



Belastingdienst

Bijlage 3 – Programma van Eisen

Behorende bij de openbare Europese aanbesteding Taaltrainingen
Kenmerk: IUC25-680

[Aangepaste versie n.a.v. Nota van Inlichtingen 1 d.d. 8 mei 2026](#)

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden.....	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen.....	4
2.2.1 <i>Social return</i>	4
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	7
3.1. Prijsstelling.....	7
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....	10
3.3. Aansluiting op Leer-Rijk of lokaal LMS.....	11
3.3.1 <i>Elektronische bestelomgeving en implementatie</i>	11
Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht	13
4.1. Eisen met betrekking tot contractmanagement.....	13
4.1.1 <i>Leveranciersgesprekken</i>	13
4.1.2 <i>Annulering</i>	14
4.1.3 <i>Rapportages</i>	14
4.1.4 <i>Klachten</i>	16
4.2. Kwalitatieve eisen aan de Opdracht.....	17
4.2.1 <i>Algemene eisen</i>	17
4.2.2 <i>Eisen aan de trainingsaccommodatie</i>	18
4.2.3 <i>Eisen aan de taaltrainers</i>	22
4.2.4 <i>Eisen aan de uitvoering</i>	25
4.2.5 <i>Eisen aan het gebruik van AI-toepassingen</i>	29

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Taaltrainingen met kenmerk IUC25-680. 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. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (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 u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. 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.	<p>Inschrijver dient bij het opstellen van de 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.</p> <p>Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none">• de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl• het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat• het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	---

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

2.2.1 Social return

UE 1.	<p>Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de Opdracht actief bij aan Social Return door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor personen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt (hierna: de doelgroep).</p> <p>Voor deze aanbesteding geldt dat minimaal 5% van de gefactureerde omzet exclusief btw wordt ingezet voor de doelgroep.</p> <p>De werkzaamheden die in het kader van Social Return worden ingezet, dienen direct en/of indirect gerelateerd te zijn aan de Opdracht.</p> <p>Social return heeft als doel het creëren van extra (leer)werkplekken bovenop de bestaande formatie. Mensen uit de doelgroep die reeds vóór aanvang van deze Opdracht werkzaam zijn bij Opdrachtnemer tellen niet mee voor het realiseren van de Social Return-norm.</p> <p>Opdrachtnemer geeft invulling aan de Social Return-verplichting volgens de onderstaande voorkeursvolgorde:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Arbeidsparticipatie (voorkeur 1) Het bieden van (leer)werkplekken aan personen uit de doelgroep, waarmee zij werkervaring opdoen en de kans op duurzame arbeidsparticipatie vergroot.2. Arbeidsontwikkeling (voorkeur 2) Het aanbieden van trajecten voor om-, her- en bijscholing aan personen uit de Doelgroep, gericht op verbeterde inzetbaarheid en versterking van de arbeidsmarktpositie.3. Maatschappelijke activiteiten (voorkeur 3) Indien Opdrachtnemer niet volledig invulling kan geven aan optie 1 en/of 2, kan deze invulling geven aan Social Return door maatschappelijke activiteiten (in natura) uit te voeren die bijdragen aan brede maatschappelijke opgaven gericht op (arbeids)ontwikkeling en participatie van personen uit de doelgroep.
-------	---

Een combinatie van bovenstaande drie vormen is toegestaan, mits de totale inzet aantoonbaar bijdraagt aan de Social Return-verplichting van minimaal 5% van de gefactureerde omzet.

UE 2. Tijdens de implementatiefase stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer af op welke wijze Opdrachtnemer invulling geeft aan de Social Return-verplichting. Deze invulling wordt vastgelegd in een **Plan van Aanpak Social Return**, waarin in ieder geval wordt beschreven:

- de wijze waarop Opdrachtnemer de Social Return-verplichting uitvoert;
- hoe de uitvoering en resultaten door Opdrachtgever kunnen worden geverifieerd.

Opdrachtnemer legt het Plan van Aanpak uiterlijk **binnen zes (6) maanden** na ingangsdatum van de raamovereenkomst ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.

Na goedkeuring is Opdrachtnemer verplicht het Plan van Aanpak uit te voeren zoals vastgesteld.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in elk contractjaar, met uitzondering van het eerste contractjaar, minimaal het percentage uit UE 1 wordt gerealiseerd.

Indien in enig contractjaar het vereiste percentage niet (volledig) wordt behaald, spant Opdrachtnemer zich aantoonbaar in om het niet gerealiseerde deel in volgende contractjaren te compenseren.

UE 3. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever **elk jaar** (na kwartaal 4) een volledig ingevuld en ondertekend periodiek verantwoordingsformulier Social Return, zoals hieronder beschreven:

- Bijdrage aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt;
- totaal aantal ingezette social-returnmedewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG);
- periode van inzet;
- doelgroep indicatie (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);
- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);
- de over de betreffende periode behaalde social-returnwaarde van de gefactureerde omzet.

UE 4. Opdrachtnemer dient voor het einde van de raamovereenkomst volledig te hebben voldaan aan de in eis UE 1 genoemde Social Return-verplichting.

Indien tijdens het periodieke leveranciersoverleg met Opdrachtgever blijkt dat Opdrachtnemer achterblijft, treden partijen in overleg en stellen zij gezamenlijk:

- a. de oorzaken van het tekort vast;
- b. de maatregelen vast die nodig zijn om tijdig alsnog aan de verplichting te voldoen.

Indien Opdrachtnemer de Social Return verplichting als bedoeld in UE 1 niet nakomt, is Opdrachtgever gerechtigd om, naar rato van de vereiste Social Return-bijdrage, betalingen in te houden of te verrekenen met de waarde van de raamovereenkomst.

Inhouding of verrekening blijft achterwege indien Opdrachtnemer objectief aantoont dat het niet (tijdig) voldoen aan de verplichting buiten zijn schuld heeft plaatsgevonden. De bewijslast rust altijd bij Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgave in het Prijzenblad (bijlage C1, bijlage C2 en/of bijlage C3) van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 2.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's én exclusief omzetbelasting (btw) .
Eis 3.	<p>Inschrijver dient alle met de uitvoering van de dienstverlening samenhangende kosten volledig op te nemen in de in het Prijzenblad opgegeven all-in prijzen en/of tarieven. Het is inschrijver niet toegestaan aanvullende, extra of verborgen kosten in rekening te brengen, tenzij deze kosten uitdrukkelijk en ondubbelzinnig in het Prijzenblad en/of Programma van Eisen zijn vermeld en door de aanbestedende dienst zijn geaccepteerd.</p> <p>Onder de all-in prijzen en/of tarieven worden in ieder geval begrepen:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Alle interne en externe kosten die verband houden met de uitvoering van de Opdracht;b. Alle directe en indirecte kosten, waaronder, maar niet uitsluitend: overhead, administratie, voorbereiding, uitvoering en nazorg;c. Uitvoeringskosten: de uitvoeringskosten betreffen alle kosten die direct samenhangen met het verzorgen van de training, inclusief alle kosten die inschrijver maakt om de training op locatie van de Deelnemende organisatie te verzorgen. Onder uitvoeringskosten vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend:<ul style="list-style-type: none">• planning en organisatie van de dienstverlening (incl communicatie met Cursisten, zoals uitnodigingen);• intakegesprekken, contacturen en taallessen;• ontwikkel en voorbereidingstijd voor trainingsprogramma's en lessen;• alle studiematerialen, lesmiddelen en lesboeken;• individuele rapportage en ontwikkelplan (<u>alleen van toepassing op Perceel 2 en Perceel 3</u>);• documenten voor afronding zoals certificaat;• nazorg, evaluaties, managementrapportages en overleg met Opdrachtgever;• reis- en verblijfskosten van in te zetten personeel (waaronder tevens begrepen hulppersonen/derden) van Opdrachtnemer.Dit tarief is van toepassing bij zowel online uitvoeringen als uitvoeringen op locatie, waaronder incompany.d. Accommodatie- en verzorgingskosten: deze kosten zijn uitsluitend van toepassing wanneer de training wordt verzorgd op een locatie die door de Opdrachtnemer wordt georganiseerd of gefaciliteerd. Onder accommodatie- en verzorgingskosten vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend:<ul style="list-style-type: none">• gebruik van en verblijf in lesaccommodaties en zalen;• gebruik van benodigde middelen zoals beamers, laptops, koptelefoons en flip-overs;• onbeperkt koffie, thee en (kraan)water.Bij incompany-uitvoering (op locatie van de Deelnemende organisatie) zijn geen accommodatie- en verzorgingskosten verschuldigd.e. Aanvullende kostencomponenten specifiek voor Perceel 3.

De onderstaande kosten dienen, voor zover van toepassing, altijd in de all-in prijzen/tarieven voor Perceel 3 te zijn opgenomen. Voor voorzieningen zoals overnachting en ontbijt geldt dat deze alleen in de all-in prijs mogen worden opgenomen voor zover de betreffende Cursist of trainer hier daadwerkelijk gebruik van maakt.

Deze kosten omvatten onder meer:

- lunch en diner voor Cursisten tijdens lesdagen;
- overnachtingskosten voor Cursisten en/of trainers bij meerdaagse trainingen. De kosten voor overnachting maken standaard onderdeel uit van de prijs van dergelijke trainingen. Het gebruik van de overnachting is voor Cursisten niet verplicht. Indien een Cursist geen gebruik maakt van de overnachting, wordt het gedeelte van de prijs dat betrekking heeft op de overnachting overeenkomstig in mindering gebracht.
- ontbijt (indien overnachtingen deel uitmaken van de training);
- verzorgingskosten gedurende meerdere dagdelen (bijv. gezonde snacks, waterstations);
- dieet- en allergiewensen (vegetarisch, halal, gluten/lactosevrij, medisch dieet etc.);
- extra materiaalkosten of faciliteiten die specifiek horen bij intensieve, meerdaagse of bloktrainingen;
- gebruik van aanvullende ruimtes zoals stille studiezalen, werkruimtes of break-out rooms.

Alle genoemde kosten onder onderdeel e zijn onlosmakelijk onderdeel van de dienst en mogen niet als aparte post aan de Deelnemende organisatie worden doorbelast.

De opgegeven prijzen en tarieven verdisconteren de volledige kostenontwikkeling gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, met uitzondering van eventuele prijsindexering zoals bepaald in Eis 12.

Eis 4. Voor Perceel 1 geldt het volgende:

Voor incompany-trainingen (uitgevoerd op een locatie van de Deelnemende organisatie) zijn geen accommodatiekosten van toepassing. De aanbestedende dienst erkent dat dit kan leiden tot lagere kosten voor de inschrijver ten opzichte van trainingen die plaatsvinden op een externe locatie van de Opdrachtnemer.

Daarom geldt het volgende:

- De inschrijver vult in het Prijzenblad zowel een tarief voor trainingen op locatie van Opdrachtnemer in als een kortingspercentage op incompany-trainingen.
- De inschrijver kan een korting toepassen op incompanytrainingen ten opzichte van trainingen op een externe locatie. Deze korting is niet verplicht.
- Indien een korting wordt toegepast, dient deze duidelijk, transparant en aantoonbaar te worden opgenomen in het Prijzenblad.
- Een eventuele korting moet altijd leiden tot een realistisch, marktconform en kostendekkend incompanytarief.
Korting mag niet resulteren in een irreële of abnormaal lage prijs.
- Korting op incompanytrainingen mag niet worden gecompenseerd door hogere tarieven op andere prijscomponenten in het Prijzenblad.

Eis 5.	Voor Perceel 1 geldt het volgende: Inschrijver hanteert voor online trainingen, in dezelfde taal en met dezelfde duur en inhoud, een tarief dat lager is dan of gelijk is aan het tarief voor vergelijkbare trainingen die op locatie worden verzorgd.
Eis 6.	Voor Perceel 1 geldt het volgende: Voor klassikale taaltrainingen geldt een plafondtarief van maximaal € 1.200,00 per Cursist per training. Inschrijver mag dit plafondtarief niet overschrijden. Een inschrijving die (op één of meer onderdelen) een tarief boven dit plafondtarief bevat, wordt als ongeldig aangemerkt en leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling.
Eis 7.	Uitsluitend de prijzen en tarieven die door inschrijver zijn opgenomen in het Prijzenblad worden door de aanbestedende dienst betrokken bij de beoordeling van de inschrijving. Prijzen, tarieven of andere financiële bepalingen die elders in de inschrijving worden vermeld, worden niet beoordeeld en scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.
Eis 8.	Het prijzenblad dient volledig en uitsluitend op alle daarin gevraagde onderdelen een prijs te bevatten. Inschrijver: <ul style="list-style-type: none">• neemt voor alle gevraagde onderdelen een prijs op; en• biedt geen andere of aanvullende prijzen aan dan de prijzen die expliciet in het Prijzenblad worden gevraagd.
Eis 9.	Het door inschrijver in te dienen Prijzenblad dient volledig te zijn gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, waaronder mede worden begrepen alle bijlagen, alle (eventuele) rectificaties en de Nota('s) van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 10.	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 11.	Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd. Het niet voldoen aan deze eis leidt tot ongeldigheid van de inschrijving.
UE 5.	Kosten die niet in de inschrijving zijn genoemd en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar wel noodzakelijk blijken voor een correcte uitvoering van de Opdracht conform het Beschrijvend document, zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer, zonder nadere verrekening.
Eis 12.	De geoffreerde prijzen zijn vast van tot en met 1 augustus 2027. De tarieven worden jaarlijks per 1 augustus en voor het eerst met ingang van het jaar 2027 aangepast op basis van de jaarmutatatie van de DPI-index (index voor Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport) zoals gepubliceerd door het CBS. Hierbij wordt steeds uitgegaan van de jaarmutatatie over het voorafgaande kalenderjaar zoals beschikbaar in het eerste kwartaal van het nieuwe jaar. De jaarmutatatie wordt per 1 augustus van het betreffende jaar toegepast op de geldende tarieven. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=173436108275

Voorbeeldindexaties:

- **Indexatie per 1 augustus 2027**
In het eerste kwartaal van 2027 wordt de jaarmutatatie van de DPlindex- over **2026** gepubliceerd. Deze jaarmutatatie wordt toegepast per **1 augustus 2027**.
- **Indexatie per 1 augustus 2028**
In het eerste kwartaal van 2028 wordt de jaarmutatatie van de DPlindex- over **2027** gepubliceerd. Deze jaarmutatatie wordt toegepast per **1 augustus 2028**.
- **Indexatie per 1 augustus 2029**
In het eerste kwartaal van 2029 wordt de jaarmutatatie van de DPlindex- over **2028** gepubliceerd. Deze jaarmutatatie wordt toegepast per **1 augustus 2029**.

UE 6.	<p>Het verzoek tot indexatie (Eis 12) door Opdrachtnemer dient te worden goedgekeurd door Opdrachtgever. De goedkeuring van Opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is.</p> <p>Indienen van verzoek tot indexering</p> <p>Een verzoek tot indexering dient minimaal twee (2) maanden voor de beoogde ingangsdatum schriftelijk, gemotiveerd en onderbouwd met stukken te worden ingediend bij Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring de Opdrachtgever, worden de eventuele nieuwe prijzen/tarieven van kracht.</p> <p>Actualiseren tariefoverzichten</p> <p>Opdrachtnemer is na goedkeuring verantwoordelijk voor de doorrekening naar de concrete tarieven in de prijzenbladen. Deze nieuwe tarieven worden in een vooraf afgestemd Excel bestand overzichtelijk weergegeven zodat deze eenvoudig en één op één bruikbaar en werkbaar zijn voor de Deelnemende organisaties.</p> <p>Deze prijzen/tarieven worden afgerond op twee (2) decimalen achter de komma.</p> <p>Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.</p>
-------	--

UE 7.	<p>Indexatie is uitsluitend van toepassing op toekomstige opdrachten. Voor opdrachten die reeds zijn verstrekt, waaronder inschrijvingen van Cursisten en overeengekomen incompany trainingen, blijven de op het moment van opdrachtverstrekking geldende prijzen en tarieven volledig van kracht. Een latere indexatie heeft geen invloed op de prijsstelling van deze reeds verstrekte opdrachten, ongeacht de (latere) startdatum van de training.</p>
-------	---

UE 8.	<p>Alleen de prijzen/tarieven die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst.</p>
-------	---

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

UE 9.	<p>Opdrachtnemer factureert per Deelnemende organisatie en op de wijze zoals dat door de contactpersonen van deze Deelnemende organisatie is gewenst. <u>Daarbij geldt het volgende:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Opdrachtnemer factureert per Deelnemende organisatie achteraf, dat wil zeggen na levering van de betreffende prestatie of het betreffende deel van de prestatie.</u>
-------	--

- [Bij langere taaltrajecten kunnen Opdrachtnemer en de betreffende Deelnemende organisatie vooraf nadere afspraken maken over tussentijdse facturatie, bijvoorbeeld per maand of na afronding van een vooraf afgesproken deel van het traject, mits uitsluitend wordt gefactureerd voor reeds geleverde prestaties.](#)
- Opdrachtnemer brengt geen administratiekosten in rekening.
- De factuur moet te herleiden zijn tot de uitgevoerde training(en) [of het reeds uitgevoerde deel daarvan.](#)
- Opdrachtnemer verleent medewerking aan eventuele steekproeven.
- Tijdens de implementatiefase stemt Opdrachtnemer de facturatieprocessen af met de Deelnemende organisaties.
- Opdrachtnemer voldoet aan de eisen van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de E-procurementpoort (DigiPoort vereisten) met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Opdrachtnemer dient op deze wijze een e-factuur te versturen naar de betreffende Deelnemende organisatie. Zie ook: [Hoe stuurt u een e-factuur aan de Rijksoverheid? | Helpdesk e-factureren.](#)
- De factuur moet voor het Rijk voldoen aan de [vereisten Basisfactuur Rijk.](#)

UE 10. Opdrachtnemer draagt de kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid.

UE 11. De Deelnemende organisatie stuurt een opdrachtbevestiging aan Opdrachtnemer. Deze bevestiging geldt als afroep onder de raamovereenkomst en verplicht Opdrachtnemer tot levering van de daarin beschreven dienst(en).

UE 12. Opdrachtnemer is verplicht op iedere factuur aan de Deelnemende organisatie het bijbehorende inkoopordernummer te vermelden. Indien dit nummer ontbreekt, is de Deelnemende organisatie gerechtigd de factuur te weigeren.

UE 13. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie 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 14. Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden. Eventuele kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3.3. Aansluiting op Leer-Rijk of lokaal LMS

3.3.1. Elektronische bestelomgeving en implementatie

UE 15. Opdrachtnemer sluit na definitieve gunning zo spoedig mogelijk aan op de centrale opleidingsdatabase (nu: Leer-Rijk), maar uiterlijk binnen vier (4) weken na de definitieve gunning. Via deze aansluiting worden alle relevante gegevens tevens beschikbaar gesteld aan de Deelnemende organisaties die werken met een aan de Centrale Opleidingendatabase gekoppeld leermanagementsysteem (hierna: LMS).

De bovenstaande verplichting geldt eveneens voor de LMS-omgevingen van de Deelnemende organisaties: het Ministerie van Buitenlandse Zaken en het Ministerie van Financiën, aangezien deze (nog) geen koppeling hebben met de centrale opleidingsdatabase. Opdrachtnemer sluit ook op deze LMS'en tijdig aan, eveneens uiterlijk binnen vier (4) weken na de definitieve gunning.

Voor de aansluiting op de centrale opleidingsdatabase en de LMS'en van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en het Ministerie van Financiën worden door Opdrachtnemer geen kosten in rekening gebracht.

UE 16. Opdrachtnemer voegt, conform de geldende richtlijnen, de informatie over de trainingen toe aan de centrale opleidingsdatabase en aan de LMS-systemen van Deelnemende organisaties waarvoor dit noodzakelijk is.

UE 17. Tijdens de looptijd van de raamovereenkomst kan de Rijksoverheid overstappen naar een andere centrale opleidingsdatabase. Opdrachtnemer werkt aan deze overgang éénmalig kosteloos mee.

Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht

4.1. Eisen met betrekking tot contractmanagement

- UE 18.** Opdrachtnemer werkt mee aan de implementatie van de raamovereenkomst en voert deze uit, inclusief alle bijbehorende communicatie, vanaf de gunning tot en met het einde van de implementatiefase. Dit geldt zowel voor de rijksbrede implementatie als voor die binnen de Deelnemende organisatie(s). Opdrachtgever bepaalt de nadere afspraken over de uit te voeren implementatie- en communicatieactiviteiten. Alle kosten die Opdrachtnemer in de implementatiefase maakt, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- UE 19.** Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst één vaste accountmanager beschikbaar die optreedt als centraal aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Deze accountmanager bewaakt de efficiënte uitvoering van de onder de raamovereenkomst verstrekte opdrachten (taaltrainingen). Bij afwezigheid zorgt Opdrachtnemer voor een gelijkwaardige vervanger. Bij afwezigheid zorgt Opdrachtnemer voor een gelijkwaardige vervanging.
- UE 20.** Opdrachtnemer levert één single point of contact voor de centrale opleidingsdatabase en de voor de LMS-systemen van de Deelnemende organisaties. Dit contactpunt is verantwoordelijk voor het toevoegen van informatie, het inrichten en aansluiten op het bestel- en facturatieproces en de behandeling van vragen en klachten.

4.1.1. Leveranciersgesprekken

- UE 21.** Communicatie tussen Opdrachtgever, Deelnemende organisatie(s) en Opdrachtnemer vindt plaats op operationeel, tactische en strategisch niveau. Onderstaand communicatieschema geeft de beoogde overlegstructuur weer. De precieze invulling en verdere detaillering worden tijdens de implementatiefase, en indien nodig gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, vastgesteld.
- Communicatieschema**
- | Overlegniveau | Minimale frequentie | Contactpersoon Opdrachtnemer | Contactpersoon Opdrachtgever/ Deelnemende organisatie |
|---------------------|---------------------|---------------------------------------|--|
| Strategisch niveau | 2x per jaar | Accountmanager/ Directie lid | Categoriemanagement V&PO (Opdrachtgever) |
| Tactisch niveau | 1x per jaar | Accountmanager | Categoriemanagement V&PO (Opdrachtgever) /Decentraal contractmanagement (Deelnemende organisaties) |
| Operationeel niveau | Op afroep | Single point of contact Opdrachtnemer | Point of Contact Deelnemende organisatie |
- Overleggen kunnen vaker plaatsvinden wanneer Opdrachtgever en Opdrachtnemer daar aanleiding toe zien, bijvoorbeeld een grote of juist een bij de verwachting achterblijvende afname, met regelmaat niet kunnen voldoen aan de leveringsplicht of bij uitvoering van verbetervoorstellen.
- Afspraken die voortkomen uit deze leveranciersgesprekken worden vastgelegd door Opdrachtnemer. De wijze van vastlegging is vormvrij.

De definitieve frequentie, agenda en werkwijze van de overleggen wordt na gunning gezamenlijk afgestemd tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Deelnemende organisaties.

- UE 22. Opdrachtnemer en Opdrachtgever beoordelen elkaar tenminste éénmaal per jaar aan de hand van een gestandaardiseerd beoordelingsformulier. Beoordeling kan vaker plaatsvinden op verzoek van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is. Het definitieve beoordelingsformulier wordt na gunning in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgesteld. In het beoordelingsformulier worden minimaal de volgende onderwerpen opgenomen:
- Uitvoering van Opdrachten/samenwerking met Opdrachtgever;
 - Evaluatie van uitgevoerde taaltrainingen;
 - Communicatie;
 - Klantgerichtheid/verbeteren van dienstverlening;
 - Klachten/verbetervoorstellen (indien van toepassing).

4.1.2. Annulering

- UE 23. De volgende annuleringsregeling is van toepassing op de uitvoering van taaltrainingen:
1. De Cursist is gerechtigd om zonder opgaaf van redenen zijn deelname te annuleren;
 2. Bij annulering tot uiterlijk vijftien (15) kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen training zijn geen kosten verschuldigd;
 3. Indien de annulering door de Cursist of Deelnemende organisatie plaatsvindt binnen een termijn van vijftien (15) kalenderdagen voor aanvang van de training, en het voor de Deelnemende organisatie niet mogelijk is een vervangende Cursist aan te melden, mag Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen:
 - **0%** van de kosten van betreffende Cursist bij diens afmelding tot vijftien (15) kalenderdagen voor aanvangsdatum van de taaltraining;
 - **50%** van de kosten van betreffende Cursist bij diens afmelding vanaf vijftien (15) tot vijf (5) kalenderdagen voor aanvangsdatum van de taaltraining;
 - **100%** van de kosten van betreffende Cursist bij diens afmelding vanaf vijf (5) kalenderdagen voor aanvangsdatum van de taaltraining.
- Bij inschrijvingen voor een taaltraining via Leer-Rijk, wordt deze annuleringskosten automatisch aangemaakt en verwerkt in het reguliere bestelproces.

4.1.3. Rapportages

- UE 24. Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage aan bij Opdrachtgever, opgesteld conform het format dat Opdrachtgever na definitieve gunning aan Opdrachtnemer verstrekt. De managementrapportage bevat ten minste de volgende gegevens:
1. **Overzicht taaltrainingen**
 - Aantal uitgevoerde taaltrainingen binnen de raamovereenkomst, uitgesplitst naar:
 - taal
 - beoogd (te behalen) CEFR-niveau;
 - type taaltraining (klassikaal of online);
 - aantal lessen;
 - vorm taaltraining (individueel of groep, inclusief aantal Cursisten per groep).

	<ul style="list-style-type: none">• Aanvrager uitgesplitst naar Deelnemende organisatie en, indien van toepassing en gewenst, naar lager organisatieniveau binnen de Deelnemende organisatie (Directoraat-Generaal / Directie).• Start- en einddatum van iedere taaltraining.• CEFR-niveau bij aanvang en CEFR-niveau behaald bij afronding.• (Indien van toepassing) overzicht van afgegeven certificaten, als bedoeld in paragraaf 2.1.6. van het Beschrijvend document.• Totaal aantal annuleringen.• Totale kosten.• En het aantal uitstaande opdrachten <p>2. Uitdraai van het klachtenregister</p> <ul style="list-style-type: none">• Opdrachtnemer verstrekt een actuele uitdraai van het klachtenregister. Dit klachtenregister bevat voor alle klachten van de Opdrachtgever en Deelnemende organisaties ten minste de gegevens zoals opgenomen in UE 33. <p>3. Evaluatieresultaten</p> <ul style="list-style-type: none">• Een overzicht van de uitkomsten van de door Cursisten ingevulde evaluatie(s) per taal en niveau.
--	--

UE 25.	<p>Voor Perceel 2 en Perceel 3 geldt het volgende:</p> <p>Voor de Deelnemende organisaties het Ministerie van Buitenlandse Zaken en de Rijks schoonmaakorganisatie geldt, aanvullend op eis UE 24, dat Opdrachtnemer per kwartaal een aanvullende managementrapportage aanlevert.</p> <p>Deze rapportage heeft uitsluitend betrekking op <u>Perceel 2 en Perceel 3</u> en bevat ten minste de leerdoelen van de gevolgde of lopende taaltrainingen.</p>
---------------	--

UE 26.	<p>Opdrachtnemer levert de managementrapportage tijdig en uiterlijk drie (3) weken na afloop van het kwartaal aan bij Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer verwerkt eventuele wijzigingen die voortkomen uit nadere analyses door Opdrachtgever binnen één (1) week na ontvangst van deze terugkoppeling. De definitieve vaststelling van de managementrapportage gebeurt door Opdrachtgever.</p> <p>Voor het opstellen, aanleveren en aanpassen van de rapportage brengt Opdrachtnemer geen kosten in rekening.</p>
---------------	---

UE 27.	<p>Opdrachtnemer past gedurende de volledige looptijd van de raamovereenkomst een structureel kwaliteitszorgsysteem toe voor het - indien van toepassing - ontwikkelen, uitvoeren, monitoren en verbeteren van de gevraagde taaltrainingen. Dit systeem waarborgt dat de kwaliteit van de dienstverlening continu wordt bewaakt, geëvalueerd en verbeterd.</p>
---------------	--

UE 28.	<p>Opdrachtnemer voert periodieke evaluaties uit van de geleverde taaltrainingen door Cursisten en/of Deelnemende organisaties.</p> <p>Evaluatie-instrument:</p> <ul style="list-style-type: none">• Opdrachtnemer levert tijdens de implementatieperiode het evaluatieformulier aan Opdrachtgever.• Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen de inhoud van het evaluatie-instrument gezamenlijk af.
---------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaties worden gedurende de looptijd conform de overeengekomen kwaliteitseisen uitgevoerd.
UE 29.	<p>Opdrachtnemer borgt de kwaliteit van alle voor de Opdracht in te zetten trainers, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • toetsing van didactische, taalinhoudelijke en methodische competenties; • periodieke beoordeling; • naleving van de didactische uitgangspunten van de Opdracht.
UE 30.	<p>Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor klachtenafhandeling, inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> • registratie van klachten; • opvolging en analyse; • terugkoppeling aan Cursist en/of Deelnemende organisatie en/of Opdrachtgever.
UE 31.	<p>Opdrachtnemer past een systematiek van continue verbetering toe, waarin resultaten van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • evaluaties, • klachten, • interne kwaliteitscontroles <p>worden verwerkt in concrete verbetermaatregelen.</p>
UE 32.	<p>Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat het kwaliteitssysteem zodanig is ingericht en wordt toegepast dat de kwaliteit van de uitvoering van deze Opdracht – waaronder het ontwikkelen, verzorgen, evalueren en continu verbeteren van de in dit kader geleverde taaltrainingen – daadwerkelijk wordt geborgd.</p> <p>Opdrachtnemer verstrekt hiertoe relevante documentatie waaruit blijkt hoe het kwaliteitssysteem concreet wordt toegepast in relatie tot de onder deze raamovereenkomst uitgevoerde trainingen. De vorm van deze documentatie is vrij en wordt door Opdrachtnemer bepaald.</p>

4.1.4. Klachten

Voor de definitie van een klacht wordt door aangesloten bij ISO 10002: “Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie, met betrekking tot haar producten of diensten, of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.”

UE 33.	<p>Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Deelnemende organisaties zijn vastgelegd. Het klachtenregister bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een beschrijving van de klacht; • een rubricering in het soort klacht; • de datum van constatering; • de genomen maatregelen; • de datum waarop de klacht is afgehandeld.
UE 34.	<p>Bij klachten over de dienstverlening treedt de betreffende Deelnemende organisatie in overleg met Opdrachtnemer om de oorzaak van de klacht te achterhalen, te bespreken hoe deze wordt opgelost en te bepalen welke maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen.</p> <p>Deze bepaling geldt onverminderd alle overige rechten van Opdrachtgever, waaronder (maar niet beperkt tot) schadevergoeding en ontbinding.</p>

UE 35.	Opdrachtnemer wijst een medewerker (klachtencoördinator) aan die specifiek belast is met de klachtafhandeling. Deze medewerker beschikt over voldoende bevoegdheden om klachten structureel op te lossen en kan (indien nodig) buiten de reguliere organisatorische lijn opereren.
UE 36.	Binnen zeven (7) Werkdagen na melding van een klacht rapporteert Opdrachtnemer de oplossing van de klacht aan de betreffende Deelnemende organisatie. Deze rapportage bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none">• de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen;• de maatregelen die zijn getroffen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Een klacht wordt pas als opgelost beschouwd wanneer de Deelnemende organisatie de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd. Deze acceptatie zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.
UE 37.	Opdrachtnemer en/of de betreffende Deelnemende organisaties informeren de strategisch contractmanager van Opdrachtgever zodra: <ul style="list-style-type: none">• partijen er onderling niet uitkomen, of• zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen die van invloed zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst.

4.2. Kwalitatieve eisen aan de Opdracht

4.2.1. Algemene eisen

UE 38.	Opdrachtnemer levert gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst alle trainingen die binnen de scope van de Opdracht, als beschreven in Bijlage 4 (Scope en kenmerken van het Perceel) van het Beschrijvend document, vallen.
UE 39.	Opdrachtnemer voert alle trainingen uit volgens de normen van het Common European Framework of Reference for Languages (CEFR), voor zover het CEFR een passend kader vormt voor het betreffende type taaltraining. Indien het CEFR niet het toepasselijke of meest geschikte raamwerk is (bijvoorbeeld vanwege het karakter van de training), hanteert de Opdrachtnemer een ander relevant en erkend referentiekader. Opdrachtnemer licht in dat geval toe welk raamwerk wordt toegepast en waarom dit passend is.
UE 40.	Opdrachtnemer hanteert één centraal emailadres voor het ontvangen van aanvragen van Deelnemende organisaties die kunnen leiden tot een Afroep.
UE 41.	Opdrachtnemer reageert binnen vijf (5) Werkdagen op schriftelijke verzoeken, vragen of instructies van een Deelnemende organisatie die zijn ontvangen via het centrale emailadres als bedoeld in eis UE 40, of via andere overeengekomen kanalen.
UE 42.	Opdrachtnemer is voor de Deelnemende organisaties telefonisch bereikbaar op Werkdagen, minimaal tussen 09:00 uur en 17:00 uur (Nederlandse tijd, CET/CEST).
UE 43.	Alle mondelinge, schriftelijke en digitale communicatie tussen Opdrachtgever, Deelnemende organisaties en Opdrachtnemer vindt plaats in de Nederlandse taal.

4.2.2. Eisen aan de trainingsaccommodatie

UE 44. Opdrachtnemer verzorgt de voor uitvoering van de taaltraining noodzakelijke trainingsaccommodatie.

Opdrachtnemer beschikt hiertoe over een eigen accommodatie of is in staat om een passende accommodatie te huren. In deze accommodatie biedt Opdrachtnemer tevens de cateringvoorziening aan voor de Cursist(en) en de taaltrainer, waaronder ten minste onbeperkt: koffie, thee en (kraan)water.

UE 45. **Voor Perceel 1 en Perceel 2 geldt het volgende:**

Op verzoek van een Deelnemende organisatie kunnen de taaltrainingen ook incompany worden verzorgd. De taallessen vinden dan plaats op een (kantoor)locatie van de betreffende Deelnemende organisatie. In dat geval is de Deelnemende organisatie verantwoordelijk voor:

- de cateringvoorziening voor de Cursist(en) en de taaltrainer; en
- de toegang van de taaltrainer tot het gebouw.

Bij incompany-trainingen kan Opdrachtnemer geen accommodatiekosten in rekening brengen.

UE 46. Opdrachtnemer verzorgt de taaltrainingen op locatie uitsluitend in accommodaties die een rustige, geschikte en ongestoorde leeromgeving bieden. Wanneer de accommodatie onderdeel is van een kantoorlocatie van de Opdrachtnemer, dient deze locatie duidelijk afgescheiden te zijn van reguliere kantoorruimtes en volledig te voldoen aan de gestelde eisen voor een professionele leeromgeving.

De accommodatie en het leslokaal voldoen ten minste aan de volgende normen¹:

- 1. Gebouw en omgeving**
 - Het gebouw is volledig rookvrij.
 - De trainingslocatie bevindt zich in een rustige, prikkelarme omgeving, zodat een optimale setting voor taalonderwijs wordt geborgd.
 - Het gebouw beschikt over een stabiele en veilige wifi-internetverbinding die voldoende bandbreedte biedt voor interactief taalonderwijs en online leermiddelen.
- 2. Leslokaal – fysieke voorwaarden²**

In het leslokaal is:

 - Daglicht aanwezig, waarbij de lichtintensiteit regelbaar is middels helderheids- en/of zonwering.
 - Verlichting conform NEN-EN 12464-1, met:
 - een minimale verlichtingssterkte van 300 lux op werkvlakniveau;
 - een gelijkmatigheidsindex van minimaal 0,6.
 - Voldoende luchtventilatie aanwezig.
 - Temperatuurregulering aanwezig waarmee de temperatuur continu tussen de 19 en 25 graden Celsius ligt.
 - Goede akoestiek, waarbij de nagalmtijd conform NEN 5077 maximaal 0,8 seconde bedraagt.

¹ Conform Programma van eisen Frisse Scholen 2021

² Deze eisen sluiten aan bij de verplichtingen uit de Arbowet en het Arbobesluit voor een veilige en gezonde werk- en leeromgeving (o.a. binnenklimaat, ventilatie, temperatuur, verlichting en geluid), en bij gangbare normen zoals NEN-EN 12464-1 (verlichting) en NEN 5077 (akoestiek).

- Het lokaal is voldoende groot (± 3 tot $3,5 \text{ m}^2$ bruto per Cursist) voor het aantal Cursisten en de taaltrainer, inclusief ruimte voor actief taalonderwijs (oefenen, bewegen, duo-werk).

3. Leslokaal – inrichting en didactische voorzieningen

Het leslokaal beschikt over:

- Deugdelijk meubilair (stoelen en tafels), passend bij het aantal Cursisten en de taaltrainer;
- Ten minste twee werkende (digitale) presentatiemiddelen, bijvoorbeeld: whiteboard, digitaal schoolbord, flip-over, beamer, projectiescherm, digitaal presentatie- of interactiemiddel etc.
- De voorzieningen en inrichting ondersteunen modern, interactief en communicatief taalonderwijs, waaronder het gebruik van (digitale) leermiddelen.

UE 47. Voor Perceel 3 geldt het volgende:

De Cursist is niet verplicht gebruik te maken van de logiesaccommodatie. Indien een Cursist geen logies wenst of wanneer de Deelnemende organisatie dit niet bestelt, vervalt de toepassing van de logies-eisen. Indien wel logies wordt afgenomen, voldoet de aangeboden logiesaccommodatie aan de onderstaande eisen.

De door Opdrachtnemer aangeboden logiesaccommodatie voldoet aan de volgende eisen:

1. Algemene geschiktheid

- De logiesaccommodatie is een voor verblijfsdoeleinden bestemd gebouw, zoals een hotel, conferentiecentrum met logies, residentieel opleidingscentrum.
- Cursisten worden niet ondergebracht in ruimtes die niet primair bedoeld zijn voor verblijf, zoals een opslagruimtes, kantoorruimtes, kopieerruimtes, archiefruimtes of andere geïmproviseerde ruimten.
- Het gebouw is volledig rookvrij. Eventuele rookvoorzieningen bevinden zich uitsluitend buiten.

2. Kamerkwaliteit

De kamer waarin de Cursist verblijft beschikt minimaal over:

- een volwaardige slaapruijnte met bed van reguliere hotelkwaliteit;
- daglicht of een gelijkwaardig natuurlijk lichtniveau;
- een eigen sanitaire voorziening (privé badkamer met toilet én douche of bad);
- regelbare verwarming en/of koeling, zodat de temperatuur tussen 19 en 25°C kan worden gehouden;
- voldoende geluidsisolatie passend bij normaal hotelgebruik, zodat ongestoord rusten mogelijk is;
- een schone, goed onderhouden inrichting.

3. Voorziening in of direct aangrenzend aan de logiesaccommodatie

De logiesaccommodatie biedt, in het gebouw of direct aangrenzend (op hetzelfde terrein), minimaal toegang tot:

- een ontbijtvoorziening;
- een ruimte waar Cursisten zich tussen trainingen kunnen ontspannen, zoals een lounge, zitruimte of equivalent;

- een stabiele en veilige³ wifi-internetverbinding.

UE 48. Voor Perceel 1 en Perceel 2 geldt het volgende:

De accommodatie waar Opdrachtnemer zijn trainingen op locatie verzorgt, ligt binnen Europees Nederland (zie afbeelding hieronder). Meer in het bijzonder is Opdrachtnemer in staat om een accommodatie voor uitvoering van trainingen op locatie te verzorgen in elk van de volgende vier regio's:

- Regio 1: Provincie Friesland, Groningen en Drenthe.
- Regio 2: Provincie Overijssel en Gelderland.
- Regio 3: Provincie Noord-Holland, Zuid-Holland, Flevoland en Utrecht.
- Regio 4: Provincie Zeeland, Noord-Brabant en Limburg.



Voor Regio 3 geldt aanvullend dat Opdrachtnemer in elk geval een accommodatie moet kunnen verzorgen in:

- Den Haag, of
- Utrecht en/of Amersfoort.

UE 49. Voor Perceel 3 geldt het volgende:

Opdrachtnemer dient minimaal één vaste trainingsaccommodatie beschikbaar te hebben voor intensieve taaltrainingen, gelegen:

- binnen Europees Nederland (zie afbeelding in eis UE 48), of
- binnen een straal van 100 kilometer vanaf de Nederlands-Europese landgrens, voor zover gelegen binnen de Europese Unie.

Deze accommodatie voldoet aan de eisen ten aanzien van beschikbaarheid, voorzieningen en bereikbaarheid voor Cursisten.

UE 50. Deze eis geldt voor alle Percelen waarin loopafstandsnormen zijn opgenomen.

Meetmethode loopafstand

- De loopafstand wordt vastgesteld in 'te voet'-modus via de kortste looproute over publiek toegankelijke paden en trottoirs, zoals weergegeven in algemeen toegankelijke routeplanners (bijv. Google Maps, Apple Kaarten, HERE/WeGo of OpenStreetMap).
- Bij onderlinge afwijkingen tussen bronnen geldt de gemiddelde uitkomst; bij blijvend geschil is de uitkomst van Google Maps (loopstand) leidend.

Definities

³ "Veilig" in de context van logies betreft hier de aanwezigheid van een wachtwoordbeveiligd gastennetwerk of gelijkwaardige toegangscontrole, conform gangbare hotelpraktijken. Het betreft géén zakelijke netwerkbeveiligingseisen.

- NS-station: een station dat is opgenomen in de actuele NS-dienstregeling (waaronder stations die door NS of concessiepartners worden bediend).
- Reguliere OV-halte: een openbaar toegankelijke halte of station binnen het lokale of regionale OV-netwerk met een gepubliceerde dienstregeling en minimaal één aansluiting per uur tussen 07:00–22:00 uur op Werkdagen.
- Last mile voorziening: elke vorm van vervoer die de laatste kilometer(s) tussen halte en accommodatie (of tussen logiesaccommodatie en trainingsaccommodatie) overbrugt en voldoet aan de eisen in UE 52.

Verbod op kunstmatige beïnvloeding

- Opdrachtnemer past geen omrijroutes of andere kunstmatige strategieën toe om aan afstandsnormen te voldoen (zoals het aanvoeren van niet-reguliere haltes, ongebruikelijke omleidingen of niet-publieke paden).

Toepassing: Deze bepaling is algemeen en geldt voor alle Percelen waarin loopafstandsnormen zijn opgenomen. Waar in overige eisen “Vaststelling van de loopafstand: conform eis UE 50” staat, prevaleert deze meetmethode.

UE 51. Voor Perceel 1 en Perceel 2 geldt het volgende:

Indien Opdrachtnemer een accommodatie verzorgt voor de uitvoering van taaltrainingen op locatie, ligt deze accommodatie op $\leq 1,0$ kilometer loopafstand van een NS-station.
Vaststelling van de loopafstand: conform eis UE 50.

Afwijking van deze eis is uitsluitend toegestaan:

- na voorafgaand overleg met en akkoord van de Deelnemende organisatie; of
- indien en wanneer de Deelnemende organisatie dit wenst, organiseert Opdrachtnemer zonder additionele kosten een last-mile-voorziening tussen het betreffende NS-station en de trainingsaccommodatie, zoals bedoeld in eis UE 52.

UE 52. Voor Perceel 3 geldt het volgende:

De accommodatie is goed bereikbaar met openbaar vervoer (OV). Dit wordt aangetoond door:

- a) een loopafstand $\leq 1,0$ kilometer vanaf de dichtstbijzijnde reguliere OV-halte (bus/trein/tram) binnen het lokale of regionale OV-netwerk, of
- b) indien de loopafstand $> 1,0$ kilometer, een passende last-mile-voorziening (zoals een pendelservice, shuttlebus, gedeelde taxi of hoteltransfer) die:
 - aansluit op de aankomst- en vertrektijden van het relevante openbaar vervoer;
 - beschikbaar is op de door de Deelnemende organisatie aangewezen dagen en tijdvakken (inclusief begin en einde van lesdagen);
 - tijdig en duidelijk wordt gecommuniceerd aan Cursisten, inclusief verzamelpunt, frequentie en contactinformatie
 - zonder additionele kosten is voor Deelnemende organisatie en Cursisten.

Randvoorwaarden (bereikbaarheidshalte):

- De betreffende halte ligt aan een reguliere, logische OVlijn met gepubliceerde dienstregeling en minimaal één aansluiting per uur tussen 07:00 – 22:00 uur op Werkdagen.
- Vaststelling van de loopafstand: conform eis UE 50.

- Het is niet toegestaan om afwijkende om-rijroutes of kunstmatige aanpassingen (zoals tijdelijke haltes of omleidingen buiten de reguliere dienstregeling) te gebruiken om aan de afstandsnorm te voldoen.

UE 53. Voor Perceel 3 geldt het volgende:

Eis UE 52 is onverkort van toepassing op:

- de route tussen de OV-halte en de logiesaccommodatie;
- de route tussen de logiesaccommodatie en de trainingsaccommodatie; én
- de omgekeerde routes.

Indien de logiesaccommodatie niet is gevestigd op dezelfde locatie als de trainingsaccommodatie, geldt aanvullend:

- een maximale loopafstand van $\leq 1,0$ kilometer, tussen de logiesaccommodatie en de trainingsaccommodatie, of
- indien deze route een loopafstand van $> 1,0$ kilometer heeft, organiseert Opdrachtnemer, indien en wanneer de Deelnemende organisatie dit wenst, zonder additionele kosten een passende lastmile-voorziening, zoals omschreven in eis UE 52.

Vaststelling van loopafstanden: conform eis UE 50.

4.2.3. Eisen aan de taaltrainers

UE 54. De door Opdrachtnemer in te zetten taaltrainer voldoet aan de volgende vereisten:

- **Aantoonbare bekwaamheid**~~Didactische bevoegdheid~~

~~De in te zetten taaltrainer beschikt over aantoonbare bekwaamheid voor het verzorgen van de betreffende taaltraining. is didactisch bevoegd om les te geven. Deze bekwaamheid kan onder meer blijken uit relevante ervaring als trainer, aantoonbare didactische vaardigheden, relevante opleiding of scholing, referenties, evaluaties en/of resultaten uit eerdere opdrachten.~~

~~De Deelnemende organisatie kan van Opdrachtnemer eisen dat er een taaltrainer wordt ingezet die aantoonbaar beschikt over een eerstegraads lesbevoegdheid. Voor talen waarvoor specifieke vakinhoudelijke kwalificaties bestaan, kan de Deelnemende organisatie een relevant diploma eisen, zoals: Nt2diploma voor Nederlands als tweede taal, TEFL voor Engels, FLE voor Frans, ELE voor Spaans.~~

- **Opleidingsniveau**

De taaltrainer beschikt over een diploma op minimaal HBO-masterniveau.

- **Werkervaring**

De taaltrainer heeft minimaal twee (2) jaar werkervaring als taaltrainer in de betreffende taal, dan wel aantoonbaar gelijkwaardige ervaring.

In overleg tussen Opdrachtnemer en de Deelnemende organisatie kan van één of meer van de bovengenoemde vereisten worden afgeweken, indien dit gelet op de aard van de training, de taal, de leerdoelen, de doelgroep, beschikbaarheid of andere relevante omstandigheden passend en verantwoord is. Ook in dat geval blijft gelden dat de taaltrainer aantoonbaar geschikt en bekwaam moet zijn om de betreffende taaltraining te verzorgen.

UE 55. Voor Perceel 2 en Perceel 3 geldt het volgende:

Deelnemende organisatie behoudt zich het recht voor om vervanging van een trainer te eisen wanneer een trainer niet aan de bovengenoemde eisen voldoet.

UE 56. Opdrachtnemer zet taaltrainers in die de betreffende moedertaalspreker (native speaker) zijn van de doeltaal aantoonbaar beheersen op moedertaalniveau of een daarmee vergelijkbaar niveau en beschikken over uitgebreide kennis van de sociale en zakelijke cultuur en omgangsvormen van het land waar de doeltaal wordt gesproken.⁴

De taaltrainer beschikt daarnaast over passende kennis van relevante culturele aspecten, omgangsvormen en taalgebruik die verband houden met de betreffende doeltaal en de context van de training. Deze kennis dient aan te sluiten bij de leerdoelen, functiecontext en werkzaamheden van de Cursist.⁵

Deelnemende organisaties kunnen te allen tijde verlangen dat voor een specifieke Opdracht géén moedertaalspreker wordt ingezet. Een dergelijke aanwijzing hoeft door de Deelnemende organisatie niet te worden gemotiveerd.

UE 57. Deelnemende organisatie kan Opdrachtnemer te allen tijde verzoeken om een (geanonimiseerd) profiel of curriculum vitae (cv) te overleggen van de taaltrainer die een taaltraining uitvoert of hiervoor is beoogd.

Indien de Deelnemende organisatie vaststelt dat het profiel, het cv of (indien van toepassing) de evaluatie van de taaltrainer aantoont dat de taaltrainer niet voldoet aan de vereisten die voor de betreffende taaltraining zijn gesteld, kan de Deelnemende organisatie verlangen dat Opdrachtnemer (in voorkomend geval tussentijds) een vervangende taaltrainer inzet die wel aan deze vereisten voldoet.

Deze vervanging vindt plaats conform artikel 4 van de ARVODI: Opdrachtnemer vervangt de betreffende persoon zo spoedig mogelijk, tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Voor de vervanger wordt geen hoger tarief in rekening gebracht en de vervanger is qua deskundigheid, opleiding en ervaring ten minste gelijkwaardig aan de te vervangen trainer.

UE 58. Voor Perceel 1 en Perceel 2 geldt het volgende:

Opdrachtnemer zet voor een reeks van opeenvolgende trainingen zoveel mogelijk dezelfde taaltrainer in, zodat continuïteit, kwaliteit en didactische consistentie worden geborgd.

Indien vervanging noodzakelijk is (bijvoorbeeld wegens ziekte, beschikbaarheid of omdat het profiel, cv of een evaluatie aantoont dat de trainer niet voldoet aan de vereisten), zorgt Opdrachtnemer voor een vervangende taaltrainer die wel aan alle gestelde eisen voldoet. Deze vervanging vindt plaats conform artikel 4 van de ARVODI: de vervanger wordt zo spoedig mogelijk ingezet, is ten minste gelijkwaardig qua deskundigheid, opleiding en ervaring, en er wordt geen hoger tarief in rekening gebracht.

⁴ De nationaliteit van een taaltrainer vormt op zichzelf geen beperking, mits de betrokkene conform EU-sanctiewetgeving mag worden ingezet. Opdrachtnemer dient te borgen dat een trainer niet voorkomt op EU-sanctielijsten.

⁵ Voor Perceel 2 en 3 geldt aanvullend dat Deelnemende organisaties in specifieke gevallen – met name ter voorbereiding op een buitenlandse plaatsing – een trainer mogen verlangen met specifieke interculturele- en professionele omgangsvormenkennis van het betreffende land (zie paragraaf 2.4.3. van het Beschrijvend document). Indien de Opdrachtnemer deze expertise niet binnen tien (10) Werkdagen kan leveren, mogen Deelnemende organisaties de betreffende training buiten de raamovereenkomst laten uitvoeren (maximaal ~~twintig (20)~~ 25 Cursisten per jaar).

UE 59. Opdrachtnemer zorgt bij verhindering van de trainer voor vervanging door een gelijkwaardige trainer, zodat de geplande taaltraining kan plaatsvinden. Opdrachtgever wordt zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Vervanging vindt plaats conform artikel 4 van de ARVODI en mag niet leiden tot een hoger tarief.

UE 60. Voor Perceel 1 en Perceel 2 geldt het volgende:

Voorafgaand aan de uitvoering van een incompany-training kan een Deelnemende organisatie van Opdrachtnemer verlangen dat het door hem in te zetten personeel, zowel eigen medewerkers als personeel van onderaannemers, de onderstaande documenten overlegt:

- een door het betreffende personeelslid ondertekende geheimhoudingsverklaring, opgesteld of aangeleverd door de betreffende Deelnemende organisatie;
- een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die voldoet aan het door de Deelnemende organisatie gespecificeerde screeningsprofiel en die op de startdatum van de training niet ouder is dan twee (2) jaar.

De vereiste VOG-criteria worden per incompany-traject opgenomen in de desbetreffende offerteaanvraag.

Indien één of meer van deze documenten worden verlangd, geldt dat personeel pas mag worden ingezet op het betreffende incompany-traject nadat de vereiste geheimhoudingsverklaring en/of VOG door Opdrachtnemer zijn overgelegd aan de Deelnemende organisatie.

Opdrachtnemer archiveert de ingediende geheimhoudingsverklaringen en VOG's gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en verstrekt deze, indien door de Deelnemende organisatie gevraagd, opnieuw bij een later verificatieverzoek, voor zover dit verenigbaar is met toepasselijke privacywetgeving (waaronder de AVG).

UE 61. Voor Perceel 1 en Perceel 2 geldt het volgende:

Voor bepaalde incompany-trajecten kan een screeningsvereiste gelden, met name voor trajecten uitgevoerd voor de Deelnemende organisaties het Ministerie van Defensie en de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD). In dergelijke gevallen kan een Deelnemende organisatie bepalen dat het door Opdrachtnemer ingezette personeel (zowel eigen medewerkers als personeel van onderaannemers) een veiligheidsonderzoek dient te ondergaan. Dit veiligheidsonderzoek, ook wel screening of betrouwbaarheids- en geschiktheidsonderzoek (BGO), wordt uitgevoerd volgens de bij de betreffende Deelnemende organisatie geldende procedures.

Opdrachtnemer en het door hem ingezette personeel zijn verplicht volledige medewerking te verlenen aan het vereiste veiligheidsonderzoek. Personeel mag pas op het betreffende incompany-traject worden ingezet nadat een positief screeningsresultaat is vastgesteld.

De kosten van het veiligheidsonderzoek komen voor rekening van de Deelnemende organisatie die het onderzoek uitvoert. Deze kosten mogen niet worden doorbelast aan Opdrachtnemer.

UE 62. Voor Perceel 1 en Perceel 2 geldt het volgende:

Indien een Deelnemende organisatie een veiligheidsonderzoek of betrouwbaarheidsonderzoek vereist, verstrekt Opdrachtnemer op verzoek een lijst van het personeel dat voor dit onderzoek in aanmerking komt. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat dit personeel beschikbaar is om het onderzoek te doorlopen.

De kosten die voortvloeien uit het vereiste veiligheids-/betrouwbaarheidsonderzoek kunnen door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht bij de betreffende Deelnemende organisatie.

UE 63. Voor Perceel 1 en Perceel 2 geldt het volgende:

Een positief screeningsresultaat heeft een beperkte geldigheidsduur. Indien deze geldigheid verstrijkt terwijl de taaltraining nog voortduurt, is her-screening van het betreffende personeel verplicht.

Wanneer een veiligheids- of betrouwbaarheidsonderzoek leidt tot een negatieve uitslag, wordt het betrokken personeel van/namens Opdrachtnemer onmiddellijk uitgesloten van het verrichten van werkzaamheden voor de betreffende taaltraining. Opdrachtnemer zorgt er tevens voor dat dit personeel geen enkele toegang meer heeft tot informatie of gegevens van of over de Deelnemende organisatie.

UE 64. Voor Perceel 1 en Perceel 2 geldt het volgende:

Indien op een taaltraining een screeningsvereiste van toepassing is, is Opdrachtnemer er te allen tijde verantwoordelijk voor dat het door hem ingezette personeel beschikt over een geldig en positief screeningsresultaat.

4.2.4. Eisen aan de uitvoering

UE 65. Voor Perceel 1 geldt het volgende:

Opdrachtnemer plant de trainingen op locatie en online minimaal zes (6) maanden vooruit.

UE 66. Voor Perceel 1 geldt het volgende:

Opdrachtnemer stelt voor alle uitgevraagde talen en alle taalniveaus gedurende ieder contractjaar minimaal twee (2) trainingsmomenten beschikbaar.

UE 67. Voor Perceel 1 geldt het volgende:

Opdrachtnemer plant alle taaltrainingslessen op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur (Nederlandse tijd, CET/CEST) en richt de dienstverlening overeenkomstig deze tijdsvensters in.

UE 68. Voor Perceel 1 geldt het volgende:

Opdrachtnemer biedt de klassikale taaltrainingen aan met de volgende groepsgrootte:

- Engels, Frans, Duits, Nederlands (NT2) en Spaans: minimaal zes (6) en maximaal twaalf (12) Cursisten per groep.
- Arabisch, Chinees, Russisch en Portugees: minimaal drie (3) en maximaal twaalf (12) Cursisten per groep.

Indien het minimaal vereiste aantal Cursisten niet wordt behaald, kan de training uitsluitend worden gestart met een lager aantal Cursisten na overleg met én na schriftelijke instemming van de betreffende Deelnemende organisatie(s).

UE 69. Voor Perceel 2 geldt het volgende:

Indien een Deelnemende organisatie hierom verzoekt, biedt Opdrachtnemer gepersonaliseerde periodieke taaltrainingen in kleine groepen aan. Voor deze trainingen geldt voor alle talen een groepsgrootte van minimaal twee (2) en maximaal zes (6) Cursisten per groep.

UE 70. Elke taaltraining start met een individuele intake met de Cursist. Opdrachtnemer plant binnen twee (2) Werkdagen na ontvangst van de aanvraag van de Deelnemende organisatie een intakegesprek in met de Cursist. Het intakegesprek vindt in beginsel plaats binnen zeven (7) Werkdagen na ontvangst van de aanvraag.

Voor het intakegesprek kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen.

UE 71. Voor Perceel 1 geldt het volgende:

Voor Perceel 1 omvat de intake ten minste de volgende onderdelen:

- vaststelling van het huidige taalniveau en de taalvaardigheid van de Cursist;
- bepaling van de juiste groepsindeling op basis van het vastgestelde niveau en de aard van de training.

UE 72. Voor Perceel 2 en Perceel 3 geldt het volgende:

Voor Perceel 2 en Perceel 3 omvat de intake ten minste de volgende onderdelen:

- vaststelling van het taalniveau en de taalvaardigheid (algemene technische beheersing van een taal ten aanzien van luisteren, spreken, lezen en schrijven) van de Cursist;
- vaststelling van de leerdoelen van de Cursist, afgestemd op leerbehoefte en leerstijl;
- vaststelling van de intensiteit, frequentie en duur van de taaltraining, met inachtneming van het beoogde leerrendement;
- bepaling van een passende kennismaking met de cultuur en omgangsvormen van het land van de doeltaal;
- inventarisatie en afstemming van aanvullende leerdoelen gericht op de werkcontext, relevante taken en taalgebruikssituaties van de Cursist.

UE 73. Voor Perceel 2 en Perceel 3 geldt het volgende:

De inhoud en verdere invulling van de taaltraining sluiten aan op de leerdoelen van de Cursist. De training sluit tevens aan op de functie, werkcontext en werkzaamheden van de Cursist.

Opdrachtnemer kan hierbij gebruikmaken van casuïstiek en/of materiaal uit de dagelijkse werkpraktijk van de Cursist(en).

UE 74. Opdrachtnemer legt de intakebevindingen en het (voorgestelde) trainingsaanbod vast in een korte intake-notitie van maximaal één (1) pagina, of gebruikt een door hem gehanteerd standaardformat. Deze intake-notitie wordt verstrekt aan de Cursist en, indien van toepassing, aan de contactpersoon van de Deelnemende organisatie.

UE 75. Voor Perceel 2 en Perceel 3 geldt het volgende:

De intakeprocedure resulteert in een voorstel voor een gepersonaliseerd trainingsprogramma voor de Cursist. Dit voorstel bevat tevens een duidelijke en gespecificeerde kostenspecificatie, conform de tarieven uit de raamovereenkomst.

Opdrachtnemer verstuurt het voorstel uiterlijk binnen vijf (5) Werkdagen na het intakegesprek per e-mail naar de contactpersoon van de Deelnemende organisatie.

Het voorstel bevat tenminste:

- naam en contactgegevens van de betreffende Cursist;
- leerdoelen van de Cursist;
- een beknopt voorstel voor het trainingsprogramma;
- de vastgestelde uitvoeringsdata;

- een gespecificeerde prijsopgave, conform de tarieven in de raamovereenkomst.

Indien de Deelnemende organisatie akkoord is met het voorstel, bevestigt zij dit schriftelijk per email aan Opdrachtnemer. Op het moment van deze schriftelijke akkoordverklaring komt de Afroep tot stand.

UE 76. Opdrachtnemer besteedt in zijn taaltrainingen aantoonbaar aandacht aan relevante omgangsvormen, ~~relevante~~ cultuuraspecten en vakjargon, voor zover deze verband houden met de betreffende taaltraining, de leerdoelen, de functiecontext en passend bij de functie en/of de werkzaamheden van de Cursist(en).

De invulling hiervan wordt afgestemd op de concrete behoefte die tijdens de aanvraag en/of intake naar voren komt. Hierbij wordt niet verlangd dat Opdrachtnemer voor alle landen waarin een taal wordt gesproken of waarin de Rijksoverheid actief is, diepgaande of specialistische landenkennis beschikbaar heeft.

Veder wordt verwezen naar paragraaf 2.4.3 van het Beschrijvend document.

UE 77. **Voor Perceel 1 geldt het volgende:**

Opdrachtnemer ontvangt Afroepen in beginsel via Leer-Rijk of via het Learning Management Systeem (LMS) van de betreffende Deelnemende organisatie. Indien een Deelnemende organisatie niet is aangesloten op Leer-Rijk of niet beschikt over een LMS en slechts incidenteel taaltrainingen afneemt, kan een Afroep schriftelijk per email worden verstrekt.

UE 78. Na ontvangst van de aanmelding (Perceel 1) of het schriftelijke akkoord op het voorstel (Perceel 2 en 3) verzendt Opdrachtnemer uiterlijk binnen vijf (5) Werkdagen een schriftelijke bevestiging van de Afroep aan de contactpersoon van de Deelnemende organisatie.

UE 79. Elke taaltraining wordt afgesloten met de vaststelling van het behaalde taalniveau van de Cursist conform het CEFR.

De Cursist ontvangt hiertoe een certificaat, waarop in ieder geval zijn opgenomen:

- de taal waarin de training is gevolgd;
- het behaalde CEFR-taalniveau;
- de datum van afronding van de training;
- en, indien het certificaat op een latere datum wordt vastgesteld of uitgegeven, ook deze datum.

Het verstrekken van het certificaat is volledig inbegrepen in de prijs van Opdrachtnemer.

UE 80. **Voor Perceel 2 en Perceel 3 geldt het volgende:**

Opdrachtnemer voert bij afronding van de taaltraining een eindevaluatie uit van het leertraject van de Cursist. Deze evaluatie richt zich op de vooraf gestelde leerdoelen.

Opdrachtnemer verstrekt aan de Cursist een schriftelijke terugkoppeling die ten minste omvat:

- De eindevaluatie van het leertraject van de Cursist, afgezet tegen de vooraf bepaalde leerdoelen.
- Resterende aandachtspunten en ontwikkelpunten voor de Cursist.
- Suggesties voor verdere zelfstudie en/of transfer naar de werkpraktijk.

Opdrachtnemer levert deze terugkoppeling uiterlijk tien (10) Werkdagen na de datum van de eindevaluatie aan de Cursist. Deze terugkoppeling is volledig inbegrepen in de prijs van Opdrachtnemer.

UE 81. Voor Perceel 2 en Perceel 3 geldt het volgende:

Naast het certificaat als bedoeld in UE 79 en de terugkoppeling als bedoeld in de informatie uit eis UE 80 stelt Opdrachtnemer, uitsluitend voor Cursisten van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, na afronding van de training een korte individuele eindrapportage-ontwikkelplan op. De eindrapportageHet ontwikkelplan wordt uiterlijk binnen tien (10) Werkdagen na de datum van de eindevaluatie aan de Cursist verstrekt.

~~Per Deelnemende organisatie wordt vooraf afgestemd of Opdrachtnemer daarnaast een afschrift van het ontwikkelplan aan de contactpersoon van deze organisatie verstrekt. Indien dit is overeengekomen, verzendt Opdrachtnemer het afschrift automatisch en gelijktijdig met de oplevering aan de Cursist.~~

De eindrapportageHet ontwikkelplan omvat in ieder geval:

- het behaalde taalniveau of de voortgang ten opzichte van het startniveau;
- een beknopte terugkoppeling op de vooraf vastgestelde leerdoelen;
- relevante aandachtspunten voor verdere ontwikkeling; en
- indien passend, een kort advies voor vervolgentraining of zelfstudie.
 - ~~eindevaluatie t.o.v. leerdoelen;~~
 - ~~resterende aandachtspunten;~~
 - ~~suggesties voor zelfstudie en praktische toepassing.~~
- ~~Persoonlijke aandachtspunten voor de Cursist;~~
- ~~Een overzicht van sterke punten van de Cursist;~~
- ~~Twee tot drie concrete interventies voor de korte termijn (drie (3) maanden) gericht op het ontwikkelen of onderhouden van aandachtspunten en sterke punten.~~
- ~~Aanbevelingen voor langere termijn (drie (3) maanden en verder).~~

~~De vijf onderliggende vaardigheden (luisteren, spreken, lezen, schrijven en gesprekken voeren), die worden gespecificeerd en uitgewerkt conform de intake en/of toets.~~

De eindrapportage dient beknopt en praktisch toepasbaar te zijn en hoeft geen uitgebreid ontwikkelplan te bevatten.

UE 82. Opdrachtnemer communiceert rechtstreeks met Cursist(en) over alle logistieke en inhoudelijke zaken met betrekking tot de uitvoering van de taaltraining.

Uitnodigingen en de voor de taaltraining benodigde praktische en/of inhoudelijk te bestuderen informatie, worden uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de eerste trainingsdag naar de Cursist(en) gestuurd.

UE 83. Voor Perceel 1 en Perceel 2 geldt het volgende:

Een taaltraining-afzonderlijke taalles of een afzonderlijk lesmoment met een taaltrainer, ongeacht of deze fysiek op locatie of online plaatsvindt, duurt ~~in beginsel~~ minimaal twee (2) uur.

UE 84. Voor Perceel 3 geldt het volgende:

Een intensieve taaltraining:

- Omvat minimaal zes (6) uur per dag les, gerekend exclusief pauzes (koffie en thee, lunch en diner);
- Waarvan het zwaartepunt (\geq drie (3) lessen) ligt op de één-op-één contacturen met een taaltrainer;
- Opdrachtnemer biedt dagelijks een mix van taaltrainers aan;
- Het diner is onderdeel van de taaltraining, in die zin dat de doeltaal geoefend wordt door de Cursist tijdens het diner. Het diner vindt daardoor bij voorkeur in groepsverband plaats met andere Cursisten en/of taaltrainers. Het diner wordt niet meegerekend in bovengenoemde één-op-één contacturen met de trainer.

UE 85. Voor Perceel 1 en Perceel 2 geldt het volgende:

Indien (een deel van) de taaltraining online wordt gegeven, maakt Opdrachtnemer gebruik van het online vergaderplatform dat in gebruik is bij de desbetreffende Deelnemende organisatie.

Deze eis geldt voor:

- **Perceel 1:** wanneer de training incompany én online wordt verzorgd.
- **Perceel 2:** alle online trainingen

- UE 86.** Indien sprake is van een groepstraining, verstrekt Opdrachtnemer, op verzoek van de Deelnemende organisatie, een presentielijst van de betreffende trainingsdag. De presentielijst wordt uiterlijk binnen vijf (5) Werkdagen na de betreffende trainingsdag aangeleverd.

4.2.5. Eisen aan het gebruik van AI-toepassingen

UE 87. Gebruik van AI-toepassingen binnen de Opdracht

Opdrachtnemer mag binnen de uitvoering van de Opdracht gebruikmaken van AI-toepassingen (zoals chatbots, taalmodellen of andere generatieve AI-ondersteuning), mits volledig wordt voldaan aan de onderstaande voorwaarden:

1. Geen verwerking van (persoons)gegevens

- De AI-toepassing mag uitsluitend worden gebruikt zonder verwerking van (persoons)gegevens van Cursisten.
- Het gebruik van dummy-gegevens is toegestaan, mits dit door de toepassing technisch wordt afgedwongen.
- Het invoeren of verwerken van herleidbare gegevens van Cursisten (zoals naam, foto, e-mailadres of andere identificerende gegevens) is niet toegestaan.

2. Tijdelijke gegevensverwerking

- Communicatie die tijdens de sessie plaatsvindt (schriftelijk of gesproken) mag uitsluitend tijdens die sessie worden opgeslagen en gebruikt.
- Deze gegevens mogen niet worden (her)gebruikt voor training, verbetering of ontwikkeling van het AI-model of andere doeleinden.
- Na beëindiging van de sessie moeten alle gegevens onherroepelijk worden verwijderd.

3. Geen beeldmateriaal van Cursisten

Het maken, opslaan of verwerken van beeldmateriaal (foto's, video's of andere visuele data) van Cursisten is niet toegestaan.

- UE 88.** Opdrachtnemer moet gedurende de volledige looptijd van de raamovereenkomst voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van artificiële intelligentie (AI), waaronder de op dat moment vigerende AI-verordening ([AI-verordening AI \(Artificiële Intelligentie\) - Digitale Overheid](#)).

UE 89. Indien Opdrachtnemer een AI-toepassing inzet of voornemens is in te zetten binnen de uitvoering van de Opdracht, moet Opdrachtnemer voor de daadwerkelijke inzet aantonen dat wordt voldaan aan de eisen in UE87 en UE 88.

Indien Opdrachtnemer een AI-toepassing reeds vanaf de ingangsdatum van de raamovereenkomst wenst te gebruiken, moet deze aantoonbaarheid uiterlijk één (1) maand na de ingangsdatum van de raamovereenkomst zijn geleverd.

Deze aantoonbaarheid bestaat ten minste uit:

- een beschrijving van de AI-toepassing;
- een onderbouwing dat geen persoonsgegevens worden verwerkt;
- documentatie over gegevensverwerking, opslag en verwijdering;
- een verklaring van conformiteit met de AI-verordening.

UE 90. Indien de AI-toepassing niet voldoet aan de in de eisen UE 87, UE 88 en UE 89 genoemde vereisten, is gebruik van de toepassing binnen de uitvoering van de Opdracht alleen toegestaan na een beveiligings- en privacy toets door Opdrachtgever, inclusief toetsing aan de AI-verordening.

- Deze toets kan ertoe leiden dat aanvullende maatregelen of afspraken noodzakelijk zijn.
- Totdat de toets volledig is afgerond en door Opdrachtgever akkoord is bevonden, mag de betreffende AI-toepassing niet door Opdrachtnemer worden ingezet tijdens de uitvoering van de Opdracht.