



Bijlage 1 – Programma van eisen

Behorende bij: Specialistische rijvaardigheidsopleidingen Douane en FIOD
Kenmerk: IUC24-633

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	5
3.1. Prijsstelling	5
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	6
3.2.1. Eisen e-facturatie	6
3.3. Het Leermanagementsysteem (LMS).....	7
Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht.....	9
4.1. Kwalitatieve eisen opdracht	9
4.1.1. Eisen aan de accommodatie.....	10
4.2. Eisen m.b.t. de communicatie.....	10
4.3. Eisen aan de trainers/docenten	10
4.4. Evaluatie.....	12
4.5. Eisen aan contractmanagement	12
4.6. Eisen met betrekking tot managementinformatie.....	13
4.7. Eisen met betrekking tot klachtafhandeling	13
4.8. Eisen bij annuleren	14
4.9. Informatiebeveiligingseisen	14
4.10. Juridische kaders	14

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de (Europese) aanbesteding Specialistische rijvaardigheidopleidingen Douane en FIOD met kenmerk IUC24-633. 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. Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van Inschrijving. Als niet is voldaan aan alle opgenomen gunningseisen dan wordt tot uitsluiting overgegaan (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst 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 bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een Inschrijving gaat opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijken dat opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst 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.
--------	--

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in Bijlage 10 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 2.	Alle aangeboden prijzen zijn in euro en inclusief omzetbelasting (hierna: btw) dan wel vrijgesteld van btw (indien Opdrachtnemer niet btw plichtig is). Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de diensten toch geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van opdrachtgever.
Eis 3.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs/het tarief in het Prijzenblad. Denk hierbij aan kosten zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering werkzaamheden inclusief overhead, voorbereidings- en uitvoeringskosten, kosten voor planning en organisatie, kosten voor intake, het verzenden van cursusmateriaal, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten, (tussentijdse) evaluatie, licentiekosten voor online leer- en lesomgeving, certificaat/bewijs van deelname, persoonlijkheidstesten, huiswerk/opdrachten nakijken, et cetera.
Eis 4.	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 5.	Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.
Eis 6.	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de Nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 7.	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 8.	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 het product of de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver tenzij na overleg door opdrachtgever anders wordt besloten. .
Eis 9.	Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. o (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 10.	In het Prijzenblad staan nadere gegevens genoemd waarop inschrijver zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
Eis 11.	Indien een specialistische rijvaardigheidstraining leidt tot een certificaat of een bewijs van deelname, worden hiervoor geen aanvullende kosten in rekening gebracht.
UE 1.	Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het uitbrengen van (nadere) offertes, intakes met de Opdrachtgever en intakes met cursist(en),

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

3.2.1. Eisen e-facturatie

UE 2.	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. De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie. Zie Bijlage 4 E-facturering voor verdere informatie over factuurgegevens die op een basisfactuur aan het Rijk vermeld moeten worden.
UE 3.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de opdrachtnemer.
UE 4.	Facturatie vindt uitsluitend plaats door opdrachtnemer en niet eventuele onderaannemers.
UE 5.	De facturering vindt na uitvoering van de dienstverlening plaats in het kalenderjaar waarin de uitvoering heeft plaatsgevonden. Opdrachtnemer factureert per koppel van cursisten behoudens de Intest. De betalingstermijn is dertig (30) kalenderdagen na ontvangst en acceptatie van de factuur.
UE 6.	De facturen dienen te voldoen aan de volgende kenmerken: - naam en adres opdrachtnemer en eventueel e-mailadres; - btw- en KVK-nummer; - naam opdrachtgever; - naam onderdeel van opdrachtgever; - naam cursist(en); - personeelsregistratienummer cursist; - naam specialistische rijvaardigheidstraining; - codering specialistische rijvaardigheidstraining (nummer); - prijs specialistische rijvaardigheidstraining; zowel inclusief als exclusief btw en btw-bedrag; - datum uitvoering; - opdrachtnummer/inkoopkenmerk naam besteller, kostenplaats en indien beschikbaar referentiecode; - bestelnummer (bestaande uit in totaal uit 10 cijfers: 41xxx xxxxx of 45xxx xxxxx); - factuuradres; - IBAN-rekeningnummer, indien van toepassing BIC- en SWIFT-code; - gefactureerde periode.
UE 7.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie met betrekking tot de e-facturatie aan haar zijde. Op verzoek van 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 8.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de e- facturatie programma in gebruik genomen kunnen worden.
UE 9.	Aansluiting op de in paragraaf 2.6 van het Beschrijvend document genoemde aansluitmogelijkheden door opdrachtnemer is uiterlijk vier (4) weken na ingangsdatum van de Raamovereenkomst voltooid. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aansluiting aan haar zijde.
UE 10.	Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning met het aansluitproces op één van de door de opdrachtgever voorgeschreven wijzen van aansluiten en informeert de opdrachtgever over de door opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten. De aansluiting is gerealiseerd voordat de eerste opleidingen plaatsvinden.

3.3. Het Leermanagementsysteem (LMS)

De Belastingdienst werkt met een Leermanagementsysteem (hierna: LMS). Het LMS van de Belastingdienst (CLASS, voor de gebruikers MLO [Mijn Leeromgeving] genoemd) biedt alle medewerkers van de Belastingdienst de mogelijkheid specialistische rijvaardigheidsopleidingen te zoeken, erop in te schrijven en te evalueren. Opdrachtnemer krijgt na definitieve gunning toegang tot het LMS van opdrachtgever. De drie DG's van de Belastingdienst participeren momenteel in een Europese Rijksbrede aanbesteding voor een nieuwe LMS.

UE 11. Opdrachtnemer dient met het nieuwe LMS systeem te werken wanneer deze geïmplementeerd is.

Inschrijven en een bestelling aanmaken

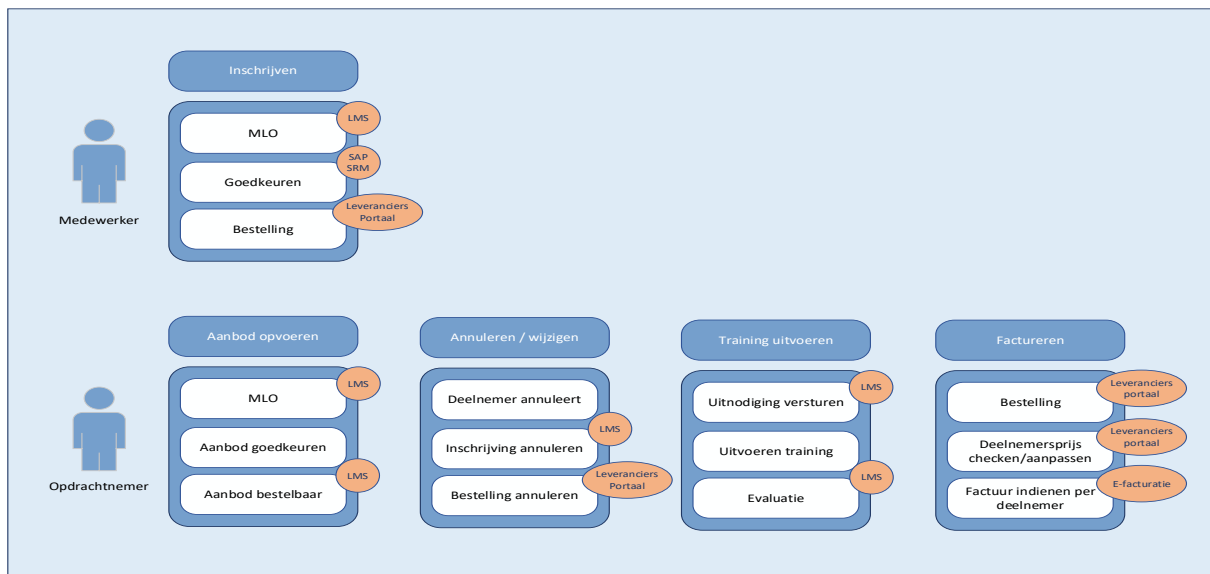
De inschrijving van de cursist en het aanmaken van een bestelling ten behoeve van de betaling, zijn twee gescheiden processen. Een cursist kan op twee manieren inschrijven worden in het LMS.

1. De cursist schrijft zichzelf in via het LMS. Vervolgens krijgt zijn manager een melding vanuit SAP om de inschrijving goed te keuren. Na goedkeuring wordt er vanuit SAP SRM een bestelling aangemaakt in het Rijksleveranciersportaal.
2. Een bestelgemachtigde van opdrachtgever schrijft de cursist in, in het LMS. In dit geval is de inschrijving meteen goedgekeurd. Er wordt meteen vanuit SAP SRM een bestelling aangemaakt in het Rijksleveranciersportaal.

N.B. Indien er een wijziging (annulering, ruilen of anderszins) in een goedgekeurde inschrijving plaatsvindt dan stuurt opdrachtgever hiervan een melding naar opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt de wijziging in het LMS en annuleert ook de bestelling in het Rijksleveranciersportaal. De bestelling wordt dus aangemaakt op basis van een specifieke inschrijving van een Cursist.

Factureren

Na afronding van de specialistische rijvaardigheidsopleiding kan opdrachtnemer de facturen indienen. Per koppel van cursists wordt er één bestelling en dus één factuur aangemaakt.



UE 12. Opdrachtnemer conformeert zich aan de eisen van één van de onderstaande bijlage gekozen werkwijze zoals opgenomen in de aansluitdocumentatie van het in gebruik zijnde LMS:

- Bijlage 14 a_Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers handmatig plaatsen; of
- Bijlage 14 b_Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers via CSV; of
- Bijlage 14 c_Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers via Edu-Dex.

Eventuele aansluitkosten komen voor rekening van opdrachtnemer.

Wanneer gebruikgemaakt wordt van een geautomatiseerde koppeling voor het opvoeren van opleidingsinformatie en de verwerking van berichten, is opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor de inrichting en kosten hiervan.

UE 13.	Binnen twee (2) weken na het sluiten van de Raamovereenkomst zal opdrachtnemer zich aansluiten op het LMS van opdrachtgever én voert hij alle aangeboden specialistische rijvaardigheidsoopleidingen daar in op. Dat kan via een geautomatiseerde koppeling via Edu-Dex (XML), door het uploaden van een CSV bestand of handmatig in de leveranciersomgeving van het LMS (zie handleidingen uit UE 12).
UE 14.	Voor alle specialistische rijvaardigheidsoopleidingen geldt dat opdrachtnemer minimaal de verplichte velden t.b.v. de opleidingsinformatie invult in het LMS (zie handleidingen uit UE12). Opdrachtnemer vult op verzoek van opdrachtgever de opleidingsinformatie aan met niet verplichte velden. Opdrachtnemer past op verzoek van opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bovengenoemde gegevens kosteloos aan. Het is de opdrachtnemer niet toegestaan in de beschrijving van de specialistische rijvaardigheidsoopleidingen een URL op te nemen naar de eigen website of andere locatie.
UE 15.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gegevens uit UE14 actueel zijn en blijven in het LMS van opdrachtgever.
UE 16.	De kosten voor de zogenoemde Intests worden per cursist of groep van cursisten niet via MLO maar op basis van een zogenoemd 4500-nummer gefactureerd. Opdrachtgever laat daartoe codes aanmaken op basis waarvan digitaal kan worden gefactureerd.

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

In dit hoofdstuk zijn eisen geformuleerd met betrekking tot de gevraagde dienstverlening.

4.1. Kwalitatieve eisen opdracht

UE 17.	Opdrachtnemer dient alle in het Beschrijvend document genoemde rijvaardigheidsopleidingen, met inbegrip van intests, examinering en applicatietrainingen te kunnen leveren.
UE 18.	Voorafgaand aan de opleiding dient de opdrachtnemer per rijvaardigheidsopleiding, met inbegrip applicatietrainingen, een lesplan te hebben waarin duidelijk wordt dat daarmee de beoogde leerdoelen worden behaald.
UE 19.	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst tot het aanbieden, (door) ontwikkelen en uitvoeren van de aangeboden opleidingen zoals uiteengezet in het beschrijvend document.
UE 20.	Opdrachtnemer dient tijdens de opleiding gebruik te maken van zowel handgeschakelde als (semi-) automatische voertuigen met dubbele bediening. Dit om de cursist te laten wennen aan diverse omstandigheden.
UE 21.	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de inhoud van de aangeboden specialistische rijvaardigheidsopleidingen Niveau 1 en Niveau 2 aansluit op de inhoud specialistische rijopleidingen Douane en FIOD (zie Bijlage 7).
UE 22.	Opdrachtgever is in staat om een intest te verzorgen teneinde te bepalen of cursist in staat is om met goed gevolg de opleiding te doorlopen.
UE 23.	De contactpersonen van opdrachtnemer en het personeel van opdrachtnemer die worden ingezet ten behoeve van deze opdracht dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
UE 24.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat al het digitale lesmateriaal voldoet aan de huidige Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 en eventuele opvolgende standaarden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (zie ook https://www.digitoegekankelijk.nl/uitleg-van-eisen).
UE 25.	Opdrachtnemer verzorgt al het benodigde lesmateriaal. Hierbij gaat het niet alleen om benodigde theorie maar ook om middelen om fysieke oefeningen uit te voeren in de praktijk. Uitgezonderd zijn de voertuigen voor de rijopleiding OGS (Optische en Geluidssignalen) autovoertuigen (Douane en FIOD) en rijopleiding OGS motoren (Douane en FIOD), deze worden aangeleverd door de opdrachtgever
UE 26.	Het complete lesmateriaal is opgesteld in de Nederlandse taal en dient digitaal te worden aangeboden. Het lesmateriaal dient door opdrachtnemer minstens 14 kalenderdagen voor aanvang van de eerste les aan de cursisten digitaal beschikbaar te worden gesteld. Mocht digitaal lesmateriaal benodigd zijn tijdens de operationele training dan verzorgt opdrachtnemer toegang hiertoe via bijvoorbeeld een iPad, laptop of smartphone
UE 27.	Opdrachtnemer plant de specialistische rijvaardigheidsopleidingen in samenspraak met opdrachtgever één tot vier maanden vooruit.
UE 28.	Na geen passend rijopleiding alternatief binnen een periode van vier maanden, mag cursist buiten de Raamovereenkomst voorzien in de behoefte. Hierover vindt eerst overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
UE 29.	Alle rijopleidingen zijn op verschillende momenten gedurende het jaar inplanbaar.

UE 30.	Opdrachtnemer verzorgt de communicatie met de cursisten betreffende locatie, datum, online leer- en lesomgeving, praktische en inhoudelijke voorbereiding en andere ter zake doende informatie.
UE 31.	Opdrachtnemer verstuurt de uitnodigingen, per zakelijke email of MLO met de benodigde informatie, uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de eerste lesdag aan de cursisten of contactpersoon van de specialistische rijvaardigheidopleidingen. Op verzoek van de opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken.

Examinering

UE 32.	Opdrachtnemer neemt de examens af en verzorgt alle bijbehorende certificaten.
UE 33.	Examens worden niet afgenomen door de docenten die de opleiding hebben verzorgd, maar door één (of meer) onafhankelijke examinatoren.
UE 34.	Indien een cursist zakt voor het examen door aan aanwijsbare redenen (zenuwen, fout tijdens examen of een oefening is onder de maat) maar de examinerator heeft het beeld dat het niveau van de cursist hoog genoeg is, krijgt de cursist eenmaal de mogelijkheid voor een herexamen. Dit herexamen duurt één dag, waarbij in de ochtend zal extra aandacht worden besteed aan het punt waarop de cursist is gezakt, in de middag volgt het examen. Indien een cursist zakt doordat zijn niveau onvoldoende is, krijgt de cursist geen herexamen. De kosten voor een eventueel herexamen zijn voor opdrachtgever.

4.1.1. Eisen aan de accommodatie

UE 35.	De applicatie dienen op locatie te starten van de opdrachtgever, regio Utrecht en Zuid Holland, hiervoor worden geen additionele kosten in rekening gebracht.
UE 36.	Opdrachtnemer verzorgt de gehele logistiek voor de opleidingen, inclusief maaltijden, koffie, thee en snacks voor alle cursisten wanneer de training op de startlocatie van de opdrachtgever plaatsvindt. Hiervoor worden geen additionele kosten in rekening gebracht.

4.2. Eisen m.b.t. de communicatie

UE 37.	Communicatie tussen opdrachtnemer en cursist verloopt voor de cursist via het zakelijke e-mailadres of MLO.
UE 38.	Opdrachtnemer gebruikt alleen het eigen zakelijke e-mailadres van hoofdaannemer en laat de communicatie niet via het e-mailadres van onderaannemers verlopen.
UE 39.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig over een eventueel slecht functionerende cursist. De informatie over deze cursist dient goed onderbouwd en concreet omschreven te zijn.

4.3. Eisen aan de trainers/docenten

UE 40.	Binnen 4 weken na definitieve gunning moeten alle rijinstructeurs (minimaal 2), die ingezet worden voor de Specialistische rijopleiding onopvallend niveau 2 een positieve rijtest hebben afgelegd bij de Politieacademie. De rijtest heeft de vorm van een rijexamen en wordt uitgevoerd door opleiders van de opleiding tot rijinstructeur van de Politieacademie. (Zie Bijlage 16 Beoordelingscriteria rijtest Politieacademie) Indien de rijinstructeur op het moment van inschrijving reeds de bovengenoemde rijtest met positief
--------	---

	gevolg heeft afgelegd bij de Politieacademie, dient hiervoor het bewijs overlegd te worden en hoeft de rijinstructeur niet deel te nemen aan de rijtest. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever potentiële instructeurs laten testen door de Politieacademie.
UE 41.	De betreffende instructeurs dienen minimaal 1 Werkdag beschikbaar te zijn na 18 april 2025 voor het afleggen van de rijtest, de data en tijdstippen worden in samenspraak vastgezet. Binnen 4 weken na definitieve gunning dient de rijtest bij de Politieacademie succesvol te zijn afgerond. Indien de rijinstructeurs de rijtest bij de Politieacademie in 1ste instantie niet succesvol afronden, is er een éénmalig mogelijkheid voor de rijinstructeurs om te herkansen. Ook een eventuele herkansing dient binnen de periode van 4 weken afgerond te zijn.
UE 42.	Opdrachtnemer borgt dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal 2 rijinstructeurs Specialistische rijopleiding onopvallend niveau 2 beschikbaar zijn en/ of in dienst zijn die voldoen aan UE 40.
UE 43.	Alle in te zetten rijinstructeurs dienen: - Minimaal een OGS+ pas te hebben - In het bezit te zijn van een WRM-bevoegdheidspas - Tijdens de opleiding altijd herkenbare veiligheidskleding bij zich te hebben en beschikken over de benodigde Persoonlijke beschermingsmiddelen. - Te beschikken over een recente VOG, niet ouder dan twee (2) jaar. - Kennis te hebben van en ervaring te hebben met het rijden met vrijstelling van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990 op niveau 1 en niveau 2 en/ of het rijden met gebruik van Optische en Geluidssignalen (OGS) - indien een rijinstructeur alleen ingezet wordt op niveau 1 dan is er geen kennis nodig betreffende niveau 2 - Vakkennis te hebben: rijtechnieken, kijktechnieken, rijposities zowel individueel als in groepsverband, verschillende typen wegdek en veiligheidsaspecten daarvan tijdens het rijden, terreinrijden, de motoriek van een bestuurder. - Beschikken over de vaardigheden: verkeersinzicht, voertuigbeheersing waaronder voertuigbediening, multitasken tijdens het rijden, anticipatievermogen, besluitvaardigheid om te komen tot vlotte en veilige keuzes t.a.v. positie – en tempowisselingen, in samenspel met andere weggebruikers. - Didactisch vaardig zijn: Beschikken over goed ontwikkelde coachings- en feedbackvaardigheden, relatiegericht en communicatief vaardig zijn; Opdrachtgever mag de WRM-bevoegdheidspas, OGS+ bevoegdheidspas en de VOG van de beoogde rijinstructeur opvragen. Deze moet binnen 24 uur beschikbaar worden gesteld aan opdrachtgever.
UE 44.	De door opdrachtnemer in te zetten rijinstructeurs bij deze opdracht zijn verplicht over een recente (niet ouder dan twee (2) jaar) en geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) NP (origineel) te beschikken gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst. Deze uitvoeringseis geldt ook voor eventueel in te zetten medewerkers van de onderaannemers. Op verzoek van opdrachtgever zal opdrachtnemer de VOG overleggen aan opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd tot het doen van dit verzoek tot twee jaar na afloop van de werkzaamheden. Het niet kunnen overleggen van een VOG resulteert automatisch in uitsluiting van het betreffende personeel voor de uitvoering van de werkzaamheden bij of voor opdrachtgever. De opdrachtnemer

	garandeert in dat geval dat betreffend personeel op geen enkele wijze ingezet kan worden voor de werkzaamheden en de opdrachtnemer sluit deze personeelsleden uit van alle of iedere kennisname van gegevens van en over opdrachtgever.
UE 45.	De VOG bevat de screeningsprofielen: a. Informatie: de onderdelen 11, 12 b. Proces: het onderdeel 63 Voor uitleg over de functieaspecten zie: www.justis.nl .
UE 46.	Rij instructeurs, ingezet voor het verzorgen van de opleiding, zijn niet in loondienst bij de DG's Belastingdienst en Douane

Veiligheid

UE 47.	Opdrachtnemer verstrekt kosteloos aan de cursisten alle benodigde en gecertificeerde veiligheidsmiddelen die bij een dergelijke rijopleiding volgens arbo-wetgeving zijn vereist.
--------	---

4.4. Evaluatie

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening periodiek beoordelen aan de hand van onderstaande kritische prestatieindicator (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met opdrachtnemer evalueren. Dit overleg vindt minimaal één (1) keer per jaar plaats (of wanneer opdrachtgever daar aanleiding toe ziet).

KPI

UE 48.	Mate van tevredenheid: op een schaal van 1 tot 10 (hoger is beter) dient opdrachtnemer voor zijn dienstverlening gemiddeld minimaal een 7,5 (norm) te behalen voor de specialistische rijvaardigheidopleidingen, beoordeeld door de cursisten.
--------	--

De KPI 'Mate van tevredenheid' wordt gemonitord door de Belastingdienst. Na afloop van de opleiding vullen alle cursisten het door opdrachtnemer opgestelde evaluatieformulier, welke is goedgekeurd door de opdrachtgever, van de opleiding in. Per kwartaal beoordeelt opdrachtgever de scores en indien nodig wordt tussentijds bijgestuurd.

Consequentie bij niet halen

Bij het niet realiseren van de norm van KPI 'Mate van tevredenheid' gaan partijen in gesprek. Indien nodig stelt opdrachtnemer na dit gesprek – op verzoek van opdrachtgever – binnen twee weken een verbeterplan op. In het verbeterplan worden de oorzaken, verbeteracties en eventuele kosten opgenomen. Het verbeterplan moet worden geaccordeerd door opdrachtgever en bij de eerstvolgende uitvoering van de specialistische rijvaardigheidopleidingen ten uitvoer worden gebracht.

4.5. Eisen aan contractmanagement

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt contractmanagement uitgevoerd door de contractmanager van de opdrachtgever.

De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt op tactisch niveau voor de contractuele aangelegenheden (juridisch en commercieel) van de Raamovereenkomst, onder andere:

- prijswijzigingen;
- verlengen en beëindigen;
- annuleringsregeling;
- boeteclausules;
- rapportages;
- escalaties;

UE 49.	Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon aan die in staat en bevoegd is om te handelen bij situaties die de voortgang van de opdrachten in gevaar brengen en die het aanspreekpunt is voor de contactpersoon van opdrachtgever. Deze contactpersoon dient op werkdagen tijdens kantooruren, ten minste tussen 09.00u en 17.00u, bereikbaar te zijn voor opdrachtgever. Bij afwezigheid van de contactpersoon is er een achtervang beschikbaar.
UE 50.	Minimaal één (1) keer per jaar vindt er een leveranciersgesprek plaats tussen de contractmanager van opdrachtgever en de contactpersoon van opdrachtnemer. Tijdens dit gesprek wordt gesproken over de uitvoering van de Raamovereenkomst, evaluatiecijfers, managementrapportages, klachten en andere onderwerpen die zich daar toe lenen. Vastlegging van het gesprek wordt uitgevoerd door opdrachtnemer en voor akkoord getekend door opdrachtgever.
UE 51.	Eén (1) maal per jaar vindt er met de accountmanager/ contractmanager van opdrachtnemer een evaluatie plaats. De beoordeling wordt uitgevoerd aan de hand van een evaluatieformulier dat door de contractmanager van de opdrachtnemer is ingevuld.

4.6. Eisen met betrekking tot managementinformatie

UE 52.	Opdrachtnemer levert elk kwartaal kosteloos een digitale managementrapportage aan de contractmanager van opdrachtgever aan conform een format dat na definitieve gunning wordt verstrekt door opdrachtgever. In de managementrapportage worden minimaal per kwartaal en cumulatief over de verstreken looptijd van de Raamovereenkomst de volgende gegevens opgenomen: - o aantal opleidingen gespecificeerd naar soort; - o dienstonderdeel (Douane of FIOD); - o annuleringen (cursisten-annulering + datum van annuleren of training annulering door opdrachtnemer + datum van annuleren); - o kosten van de annulering; - o verplichtingenummer of opleidingscode; - o kosten per rijvaardigheidsopleiding
UE 53.	De contractmanager van de opdrachtgever en het vaste contactpersoon van de opdrachtnemer bespreken tijdens het jaarlijkse contractmanagementoverleg of de inhoud van de managementrapportage toereikend is.

4.7. Eisen met betrekking tot klachtafhandeling

UE 54.	Opdrachtnemer stelt een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat klachten structureel kunnen worden opgelost. Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden binnen de organisatie van de opdrachtnemer.
UE 55.	Voor alle klachten geldt dat de oplossing binnen zeven (7) werkdagen, na melding van een klacht, moet zijn gerapporteerd aan de adviseur externe opleidingen van opdrachtgever. Hierbij wordt vermeld: de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en hoe wordt voorkomen dat de klacht zich in de toekomst herhaalt. De klacht wordt pas beschouwd als opgelost wanneer de contactpersoon van opdrachtgever de uitgevoerde oplossing schriftelijk heeft geaccepteerd. Opdrachtnemer zal onmiddellijk aan de opdrachtgever rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst.
UE 56.	Voor alle klachten geldt dat de oplossing binnen zeven (7) werkdagen, na melding van een klacht, moet zijn gerapporteerd aan contactpersoon van opdrachtgever. Hierbij wordt vermeld: de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen.
UE 57.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Belastingdienst staan beschreven.

UE 58.	Opdrachtnemer meldt no show / annuleringen en calamiteiten binnen één werkdag aan de contactpersoon van opdrachtgever per mail of MLO
--------	---

4.8. Eisen bij annuleren

UE 59.	De volgende annuleringsregeling is van toepassing: • Cursist is gerechtigd om zonder opgaaf van redenen te annuleren (via teamleider of bestelgemachtigde); • Bij annulering tot uiterlijk dertig dagen voor aanvang van de overeengekomen specialistische rijvaardigheidstraining zijn geen kosten verschuldigd; • Indien annulering door een cursist plaatsvindt binnen een termijn van 30 kalenderdagen voor aanvang van de, en het voor opdrachtgever niet mogelijk is een vervangende cursist aan te melden, kan opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen: i. Dertig tot vijftien kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen specialistische rijvaardigheidstraining: 50% van de kosten van de specialistische rijvaardigheidstraining ii. binnen vijftien kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen specialistische rijvaardigheidstraining: 100% van de kosten van de specialistische rijvaardigheidstraining. • Te allen tijde kan een cursist vervangen worden voorafgaand aan de specialistische rijvaardigheidstraining, zonder dat daar kosten voor in rekening gebracht kunnen worden door opdrachtnemer.
--------	---

UE 60.	Opdrachtnemer verwerkt annuleringen (van cursisten) binnen vijf Werkdagen in het MLO én in het Leveranciersportaal (Class)
--------	--

4.9. Informatiebeveiligingseisen

UE 61.	Indien opdrachtnemer in de training gebruik maakt van een online les- en leeromgeving dan dient opdrachtnemer te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (zie ook https://bio-overheid.nl/).
--------	---

UE 62.	Opdrachtnemer gaat vertrouwelijk om met de gegevens van de cursisten, en heeft deze gegevens conform actuele wet- en regelgeving beveiligd. Vertrouwelijke informatie wordt door opdrachtnemer niet gedeeld met derde
--------	---

4.10. Juridische kaders

Eis 12.	Inschrijver is verzekerd tegen bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid, dan wel bereid en in staat te zijn om bij gunning zich voor beroepsfouten te verzekeren met een adequate dekking, gedurende tenminste de looptijd van de opdracht (zie ARVODI artikel 26). Daarnaast is het onder andere van belang dat zodanig verzekerd dat al het letsel bij cursisten verkregen tijdens de opleiding is gedekt. Inschrijver levert het bewijs van verzekering na gunning aan bij opdrachtgever.
---------	---