

Programma van Eisen

De opdracht

- Eis 1 De opdracht omvat de dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 1.4 van de aanbestedingsleidraad.
- Eis 2 De opdrachtnemer is gehouden aan de aangeboden kwaliteit. Dat wil zeggen dat alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen en andere aangeboden zaken een aanvulling of invulling zijn op dit Programma van Eisen en dat deze zaken bij de aangeboden prijs inbegrepen zitten. De opdrachtnemer is verplicht de aangeboden kwaliteit te bieden en komt niet in aanmerking voor een vergoeding als er extra kosten worden gemaakt.

Algemeen

- Eis 3 Externe communicatie waarbij reclame wordt gemaakt over de inhoud en werkzaamheden van de opdracht, mag alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van de Taalunie. De Taalunie weigert dit niet zonder een goede reden.

Privacy en verwerking persoonsgegevens

- Eis 4 De opdrachtnemer kan garanderen dat persoonsgegevens verwerkt worden op een wijze die voldoet aan de beginselen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) of de General Data Protection Regulation (GDPR).
- Eis 5 De opdrachtnemer toont aan dat zij voldoet aan alle vereisten onder de AVG en/of de GDPR wanneer de Taalunie dit verzoekt.
- Eis 6 Voor deze overeenkomst wordt niet verwacht dat persoonsgegevens verwerkt moeten worden. Wanneer dit gedurende de looptijd van de overeenkomst toch blijkt, sluit de opdrachtnemer een Verwerkersovereenkomst.
- Eis 7 Door de opdrachtnemer worden alleen persoonsgegevens verwerkt die voor de dienstverlening noodzakelijk zijn.
- Eis 8 De opdrachtnemer verwerkt geen persoonsgegevens met andere redenen dan in de doelstellingen van de dienstverlening zijn beschreven. Het delen van persoonsgegevens aan derden is niet toegestaan, tenzij hier een goede reden voor is en deze reden is goedgekeurd door opdrachtgever.
- Eis 9 Wanneer er bij de opdrachtnemer sprake is van een datalek, is zij verplicht de Taalunie hiervan zo snel mogelijk op de hoogte te stellen.

Personeel

- Eis 10 De opdrachtnemer zet personeel in dat goed geïnstrueerd is, beschikt over de nodige vakkennis en in staat is zelfstandig te werken. Het beschikken over de juiste vakkennis wordt bewezen door de juiste diploma's en/of certificaten.
- Eis 11 De opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die ingezet worden bij de werkzaamheden voor opdrachtgever voldoende kennis hebben van de Nederlandse taal. Het beheersingsniveau van het Nederlands komt overeen met het niveau van de functie.

Communicatie

- Eis 12 De opdrachtnemer biedt de Taalunie vaste contactgegevens (telefoon en e-mail) voor vragen, klachten en meldingen.
- Eis 13 Alle communicatie tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever over de opdracht gebeurt in het Nederlands.
- Eis 14 De opdrachtnemer stelt een vast aanspreekpunt aan voor de Taalunie. Wanneer deze persoon afwezig is, wordt deze binnen uiterlijk vijf dagen vervangen door een andere geschikte persoon. Deze vervanging wordt zo snel mogelijk medegedeeld aan opdrachtgever. Indien dit tot belemmeringen leidt met betrekking tot de uitvoering van de opdracht zal de opdrachtnemer hier vooraf contact over opnemen met de Taalunie.
- Eis 15 Tijdens de looptijd van de overeenkomst vinden in principe de volgende overlegmomenten tussen de Taalunie en de opdrachtnemer plaats:
- Eis 16 Wekelijks overleg tussen de coördinator CNaVT van de Taalunie en het projectteam van de opdrachtnemer. Dit overleg vindt digitaal plaats, tenzij anders afgesproken.

Managementinformatie en rapportages

- Eis 17 De Taalunie en opdrachtnemer houden elkaar proactief op de hoogte over relevante ontwikkelingen met betrekking tot deze opdracht.
- Eis 18 De opdrachtnemer rapporteert ieder jaar aan de Taalunie met betrekking tot de uitvoering van de opdracht. Deze rapportage bevat minimaal:
- a. Inhoudelijk:
 - i. Uitkomsten van de uitgevoerde werkzaamheden van het afgelopen jaar
 - ii. Algemene tendensen
 - iii. Representatie CNaVT in de academische wereld
 - b. Financieel:
 - i. Overzicht van de gemaakte kosten
 - c. Algemene tendensen
- Eis 19 De Taalunie keurt alle rapportages vooraf goed. Opdrachtnemer wijzigt de rapportages, vult deze aan of levert aanvullende rapportages wanneer de Taalunie dit wenst.

Implementatie

- Eis 20 De opdrachtnemer start direct, samen met de coördinator CNaVT, met de implementatie van de overeenkomst. De eerste examens moeten uiterlijk op 31 maart 2026 klaarstaan in de digitale examenomgeving (AssessmentQ).
- Eis 21 De opdrachtnemer stelt één maand na definitieve gunning een implementatieplan op. Na definitieve gunning wordt er direct een overleg gepland tussen de Taalunie en de opdrachtnemer. In het implementatieplan van de opdrachtnemer wordt minimaal het volgende beschreven:
- Eis 22 Uit te voeren acties met deadlines en actiehouders;
- Eis 23 Een stappenplan van hoe de eerste examens in 2025 en 2026 ontwikkeld, getest, beoordeeld en opgeleverd gaan worden.

Overdracht en exitstrategie

- Eis 24 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle werkzaamheden die nodig zijn voor een soepele overgang van de dienstverlening, worden overgedragen naar de Taalunie. Dit gebeurt zonder dat de activiteiten van opdrachtnemer onderbroken worden.
- Eis 25 De Taalunie en de opdrachtnemer zullen binnen zes maanden na startdatum van de overeenkomst een exitplan opstellen. De Taalunie kan dit plan goedkeuren of afwijzen. De Taalunie zal hier in alle redelijkheid mee omgaan.
- Eis 26 Eens in de twee jaar zullen de Taalunie en de opdrachtnemer beoordelen of het exitplan nog actueel is. Wanneer zij concluderen dat dit niet het geval is, passen zij het exitplan aan. Hierbij wordt rekening gehouden met de uitgangspunten van de overeenkomst.

Kosten, prijzen en tarieven

- Eis 27 Alle op te geven prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en zijn all-in tarieven. Dit houdt in dat alle werkzaamheden die horen bij de dienstverlening in de tarieven zijn inbegrepen. Er kunnen tijdens de looptijd van de overeenkomst (de initiële looptijd en eventuele verlengingen) geen andere tarieven gefactureerd worden dan de tarieven die opdrachtgever heeft aangeboden op het prijzenblad (bijlage 6).
- Eis 28 Wanneer opdrachtnemer een korting wil aanbieden, verwerkt hij deze in de tarieven die hij aanbiedt via het prijzenblad.
- Eis 29 De overeengekomen tarieven staan vast tot en met 1 januari 2027. Hierna kunnen tarieven jaarlijks worden geïndexeerd. Daarbij wordt uitgegaan van het indexatiepercentage van het Algemeen Secretariaat van de Nederlandse Taalunie, zoals vastgelegd door het Comité van de Ministers van de Taalunie. Evaluatie in het kader van eventuele indexatie gebeurt uiterlijk op 1 juni van het volgende kalenderjaar. De indexatie wordt met terugwerkende kracht toegepast vanaf de start van het werkingsjaar (steeds op 1 januari). Indexatie is toegestaan na formele goedkeuring van de Taalunie.

Administratie en facturatie

- Eis 30 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een goede administratie van de eigen werkzaamheden en ook voor de financiële administratie. Opdrachtnemer heeft hiervoor een eigen systeem.
- Eis 31 Facturatie vindt op de volgende wijze plaats. De kosten kunnen tweemaal (50% van de jaarkosten per keer) per jaar worden gefactureerd. Per 1 juli en 1 januari van ieder kalenderjaar mag de opdrachtnemer deze kosten factureren. Facturatie gebeurt volgens de facturatievoorwaarden van opdrachtgever.
- Eis 32 Opdrachtnemer factureert aan het factuuradres dat in de overeenkomst vermeld staat, onder vermelding van:
- Het door de Taalunie verstrekte projectnummer
 - Kvk-nummer (NL) of ondernemingsnummer (BE)
 - IBAN-nummer
 - BTW-nummer
 - Titel van de opdracht

- De factuur dient herleidbaar te zijn welke kosten uit het prijzenblad van deze aanbesteding gefactureerd worden. Opdrachtgever heeft het recht deze te verifiëren.

Facturatie mag plaatsvinden per deelnemende organisatie aan het wetenschappelijk team. Nederlandse organisaties mogen factureren met BTW. Vlaamse organisaties moeten de Taalunie eerst een proformanota bezorgen. De Taalunie bezorgt vervolgens een attest met een uitleg en werkwijze waardoor de organisatie een factuur zonder BTW kan sturen.

- Eis 33 Opdrachtgever mag haar facturatievoorwaarden, facturatieproces en administratieproces in de loop van de overeenkomst wijzigen. Na de wijziging ontvangt opdrachtnemer van opdrachtgever een vernieuwde versie. Opdrachtnemer weigert deze wijzigingen niet, wanneer zij dit niet zonder goede reden kan onderbouwen.
- Eis 34 Creditfacturen worden binnen 10 werkdagen verstuurd, onder vermelding van het betreffende ordernummer/factuurnummer en het nummer van de retourorder.
- Eis 35 Creditnota's mogen niet worden gecombineerd met facturen.
- Eis 36 Automatische incasso's worden niet geaccepteerd.
- Eis 37 De betaaltermijn voor facturen door de Taalunie is 30 dagen na ontvangst van de factuur.

Het wetenschappelijk team

- Eis 38 Opdrachtnemer bestaat uit een wetenschappelijk team waarbij minimaal één organisatie gevestigd is in Vlaanderen, en één organisatie gevestigd is in Nederland. Het wetenschappelijke team mag uit meer (dan twee) organisaties bestaan indien deze eis gewaarborgd blijft.
- Eis 39 Minstens één van de deelnemende organisaties aan het wetenschappelijke team is academisch ingebed. Dat betekent dat één van de organisaties een hogeschool of universitaire instelling is, of deel uitmaakt van een hogeschool of universiteit.

Ontwikkeling van de examens

- Eis 40 Opdrachtnemer ontwikkelt taalexamens Nederlands die:
- Aansluiten bij de Europees vastgestelde ERK-niveaus;
 - Aansluiten bij de doelgroep 'kandidaten vanaf 16 jaar';
 - Aangeboden worden op vier niveaus, namelijk: A2, B1, B2 en C1;
 - Aansluiten bij drie domeinen, namelijk: Maatschappelijk, Professioneel en Educatief en de volgende examentypes kent:
 - Maatschappelijk Informeel (INFO A2);
 - Maatschappelijk Formeel (FORM B1);
 - Zakelijk Professioneel (PROF B2);
 - Educatief Startbekwaam (STRT B2);
 - Educatief Professioneel (EDUP C1).
 - Jaarlijks wordt één examen per examentype ontwikkeld en aangeboden op twee momenten per kalenderjaar, namelijk: mei en november.;
- Eis 41 De taalvaardigheid van de deelnemers geïntegreerd toetsen.

- Eis 42 De opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht te allen tijde te voldoen aan de ALTE-standaarden (zie bijlage 10). De opdrachtnemer dient te allen tijde te kunnen rapporteren hoe hij voldoet aan deze minimumeisen. Indien ALTE tussentijds de standaarden wijzigt wordt van de opdrachtnemer verwacht dat de werkzaamheden worden aangepast zodat te allen tijde wordt voldaan aan deze standaarden.
- Eis 43 De examens bevatten zowel open als (semi-)gesloten vragen. (Semi-)Gesloten vragen kunnen geautomatiseerd beoordeeld worden.
- Eis 44 De opdrachtnemer biedt de examens aan in AssessmentQ van Televic. Licentiekosten voor AssessmentQ zijn ter rekening van de Taalunie. De opdrachtnemer dient te werken in deze omgeving. De mei-examens moeten uiterlijk 31 maart van elk kalenderjaar ingevoerd zijn; voor de november-examens geldt 30 september als uiterlijke datum hiervoor.
- Eis 45 De opdrachtnemer stelt oefenexamens (minimaal 1 per examentype) beschikbaar aan (potentiële) kandidaten in AssessmentQ die inhoudelijk voldoen aan de gestelde eisen. Deze oefenexamens zijn representatief aan het type vragen en niveau die horen bij de werkelijke examens en bevatten minimaal voorbeeldvragen en -beoordelingen.
- Eis 46 De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het invoeren van exameninstructies, vragen en opmaak binnen AssessmentQ.
- Eis 47 De structuur en inhoud van de examens moet wetenschappelijk worden onderbouwd. De opdrachtnemer dient over de wetenschappelijke onderbouwing tweemaal per jaar te rapporteren aan de Taalunie, uiterlijk één maand voor de start van de examens.
- Eis 48 De opdrachtnemer moet meewerken aan het faciliteren van examens binnen aangepaste procedures, bijvoorbeeld voor deelnemers met een visuele of auditieve beperking.
- Eis 49 De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en wetenschappelijk onderbouwen van de cesuurbepaling voor elk examen. Veranderingen in de cesuurbepaling worden gecommuniceerd aan de Taalunie, uiterlijk één maand voor de start van de examens.
- Eis 50 De opdrachtnemer stelt een externe resonansgroep samen. De resonansgroep bestaat uit minimaal acht personen en geeft feedback op o.a. examenvragen en beoordelingscriteria. De samenstelling van deze groep is een evenwichtige afspiegeling van de diverse doelgroepen (geografisch, per onderwijstype, internationale neerlandistiek, commerciële instelling...). De kosten voor de coördinatie en aanstelling (ureninzet) van deze resonansgroep zijn voor rekening van de opdrachtnemer, de overige kosten met betrekking tot het bekostigen van de resonansgroep zijn voor de rekening van de Taalunie.

Het uitvoeren van kwaliteitsanalyses

- Eis 51 De opdrachtnemer voert minimaal de volgende analyses uit om de kwaliteit van de examens te borgen:
- a. Betrouwbaarheid;
 - i. De ontwikkelde examens moeten een betrouwbaarheidscoëfficiënt van minimaal 0.90 hebben.
 - b. Validiteit;
 - c. Bias;

d. Overige kwaliteitscontroles.

- Eis 52 De opdrachtnemer rapporteert over de resultaten van deze analyses na elk afnamemoment.

Het coördineren van de examenbeoordeling

- Eis 53 De opdrachtnemer coördineert de beoordeling van de examens inhoudelijk. Hij draagt daarbij zorg dat examenresultaten uiterlijk twee maanden na de examenafname definitief opgeleverd worden. Deze opleverdatum kan alleen wijzigen op verzoek van de Taalunie.
- Eis 54 De opdrachtnemer informeert de coördinator CNaVT uiterlijk één maand na de examenafname over de resultaten van de beoordeling (per kandidaat) van de examens.
- Eis 55 De Taalunie stelt een poule van beoordelaars beschikbaar. Indien het aantal beoordelaars niet toereikend is, wordt van de opdrachtnemer verwacht dat het wetenschappelijk team inhoudelijk mee beoordeelt.
- Eis 56 De opdrachtnemer draagt zorg voor het invoeren van de resultaten van elke kandidaat in het platform van de Taalunie (*mijnNederlands*). De opdrachtnemer krijgt toegang tot dit platform om o.a. examenresultaten te uploaden.
- Eis 57 De opdrachtnemer draagt zorg om de consistentie en kwaliteit van de beoordelingen te waarborgen. Hiermee draagt de opdrachtnemer onder andere zorg voor het borgen van de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid.
- Eis 58 De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van (online) trainingen voor examinatoren om een succesvolle afname van de examens te borgen.
- Eis 59 De opdrachtnemer organiseert minimaal twee keer per jaar (voorafgaand aan elke examenafname) deze examinatorentraining.
- Eis 60 De opdrachtnemer stelt een examencommissie aan. De samenstelling van de examencommissie wordt uiterlijk één week voor de start van de examens meegedeeld aan de Taalunie. De commissie komt op afroep van de coördinator CNaVT bijeen voor minimaal de volgende situaties:
- Beoordelen van verzoeken voor aangepaste examenprocedures (bijvoorbeeld in het geval van een visuele of auditieve beperking)
 - Signalen van fraude;
 - Overige calamiteiten (bijvoorbeeld ziekte tijdens examenafnamemoment);

Het testen en onderhouden van een taken- en itembank

- Eis 61 De opdrachtnemer dient een takenbank voor docenten te voorzien, waarin zij voorbeelden van taken kunnen raadplegen die gebruikt kunnen worden als les- en oefenmateriaal of voor tussentijdse evaluaties. Om hiervan gebruik te kunnen maken, dient een docent zich eerst te registreren. De takenbank staat op de website van het CNaVT. De Taalunie verstrekt de opdrachtnemer toegang hiertoe.
- Eis 62 De opdrachtnemer draagt zorg voor de itembank binnen AssessmentQ.
- Eis 63 De taken- en itembank worden door de opdrachtnemer getest en onderhouden.
- Eis 64 De opdrachtnemer stelt per examentype oefenexamens ter beschikking inclusief voorbeeldprestaties en -beoordelingen.