

Programma van Eisen

Trainings- en Scholingsmakelaar

5 december 2024
Kenmerk 2024WI248
Versie 1.0

bronversie Format A-302 v20240415

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Intellectueel eigendom	3
1.3	Materie	3
1.4	Praktijk- en Stagecomponent	5
1.5	Implementatiefase	5
1.6	Personeel	5
1.7	Klachtenafhandeling & privacy	5
1.8	Communicatie, overleg en rapportage	6
1.9	Partnerschap	6
1.10	Social return	7
1.11	Indexering	8
1.12	Facturatie	8
1.13	Commerciële eisen	11
1.14	Klantervaringsmeting	12
1.15	Overdracht bij eindiging Raamovereenkomst	13

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde Opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze Opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de Opdracht. De Gemeente Utrecht, wordt hierna aangeduid met de gemeente.

1.1 Algemeen

- Eis 1. U gaat ermee akkoord dat gemeente geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal diensten, dan wel het plaatsen van een minimaal aantal deelnemers. Aan het in de Inschrijvingsleidraad genoemde aantal deelnemers kunnen geen rechten worden ontleend.
- Eis 2. U gaat ermee akkoord dat gemeente geen verplichting heeft tot het aanvragen van een bepaald aantal opleidingen en/of trainingen voor een bepaald aantal deelnemers van W en I. Aan het in de Inschrijvingsleidraad genoemde verwachte aantal deelnemers van W en I kunnen geen rechten worden ontleend, zij dienen slechts ter indicatie.
- Eis 3. De gemeente behoudt zich het recht voor om, indien zich belangrijke wijzigingen voordoen in de samenwerking – bijvoorbeeld in de beleidsopdracht voor W en I, in de conjunctuur of in de wet- en regelgeving- de Opdracht en Raamovereenkomst in overleg met u aan te passen. Dit kan wijzigingen in de uitgangspunten, afspraken en/of looptijd van de Raamovereenkomst tot gevolg hebben, binnen de kaders die de aanbestedingswet hieraan stelt. U gaat hiermee akkoord.
- Eis 4. U zorgt voor een adequate uitvoering van de overdracht van documenten en gegevens naar een volgende ondernemer om probleemloze continuering van de dienstverlening te waarborgen aan een andere Opdrachtnemer aan het einde van de looptijd van het contract.

1.2 Intellectueel eigendom

- Eis 5. U neemt strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie over de gemeente en de uit te voeren werkzaamheden.
- Eis 6. U vrijwaart de gemeente van aanspraken op derden op (eventuele) inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van die derden, inclusief de kosten die gemaakt moeten worden om zich tegen zo'n aanspraak te verweren.
- Eis 7. Zonder schriftelijke toestemming van de gemeente maakt u geen melding van de Raamovereenkomst in publicaties of reclame-uitingen, uitzondering hierop vormt een eventuele wettelijke verplichting tot openbaarmaking van deze gegevens.

1.3 Materie

- Eis 8. U hebt kennisgenomen van het in de Inschrijvingsleidraad genoemde re-integratiebeleid en beschrijving van de gevraagde dienstverlening scholingsmakelaar voor het inkopen van

scholing en trainingen. U gaat akkoord met de inhoud en neemt deze tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst in acht.

- Eis 9. U confirmeert zich ten allen tijden aan het scholingsbeleid van de gemeente.
- Eis 10. U bent in staat de scholing en training zoals beschreven in de Inschrijvingsleidraad in te kopen.
- Eis 11. U houdt zich aan de looptijd van de in te kopen scholing/training zoals beschreven in de Inschrijvingsleidraad.
- Eis 12. U bent in staat uitvoering te geven aan de in te kopen dienstverlening conform hetgeen is beschreven in de Inschrijvingsleidraad.
- Eis 13. Het is u niet toegestaan eigen opleidingen en trainingen in te zetten.
- Eis 14. U draagt u zorg voor een inzichtelijke en controleerbare administratie. In deze (financiële) administratie, zijn alle noodzakelijke gegevens verband houdende met de inkoop, betaling en verantwoording van de ingekochte scholingen tijdig, juist en volledig vastgelegd en zijn te verifiëren met bewijsstukken. De administratie biedt voldoende mogelijkheden voor een goede accountantscontrole en inzicht in de voortgang van het scholingstraject.
- Eis 15. U voert een projectadministratie conform de wettelijke richtlijnen van de Participatiewet (PW) en conform de richtlijnen van de Subsidieregeling Europees Sociaal Fonds+ (ESF+) indien de gemeente gebruik maakt van deze subsidiegelden of u bent bereid u tijdens de uitvoering van de Opdracht bij te laten staan door de partij waarmee de gemeente een overeenkomst heeft afgesloten voor de uitvoering van deze regeling. Ook sluit uw administratie aan conform de in de bijlage van deze aanbesteding toegevoegde Richtlijnen van de Statistiek Registratie door Gemeenten (SRG) (Bijlage 06).
- Eis 16. U stemt in met de werkwijze t.a.v. individuele aanvragen zoals geformuleerd in de Inschrijvingsleidraad.
- Eis 17. U stemt in met de werkwijze t.a.v. groepsaanvragen zoals geformuleerd in de Inschrijvingsleidraad.
- Eis 18. U bent bekend met de voorliggende financieringsmogelijkheden (bijvoorbeeld Werkgeversservicefonds (WSF)) en zet deze in waar mogelijk voor betreffende klant.
- Eis 19. In geval de gemeente bepaalt dat een aanvullend scholingsjaar moet worden ingezet, levert u een tweede offerte conform het afgesproken tarief exclusief de fee.
- Eis 20. U bent in staat binnen 10 werkdagen dagen een advies uit te brengen middels een 3-offerte-vergelijking.
- Eis 21. Bij eenzelfde aanvraag binnen een termijn van 12 maanden, maakt u gebruik van de eerdere offerte-vergelijking om het zo kosten efficiënt in te regelen.
- Eis 22. U heeft kennis van de Utrechtse scholings- en trainingsmarkt.
- Eis 23. U bent in staat onregelmatige instroom van scholings-/trainingsaanvragen te verwerken.
- Eis 24. De door u uitgezochte scholings-/trainingsinstituten zijn bereid en in staat om te voldoen aan de voorwaarden die het voor u mogelijk maakt te voldoen aan alle voorwaarden en kwaliteitseisen zoals genoemd in het bestek en de bijbehorende bijlagen.
- Eis 25. De door u uitgezochte scholings-/trainingsinstituten dienen afdoende verzekerd te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid en moeten indien van toepassing een ongevallenverzekering

hebben. Op verzoek van W en I aan u overlegt het scholingsinstituut hiervan een bewijs (polis/verzekeringsbewijs).

1.4 Praktijk- en Stagecomponent

- Eis 26. Bij beroepsgerichte scholing is een praktijkcomponent ingebouwd.
- Eis 27. Bij beroepsgerichte scholing die langer duurt dan zes maanden, is er een stagecomponent ingebouwd. Het verschil tussen een stagecomponent en een praktijkcomponent is dat een stagecomponent intensiever en formeler van aard is.

1.5 Implementatiefase

- Eis 28. U signaleert risico's met betrekking tot de implementatiefase tijdig en dekt deze af.
- Eis 29. Om de implementatiefase succesvol te laten verlopen geeft u aan wat u nodig heeft van de gemeente en ontzorgt u de gemeente zoveel mogelijk.
- Eis 30. Na afloop van de implementatiefase wordt één evaluatie georganiseerd. Tijdens dit moment wordt de voortgang besproken en eventuele knelpunten tijdig geïdentificeerd en aangepakt. U bent verantwoordelijk voor het documenteren en terugkoppelen van bevindingen en afspraken aan de gemeente.

1.6 Personeel

- Eis 31. U garandeert dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de continuïteit in de dienstverlening gewaarborgd is. Tijdens ziekte, verlof en vertrek van uw medewerkers beschikt u over mogelijkheden om gekwalificeerd vervangend personeel in te zetten.
- Eis 32. U gaat ermee akkoord dat iedere vervanging van personeel niet tot hogere kosten voor gemeente leidt. Het vervangende personeel dat wordt ingezet beschikt over voor de Opdracht vereiste deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau is als het oorspronkelijk ingezette personeel.

1.7 Klachtenafhandeling & privacy

- Eis 33. U overlegt een klachten- en privacyreglement dat voldoet aan de kaders in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- Eis 34. U stemt in met toetsing van het door u ingediende klachten- en privacyreglement door gemeente en voert aanwijzingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit. De gemeente zal alleen de voorlopig gegunde partijen vragen een kopie van het klachten- en privacyreglement ter verificatie toe te sturen.
- Eis 35. U gaat ermee akkoord dat u de bijgesloten verwerkersovereenkomst Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) (Bijlage 05) ondertekent tegelijkertijd met de Raamovereenkomst (Bijlage 07).

- Eis 36. In de afhandeling beschrijft u de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie. De klachtafhandeling en een goede registratie van de afhandeling maken onderdeel uit van de managementrapportage.
- Eis 37. U verwerkt de gegevens die u met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen dienstverlening verkrijgt uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het verrichten van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze overeenkomst.
- Eis 38. Gegevens worden enkel verwerkt en opgeslagen binnen de EU of EER. Opslag en verwerking van gegevens in/door de Verenigde Staten van Amerika is niet toegestaan. Gegevens worden enkel verwerkt en opgeslagen binnen de EU/EER of landen met een toereikend adequaatheidsbesluit.

1.8 Communicatie, overleg en rapportage

- Eis 39. In uw helpdeskfunctie ten aanzien van de scholing dient u in ieder geval dagelijks telefonisch en per mail bereikbaar en beschikbaar te zijn van 9.00 tot 17.00 uur. Op vragen van de gemeente en werkgevers reageert u uiterlijk binnen twee werkdagen. De gegevens van deze contactpersoon of contactpersonen dienen te worden verstrekt aan W en I.
- Eis 40. U conformeert zich aan de rapportageformats van de gemeente. U gaat ermee akkoord dat na gunning een definitieve versie overlegd wordt. U gaat ermee akkoord dat de gegevens die in de rapportageformats en de factuur worden gevraagd ook digitaal op cliëtniveau kunnen worden aangeleverd. Ook bent u in staat tot een bewerking hiervan zodat u maandelijks managementinformatie kunt aanleveren aan de gemeente. Deze digitale managementrapportage dient uiterlijk de vijfde werkdag van de maand daaropvolgend in bezit te zijn van gemeente. Hierin worden in ieder geval de volgende punten behandeld:
- De managementrapportage is op inwoner niveau te herleiden
 - Het aantal ingestroomde inwoners
 - Het aantal inwoners dat de cursus succesvol heeft afgerond
 - Het aantal uitgevallen inwoners dat de cursus/opleiding niet heeft afgerond, gespecificeerd naar de reden van niet afronden
 - De looptijd van de aanvragen
 - Een overzicht van de ingekochte cursussen/opleidingen
 - De looptijd van de cursussen/opleidingen
- Eis 41. Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente, geeft u dit direct door aan de contractmanager.
- Eis 42. De kosten van de cursussen/opleiding incl. het totaal wat gefactureerd is (gespecificeerd in scholingskosten en kosten training- en scholingsmakelaar).

1.9 Partnerschap

- Eis 43. Uw samenwerking met de gemeente verloopt in partnerschap. Er is regelmatig overleg tussen u en de gemeente over de deelnemers en de voortgang van het traject.
- Eis 44. U verklaart zich bereid om in partnerschap met de gemeente de uitvoering van het contract regelmatig te evalueren en constructief mee te denken en mee te werken.

- Eis 45. U speelt in op trends en staat open voor het ontwikkelen en/of organiseren van vernieuwing. Hierbij staat de gemeente ook open voor ideeën van de Opdrachtnemer. De gemeente betreft de Opdrachtnemer bij ontwikkelingen, zodat partijen hierin gezamenlijk optrekken.
- Eis 46. De gemeente wil met u – op uitvoerings- en contractniveau - periodiek overleg voeren over de voortgang van de dienstverlening. U wijst daartoe in overleg met de gemeente vaste deelnemers voor aan. Het secretariaat van deze overleggen ligt bij de contractmanager van de gemeente. De huidige frequentie ligt op minimaal één keer per kwartaal voor het contractoverleg en (aanvankelijk) eenmaal per maand voor het uitvoeringsoverleg.
- Eis 47. De gemeente heeft een audit-instrument ontwikkeld om de kwaliteit van alle werkprocessen rondom de re-integratie – zowel binnen haar eigen organisatie als binnen de contractpartij - permanent te kunnen schouwen. Primair doel van dit instrument is de optimalisatie van de werkprocessen. De gemeente kan deze audits inzetten en u dient aan uitvoering van deze audits – die na overleg met u worden vormgegeven – volledige medewerking te verlenen.
- Eis 48. U bent bereid om in gezamenlijk overleg uw dienstverlening en inzet van producten aan te passen op lopende organisatieontwikkelingen binnen de afdeling W en I van de gemeente.
- Eis 49. U houdt op verzoek van de gemeente minimaal 1 keer per jaar een informatiebijeenkomst voor medewerkers van de afdeling W en I van de gemeente. Op deze bijeenkomsten zijn alle uitvoerend consultants die ingezet zijn op de Opdracht aanwezig. De kosten hiervoor zijn verwerkt in de tarieven.
- Eis 50. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt u te allen tijde mee met de gemeente om een zo efficiënt en effectieve mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Opdrachtnemer. Het tijdig, voor het einde van de desbetreffende overeenkomst, beschikbaar stellen van de gemeente dan wel de door nieuwe leverancier gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.

1.10 Social return

- Eis 51. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) Opdrachten, op basis van deze Raamovereenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 52. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze Raamovereenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 53. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere Opdrachten die de gemeente op basis van de Raamovereenkomst aan u verstrekt.
- Eis 54. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) Opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende Opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de Opdracht.
- Eis 55. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst.
- Eis 56. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 57. Na gunning van de Opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de Opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het

toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.11 Indexering

- Eis 58. Eén maal per jaar kunnen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst kan dit plaatsvinden op 1 april 2026.
- Eis 59. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
 $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2015=100

Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Indexcijfer nieuw: CBS Dienstenprijsindex (DPI) index 2015 = 100; periode 2025 3e kwartaal.

Indexcijfer oud: CBS Dienstenprijsindex (DPI) index 2015 = 100; periode 2024 3e kwartaal.

Het indexeringscijfer in daaropvolgende jaren wordt op vergelijkbare wijze bepaald waarbij de indexcijfers steeds met een jaar verschuiven (voorbeeld: voor indexatie per 1 april 2026 worden de cijfers 2025 3e kwartaal en 2024 3e kwartaal met elkaar vergeleken).

- Eis 60. Indien de indexcijfers nog niet beschikbaar zijn, worden de laatste gepubliceerde cijfers gehanteerd, waarbij het indexcijfer oud altijd vier kwartalen voor het indexcijfer nieuw ligt.
- Eis 61. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
- Eis 62. U dient uw voornemen voor prijsverhoging minimaal 6 weken voor de ingangsdatum bekend te maken aan de contractmanager. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de Opdrachtgever.

1.12 Facturatie

- Eis 63. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 64. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze Opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
- Eis 65. De bestellingen worden opgedragen als verzamelbestellingen. In een verzamelbestelling worden meerdere diensten afgenomen op basis van één bestelling met één bestelnummer. Bij een verzamelbestelling factureert u Opdrachten/bestellingen die binnen één maand en worden geleverd met één verzamelfactuur. U sorteert in een verzamelfactuur de factuurregels op uitleverdatum. U factureert na levering van de dienstverlening achteraf per maand op een gespecificeerde verzamelfactuur, waarop tenminste de modules die u heeft ingezet met een bijbehorend tarief zijn gespecificeerd. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld

worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.

Eis 66. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:

- Afdelingsnaam en naam besteller en/of Opdrachtgever;
- Naam/klantnummer, startdatum traject, welke fase van het traject bevindt de kandidaat zich en datum afronding traject,
- Deelnemerslijst waarop het instroomjaar van de kandidaat is verwerkt;
- In welke fase van het traject de kandidaat zich bevindt.

Eis 67. U stemt in met de navolgende wijze van betaling:

U mailt uw facturen in PDF naar het algemene factuuradres van de gemeente Utrecht: factuur@utrecht.nl. Indien u hiertoe niet in staat bent dan adresseert u uw facturen aan:

Gemeente Utrecht
IBF Organisatieonderdeel en afdelingsnaam
Postbus 10080
3505 AB Utrecht

Iedere factuur bevat het verplichtingnummer dat door de gemeente Utrecht bij de opdracht/bestelling is aangegeven.

Eis 68. U stuurt één factuur per verplichtingnummer vanaf één vast emailadres vanuit uw organisatie.

Eis 69. Indien in de opdracht is aangegeven dat de verplichting een verzamelverplichting betreft, dan kunt u voor opdrachten die binnen week zijn verricht/bestellingen die binnen één week zijn uitgeleverd een verzamelfactuur versturen. In dat geval sorteert u de factuurregels op uitleverdatum.

Eis 70. Op elke factuur vermeldt u:

- Uw factuurnummer;
- Het verplichtingnummer van de bestelling verstrekt door de gemeente Utrecht;
- Factuurdatum;
- Eenduidige omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten;
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of gemeente Utrecht;
- Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden);
- Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;
- Uw bankrekeningnummer;
- Het btw-nummer van uw onderneming;
- Indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code.

Betaling zal plaatsvinden door gemeente Utrecht binnen dertig (30) dagen nadat de factuur is ontvangen. In geval van een creditfactuur vermeldt u het factuurnummer en het verplichtingnummer van de corresponderende debet factuur.

De gemeente Utrecht onderzoekt mogelijkheden ter verbetering van het facturatie-, autorisatie- en betalingsproces, waar onder E-facturatie en andere digitale toepassingen. U bent bereid en in staat om hierin (kosteloos) mee te werken.

- Eis 71. U gaat ermee akkoord dat de facturen pas betaalbaar worden gesteld indien:
- De facturen binnen twee weken na afsluiting van de maand bij de gemeente Utrecht worden ingediend;
 - Bij de facturen zijn de bijlagen (goedkeuringen) zoals beschreven in de eisen zijn meegeleverd.
- Eis 72. U stemt ermee in dat in de individuele klantdossiers kopieën worden gearhiveerd van alle:
- Op het traject betrekking hebbende facturen van opleiders,
 - Eventuele cursistdeclaraties voor scholingskosten,
 - Eventuele cursistdeclaraties voor met de scholing gepaard gaande reiskosten.
- U stemt ermee in dat deze kopieën te allen tijde door Gemeente Utrecht ter verificatie kunnen worden opgevraagd.
- Eis 73. In alle gevallen geldt dat de betaling aantoonbaar rechtmatig moet zijn toegekend en per klant en instrument herleidbaar moet zijn. Indien er twijfel ontstaat over de rechtmatigheid kan een kopie van de door alle partijen getekende (aanvullende) offerte of eindrapportage worden opgevraagd bij de scholings- en trainingsmakelaar.
- Eis 74. De gemeente gaat uit van een gemiddeld aantal aanmeldingen van 300 per jaar met uitloop tot 350 per jaar. Deze aantallen zijn indicatief waaraan geen rechten ontleend kunnen worden. De gemeente behoudt zich het recht voor tot een maximum van 400 aanmeldingen per jaar af te kunnen nemen. Het totaalbedrag van uw inschrijving overschrijdt de € 799.890,00 - (exclusief btw) in ieder geval niet.
- Eis 75. U gaat akkoord met de volgende wijze van betaling voor de tarieven zoals bedoeld in deze paragraaf. U koopt geen scholing in indien de kosten per klant meer dan € 6.000,- inclusief btw bedragen (overschrijding van dit bedrag is alleen mogelijk met akkoord van de teamleider) en dat u scholingskosten van € 5.000,- tot € 6.000,- inclusief btw alleen kunt factureren met een handtekening of digitaal akkoord van de desbetreffende senior werkmatcher/werkcoach of teamleider. Aanvullende offertes kunt u alleen factureren met deze handtekening of digitale goedkeuring van de desbetreffende werkmatcher/werkcoach of teamleider.
- Eis 76. U kunt de tarieven, zoals bedoeld in deze paragraaf, op basis van het daadwerkelijke aantal deelnemers waarvoor na goedkeuring door W en I scholing is ingekocht, maandelijks achteraf op een gespecificeerde verzamelfactuur factureren.
- Eis 77. Het scholing- of trainingsinstituut factureert aan u. U factureert aan W en I. U kunt de kosten voor de scholingen/trainingen en kosten scholingsinstituut voor training doorberekenen aan de gemeente op basis van werkelijke kosten.
- Eis 78. Opdrachtnemer kan niet factureren voor modules als deze niet door opdrachtgever zijn aangevraagd.
- Eis 79. U gaat akkoord met de volgende wijze van betaling voor de tarieven zoals bedoeld in deze paragraaf:
- In het geval bij de Opdrachtverlening **geen** Opdracht is gegeven tot monitoring (module 1 en optioneel module 3):
- 50% kunt u in rekening brengen bij akkoord op de offerte.

- 50% kunt u in rekening brengen in het geval: van start van scholing en training, al dan niet succesvol.

In het geval de bij de Opdrachtneming **wel** Opdracht is gegeven tot monitoring (module 2):

- Succesvolle afronding: 50% kunt u in rekening brengen bij akkoord op de offerte, 50% kunt u in rekening brengen in het geval: van succesvolle afronding van de scholing/training (de klant heeft zijn diploma of certificaat behaald én, voor trajecten met baangarantie, een ondertekende arbeidsovereenkomst ontvangen).
- Niet succesvolle afronding: 50% of naar rato tot het moment van beëindiging monitoring, kunt u in rekening brengen in het geval de klant de opleiding niet succesvol heeft afgerond en de monitoring om de reden voortijdig is gestopt.

1.13 Commerciële eisen

- Eis 80. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema.
- Eis 81. Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.
- Eis 82. Het totaalbedrag van uw inschrijving overschrijdt de € 799.890,00 - (exclusief btw) in ieder geval niet.
- Eis 83. Module 1: Het totaalbedrag van uw inschrijving voor de module 1: financiële administratie en afhandeling overschrijdt de volgende bedragen niet:

Individueel:

- Korte training en/of scholing met duur tot 3 maanden is maximaal €322,-
- Middellange training en/of scholing met duur van 3 tot 6 maanden is maximaal €362,-.
- Lange training en/of scholing met duur van 6 maanden tot en met 1 jaar is maximaal €410,-.

Groepsgewijs:

- Korte training en/of scholing met duur tot 3 maanden is maximaal €235,-
- Middellange training en/of scholing met duur van 3 tot 6 maanden is maximaal €270,-.
- Lange training en/of scholing met duur van 6 maanden tot en met 1 jaar is maximaal €315,-.

- Eis 84. Module 2: Het totaalbedrag van uw inschrijving voor de module 2: monitoring overschrijdt de volgende bedragen niet:
- Korte training en/of scholing met duur tot 3 maanden is maximaal €36,-.
 - Middellange training en/of scholing met duur van 3 tot 6 maanden is maximaal €66,-.
 - Lange training en/of scholing met duur van 6 maanden tot en met 1 jaar is maximaal €97,-
- Eis 85. Module 3: Het totaalbedrag van uw inschrijving voor module 3: Advisering op basis van 3-offertevergelijking overschrijdt het bedrag van €102,- niet.

- Eis 86. U gaat er mee akkoord dat de kosten voor de scholingen en trainingen door de instituten bij u in rekening worden gebracht en door u worden doorberekend aan de gemeente.
- Eis 87. Indien één van de modules niet is aangevraagd, dan kunt u het bedrag van de betreffende modules zoals beschreven in prijsinvulformulier ook niet factureren.
- Eis 88. Indien opdrachtgever bij de inkoop van een groepsgewijze scholingsverzoek een verzoek indient voor een 3-offerte-vergelijking, dan kan opdrachtnemer deze module slecht één keer voor de groep factureren en niet per deelnemer factureren.
- Eis 89. Uw tarieven omvatten alle kosten die u in rekening brengt in het kader van deze Opdracht. Bijvoorbeeld advieskosten, monitoringskosten, kosten financiële afhandeling en administratieve vastlegging, overhead, reis- en alle andere mogelijke kosten.
- Eis 90. Voor de vergoeding van de kosten van uw dienstverlening hanteert u een vast tarief per klant, per scholing/training. De totale dienstverlening bestaat uit de in de Inschrijvingsleidraad genoemde drie modules. Het tarief dat u opgeeft in het prijsinvulformulier betreft het vaste tarief inclusief alle kosten zoals hieronder aangegeven en is gebaseerd op 100% toepassing van module 1.
- Eis 91. Uw tarieven voor module 2 en module 3 geeft u separaat aan in het prijsinvulformulier, deze gelden als aanvullende kosten naast de kosten voor de dienstverlening inclusief de financiële en administratieve afhandeling.
- Eis 92. Deze tarieven geeft u aan per tijdsduur van de training en/of scholing zoals aangegeven in het prijsinvulformulier.
- Eis 93. U gaat ermee akkoord dat, indien de gemeente van mening is dat uw financiële situatie de voortgang van de uitvoering van de Opdracht in gevaar brengt, de gemeente u kan vragen om periodieke financiële gegevens op te leveren (zoals balans, verlies- en winstrekening, etc.) en hierover periodiek met u te overleggen.

1.14 Klantervaringsmeting

- Eis 94. De Gemeente Utrecht stelt bepaalde kwaliteitseisen en wil dit ook terug zien in de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer richting de inwoners in de vorm van een klantervaringsmeting. In de inschrijvingsleidraad heeft Opdrachtgever de werkwijze van de dienstverlening beschreven. Concreet betekent dit dat Opdrachtnemers aantonen hieraan te voldoen door:
- Eis 95. Klantervaringsmeting per inwoner als de monitoringsperiode afloopt om verbetersuggesties op te halen, hun dienstverlening hiermee te verbeteren en de dashboard rapportages plus verbeteracties halfjaarlijks met opdrachtgever te delen. Waar nodig bereid te zijn de vraagstelling aan te passen, i.o.m. opdrachtgever.
- Eis 96. In een gezamenlijk af te spreken frequentie en vorm de klantervaringen te meten en de uitkomsten hiervan te delen met opdrachtgever, af te stemmen in een startbespreking en afspraken hierover te maken.
- Eis 97. Mee te werken aan een verdiepend onderzoek als signalen (uit bijvoorbeeld dashboard) hiertoe aanleiding geven

Eis 98. Zich te houden aan de eisen met betrekking tot privacybescherming van inwonersgegevens en dataveiligheidsrichtlijnen.

1.15 Overdracht bij eindiging Raamovereenkomst

Eis 99. Als de Raamovereenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe Opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de Opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.

Eis 100. U stelt 6 maanden voordat de Raamovereenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de Raamovereenkomst.

Eis 101. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:

- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de Opdracht;
- het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de Raamovereenkomst;
- het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
- het technisch of functioneel ontvlechten of ontmantelen van de Trainings- en Scholingsmakelaar.

Eis 102. U bent er van op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.