiterlijk 30 kalenderdagen na afloop van deze periode te overleggen.</p>
36.	<p>Indien uit het periodieke verantwoordingsformulier social return tweemaal achtereen blijkt dat het overeengekomen verplichte percentage inzet SROI niet is behaald, treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever direct met elkaar in overleg. Op basis van dit overleg:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) wordt de oorza(a)k(en) vastgesteld voor het niet behalen van het overeengekomen percentage; b) worden de maatregelen vastgesteld voor het alsnog nakomen van de verplichting tot social return.
37.	<p>Opdrachtnemer stemt in dat bij het niet nakomen van de overeengekomen verplichte percentage inzet SROI, Opdrachtgever betalingen kan inhouden of storneren op de waarde van de Raamovereenkomst. De inhouding of stornering vindt nooit plaats als het voldoen aan de overeengekomen verplichte inzet SROI buiten de schuld van Opdrachtnemer niet lukte. De bewijslast rust bij Opdrachtnemer.</p>