



Belastingdienst

Bijlage 1 – Programma van eisen

Behorende bij: BOA- en AOA-opleidingen en examinering
Kenmerk: IUC24-744

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. Social return.....	4
2.2.2. Diversiteit en inclusie.....	4
2.3. Juridische kaders.....	5
2.4. Informatiebeveiligingseisen.....	5
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken.....	6
3.1. Prijsstelling.....	6
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....	8
3.2.1. Eisen E-facturatie.....	8
3.3. Het Leermanagementsysteem (LMS).....	10
3.3.1. Overgang naar nieuw LMS systeem.....	12
3.3.2. Het Leermanagementsysteem (LMS) van de andere Deelnemende organisaties.....	12
3.3.3. Deelnemende organisaties die geen gebruik maken van Leer-Rijk of een aan Leer-Rijk gekoppeld LMS.....	13
Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht.....	14
4.1. Eisen Perceel 1 BOA- en AOA-opleidingen.....	14
4.1.1. Algemene eisen BOA- en AOA-opleidingen.....	14
4.1.2. Specifieke eisen per soort opleiding.....	16
4.1.3. Eisen aan de opleidingsomgeving.....	22
4.1.4. Algemene eisen t.a.v. de uitvoering van de opleidingen.....	25
4.1.5. Eisen m.b.t. de communicatie.....	25
4.1.6. Eisen aan de trainers/docenten.....	26
4.1.7. Evaluatie en kwaliteitsborging.....	28
4.1.8. Eisen aan contractmanagement.....	3130
4.1.9. Eisen met betrekking tot klachtafhandeling.....	3237
4.1.10. Eisen bij annuleren.....	3337
4.1.11. Aanvullende eisen t.a.v. toegankelijkheid en inclusief onderwijs.....	3332
4.2. Eisen Perceel 2 Examinering.....	3432
4.2.1. Algemene eisen examinering.....	3432
4.2.2. Eisen aan de accommodatie.....	3534
4.2.3. Eisen m.b.t. de communicatie.....	3534
4.2.4. Evaluatie.....	3634
4.2.5. Eisen aan contractmanagement.....	3736
4.2.6. Eisen met betrekking tot klachtafhandeling.....	3837
4.2.7. Eisen bij annuleren.....	3837
4.2.8. Eisen aan Examinering BOA- basis- en bijscholing.....	3938
4.2.9. Eisen aan examinering BOA-plus opleiding (Douane).....	4139
4.2.10. Eisen aan examinering AOA-basis-, her- en bijscholing.....	4240

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding BOA- en AOA-opleidingen en examinering met kenmerk IUC24-744. 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. Alser 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

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen die gelden voor beide percelen.

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.
--------	--

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

2.2.1. Social return

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% 2% van de gefactureerde waarde (omzet van de Raamovereenkomst), per perceel, wordt ingezet voor de doelgroep. De manieren om social return in te vullen en de tarieven en andere regels die daarvoor gelden, staan uitgewerkt in Bijlage 11 (Social return spelregels).
UE 2.	Opdrachtnemer laat jaarlijks zijn voortgang zien. Tijdens het (jaarlijkse) contractmanagementoverleg is de invulling van social return onderwerp van gesprek. Aan de social return verplichting moet zijn voldaan om het moment dat de Raamovereenkomst wordt beëindigd.
UE 3.	Als tijdens het (jaarlijkse) contractmanagementoverleg blijkt dat Opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return verplichting, dan kan Opdrachtgever in overleg treden met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: - Stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer. - Stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot Social Return door de Opdrachtnemer.
UE 4.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis UE1, kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, een boete opleggen van maximaal 200% van de waarde van de tekortgekomen social return bijdrage. Met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE1 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.
UE 5.	Gedurende de implementatiefase van de Raamovereenkomst wordt een Plan van Aanpak opgeleverd waarin wordt toegelicht hoe Opdrachtnemer invulling gaat geven aan social return en hoe dit geverifieerd wordt door Opdrachtgever.

Met opmerkingen [Mv1]: Aangepast, NvI 1 vraag 11.

2.2.2. Diversiteit en inclusie

Eisen omtrent diversiteit en inclusie zijn opgenomen in hoofdstuk 4.

2.3. Juridische kaders

UE 6.	Opdrachtnemer voldoet met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht aan de alsdan van toepassing zijnde wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens - de Algemene Verordening Gegevensbescherming – voor zover er bij de uitvoering van de Raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt. Dit houdt o.a. in dat de Opdrachtnemer, in afstemming met Opdrachtgever, dataminimalisatie toepast op de met de Opdrachtnemer én (indien van toepassing) de door hem in te zetten Onderaannemer(s) en/of samenwerkingspartner(s) gedeelde persoonsgegevens. De Opdrachtnemer én (indien van toepassing) de door hem in te zetten Onderaannemer(s) en/of samenwerkingspartner(s) maken daarbij inzichtelijk voor de Opdrachtgever welke <i>noodzakelijke</i> persoonsgegevens van medewerkers worden gevraagd en bewaard en gedurende welke <i>tijdsperiode</i>. Zodra er nieuwe regelgeving is op het gebied van gegevensbescherming zullen partijen in overleg treden en de Raamovereenkomst op dit punt aanvullen zodat deze niet afwijkt van de geldende regelgeving.
-------	---

2.4. Informatiebeveiligingseisen

UE 7.	De ICT-componenten voldoen, indien van toepassing, aan de beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties. Zie: https://www.ncsc.nl/webapplicaties/ict-beveiligingsrichtlijnen-webapplicaties.
UE 8.	Opdrachtnemer monitort continu op beveiligingsaspecten, capaciteit, performance en beschikbaarheid van de ICT-componenten van deze opdracht. In het bijzonder geldt dat voor: digitale koppelingen tussen systeem van Opdrachtnemer en Opdrachtgever, software applicaties (e-learning), portals en platformen die worden toegepast in deze Opdracht. Opdrachtnemer laat daarbij deze applicaties, portals en platformen periodiek door een onafhankelijke derde partij (PEN)-testen op kwetsbaarheden. Opdrachtnemer overhandigt op verzoek van Opdrachtgever (een managementsamenvatting van) de rapportage van deze (PEN)-testen waarin alle bevindingen zijn benoemd en beantwoordt vragen van de Opdrachtgever n.a.v. deze bevindingen.
UE 9.	Digitale koppelingen, (online) software applicaties waaronder de e-learning, digitale (online) portals en (online) platformen hebben een 'zero-client footprint'. Dat wil zeggen er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plugin of additionele hardware of software nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteiten te kunnen benaderen.
UE 10.	Toegang tot online applicaties, portals, platformen en instrumenten moet kunnen worden afgeschermd met behulp van whitelisting van IP-adressen.
UE 11.	Indien er gebruik wordt gemaakt van een Application Programming Interface (API)-koppeling met een ander systeem dan wordt deze API-koppeling altijd geauthentiseerd op basis van een veilige en geaccepteerde methode (zoals certificaten of een complexe UserID/Password-combinatie). Hierbij is eenduidigheid t.a.v. het ontwerp van de API gedefinieerd. Voorbeelden: • Standaardisatie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/rest-api-design-rules • Protocol: OAuth2.0
UE 12.	Indien van toepassing, alle relevante API's ten aanzien van koppelingen en gegevensuitwisseling met andere autonome systemen van derden zijn gedocumenteerd. Deze API-documentatie is actueel, feitelijk juist en wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan de strategisch contractmanager van de categorie V&PO.

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in Bijlage C1 (Perceel 1) of Bijlage C2 (Perceel 2) 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.	Inschrijver dient prijzen in die zich tussen de in het Prijzenblad aangegeven bandbreedtes bevinden.
Eis 4.	In het Prijzenblad wordt naar all-in prijzen en tarieven gevraagd.
Eis 5.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs/het tarief in het Prijzenblad. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de definitie van de all-in prijzen – waaronder expliciet wordt verstaan welke onderdelen en diensten binnen de dienstverlening zijn inbegrepen – is opgenomen in het prijzenblad.
Eis 6.	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 7.	Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.
Eis 8.	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 9.	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 10.	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.
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.
Eis 12.	In het Prijzenblad staan fictieve aantallen genoemd waarop Inschrijver zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
Eis 13.	De prijzen voor de losse (basis) modules mogen gezamenlijk nooit hoger zijn dan de all-in prijzen voor de BOA- en AOA-basisopleiding.
UE 13.	<u>De aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel. Aanbestedende dienst zal de stukken hierop aanpassen en publiceren met de beantwoording van de tweede nota van inlichtingen.</u> <u>De nieuwe tekst van UE13 luidt:</u> <u>De geoffreerde prijzen zijn vast tot en met 01-01-2028. De tarieven worden jaarlijks, maar niet eerder dan 1 januari 2028, bijgesteld op basis van de CBS-index: "consumentenprijzen; CPI 2025=100, index en mutaties" of diens opvolger, bestedingscategorie CPI SA33 "Onderwijs, gezondheid en sociale bescherming", onderwerp jaarmutatie CPI, periode oktober van het voorafgaande jaar. Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee:</u> <u>Tariefwijziging per 1-1-2028 -----> jaarmutatie CPI van oktober 2027;</u>

Met opmerkingen [Mv2]: Aangepast n.a.v. NvI 1, vraag 22

Tariefwijziging per 1-1-2029 -----> jaarmutatie CPI van oktober 2028;
 Tariefwijziging per 1-1-2030 -----> jaarmutatie CPI van oktober 2029;
 Tariefwijziging per 1-1-2031 -----> jaarmutatie CPI van oktober 2030.

Het indexeringspercentage is gelimiteerd in een bandbreedte van -8% tot 8%. Er zal dus nooit een tariefwijziging plaatsvinden van meer dan 8%. Afronding geschiedt op 1 cijfer achter de komma. De geoffreerde prijzen zijn vast tot en met 01-01-2029.

De tarieven worden jaarlijks, maar niet eerder dan 1 januari 2029, bijgesteld op basis van de CBS index: "consumentenprijzen; CPI 2025=100; index en mutaties" of diens opvolger, bestedingscategorie CPI 5A33 "Onderwijs, gezondheid en sociale bescherming", onderwerp jaarmutatie CPI, periode oktober van het voorafgaande jaar. Dit brengt respectievelijk het volgende uitgangspunt voor de tariefwijziging met zich mee:

Tariefwijziging per 1-1-2029 -----> jaarmutatie CPI van oktober 2028;
 Tariefwijziging per 1-1-2030 -----> jaarmutatie CPI van oktober 2029;
 Tariefwijziging per 1-1-2031 -----> jaarmutatie CPI van oktober 2030.

Het indexeringspercentage is gelimiteerd in een bandbreedte van -8% tot 8%. Er zal dus nooit een tariefwijziging plaatsvinden van meer dan 8%. Afronding geschiedt op 1 cijfer achter de komma.

UE 14. Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst.

UE 15. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het uitbrengen van (Nadere) offertes, intakes met de Opdrachtgever en intakes met Deelnemers.

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

3.2.1. Eisen E-facturatie

Factureren en bestellen

Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren.

E-factureren is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.

Manieren van e-factureren Opdrachtnemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur dienen te sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen:

- via het Rijksleveranciersportaal;
- via een serviceprovider;
- via DigiPoort;
- via een boekhoudprogramma.

Deze manieren worden hierna toegelicht.

Elektronische bestellingen ontvangen

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een elektronische bestelling willen ontvangen van de Opdrachtgever, kunnen dat op verschillende manieren doen:

- via het Rijksleveranciersportaal;
- via DigiPoort.

Deze manieren worden hierna toegelicht.

Rijksleveranciersportaal

Het leveranciersportaal is het digitale e-facturatieportaal van de Rijksoverheid. Verstuur u maar heel af en toe facturen aan de Rijksoverheid? Dan kunt u dat doen via het Rijksleveranciersportaal. Meer informatie over het leveranciersportaal vindt u hier.

Serviceprovider

U wilt vaker e-facturen versturen. Niet alleen aan de (Rijks)overheid, maar ook aan andere klanten. Dat kan met de meeste boekhoudprogramma's. Verschillende serviceproviders kunnen u hier meer over vertellen. Hier vindt u een overzicht van de serviceproviders.

DigiPoort Wilt u naast e-facturen ook andere informatie digitaal uitwisselen met de Rijksoverheid, bijvoorbeeld orders? Of is dat vastgelegd in een contract of op een andere manier afgesproken? Dat kan met DigiPoort.

Als u een eigen inkoopstelsel hebt, kunt u dat aansluiten op DigiPoort. DigiPoort is een 'elektronisch postkantoor' waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld.

Boekhoudprogramma

Steeds meer boekhoudprogramma's kunnen een e-factuur versturen. Voor e-factureren aan de Rijksoverheid gelden echter andere eisen dan voor e-factureren aan (bijvoorbeeld) gemeenten en bedrijven. Belangrijk hierbij is dat het gaat om een UBL (XML)-factuur en NIET om een PDF-factuur. Vraag bij uw boekhoudprogramma naar de mogelijkheden om via een UBL (XML) te kunnen e-factureren. Hier vindt u welke gegevens een e-factuur aan de Rijksoverheid dient te bevatten.

Het werken met e-facturatie heeft een aantal gevolgen voor het bestelproces van de Deelnemende organisaties zoals opgenomen in Bijlage 7 en voor Opdrachtnemer. Hieronder is de set aan eisen uitgewerkt m.b.t. e-facturatie.

UE 16.	De 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 Handreiking basisfactuur Rijk voor verdere informatie over factuurgegevens die op een basisfactuur aan het Rijk vermeld moeten worden.
--------	--

UE 17.	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 Deelnemer(s); • personeelsregistratienummer Deelnemer; • naam Opleiding of examen; • codering Opleiding of examen (nummer); • prijs Opleiding of examen 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 18.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
UE 19.	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op de factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren.
UE 20.	Facturatie vindt uitsluitend plaats door Opdrachtnemer.
UE 21.	De facturering vindt na uitvoering van de dienstverlening plaats in het kalenderjaar waarin de uitvoering heeft plaatsgevonden, tenzij anders overeengekomen. De facturering vindt plaats op de in de Raamovereenkomst beschreven manier. Opdrachtnemer factureert per Deelnemer. Opdrachtnemer accepteert een betalingstermijn van dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Op verzoek van Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken en kan de Opdrachtnemer gevraagd worden een totaalfactuur per opleiding of module(s) te sturen.
UE 22.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
UE 23.	Aansluiting op de hierboven 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 24.	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigilInkoop. Bij een directe aansluiting op de Digipoort van DigilInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan Opdrachtnemerszijde voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.
UE 25.	Indien een Deelnemer van een Deelnemende organisatie deelneemt aan een opleiding, dan factureert Opdrachtnemer rechtstreeks aan desbetreffende Deelnemende organisatie, tenzij anders aangegeven door Opdrachtgever.
UE 26.	Indien binnen een cursusgroep meerdere Deelnemende organisaties vertegenwoordigd zijn, draagt de Opdrachtnemer zorg voor correcte facturatie per Deelnemende organisatie, waaronder begrepen het splitsen van facturen. Het opmaken, wijzigen en/of splitsen van facturen geschiedt kosteloos en leidt niet tot aanvullende kosten voor Opdrachtgever of Deelnemende organisaties.

3.3. Het Leermanagementsysteem (LMS)

De Belastingdienst en Douane werken met een Leermanagementsysteem (hierna: LMS). Het LMS van de Belastingdienst en Douane (Mijn LeerOmgeving) biedt alle medewerkers van de Belastingdienst en Douane de mogelijkheid trainingen te zoeken, erop in te schrijven en te evalueren.

UE 27. Opdrachtnemer krijgt na definitieve gunning toegang tot het LMS van Opdrachtgever.

Inschrijven en een bestelling aanmaken

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

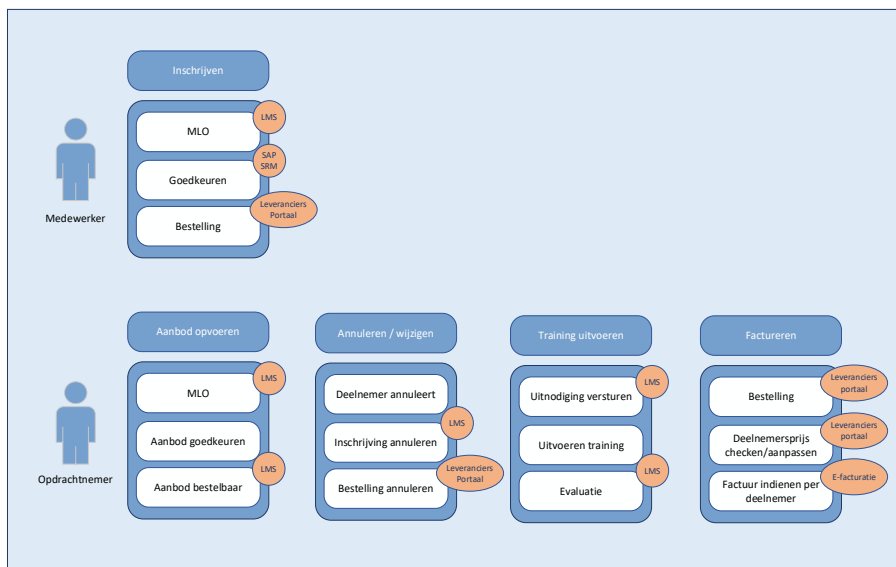
1. De Deelnemer schrijft zichzelf in via het LMS. Vervolgens krijgt zijn manager een melding vanuit SAP om de inschrijving goed te keuren. Na goedkeuring wordt er vanuit SAP een bestelling aangemaakt in het Rijksleveranciersportaal.
2. Een bestelgemachtigde van Opdrachtgever schrijft de Deelnemer in,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

Factureren

Na afloop van de Opleiding/het examen kan Opdrachtnemer de facturen indienen. Per Deelnemer wordt er één bestelling en dus één factuur aangemaakt. Indien er geen vaste Deelnemersprijs, maar een groepsprijs is afgesproken, heeft Opdrachtnemer een Deelnemersprijs op basis van een (ideale) groepsomvang in het LMS opgevoerd. Op basis van deze Deelnemersprijs wordt er een bestelling aangemaakt. Wanneer er minder of meer Deelnemers in een groep zijn ingeschreven, zal de prijs van elke Deelnemer in het Leveranciersportaal aangepast moeten worden.

N.B. De verwerking van deze aanpassing en het factureren kost in totaal 4 – 6 minuten per Deelnemer. Is er een vaste Deelnemersprijs of zijn er geen wijzigingen in de Deelnemersprijs, dan kost het factureren 2 - 3 minuten per Deelnemer.



Eis 14.	Inschrijver conformeert zich aan de eisen zoals opgenomen in de aansluitdocumentatie van het in gebruik zijnde LMS. Zie Bijlagen: • Bijlage 12a Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers handmatig plaatsen; of • Bijlage 12b Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers via CSV; of • Bijlage 12c Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers via Edu-Dex. Eventuele aansluitkosten komen voor rekening van Inschrijver. • Wanneer gebruikgemaakt wordt van een geautomatiseerde koppeling voor het opvoeren van opleidingsinformatie en de verwerking van berichten, is inschrijver zelf verantwoordelijk voor de inrichting en kosten hiervan.
UE 28.	Binnen vier (4) weken na ingangsdatum Raamovereenkomst sluit Opdrachtnemer zich aan op het LMS van Opdrachtgever én voert hij alle aangeboden Opleidingen 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 Eis 14).
UE 29.	Voor alle Opleidingen geldt dat Opdrachtnemer minimaal de verplichte velden t.b.v. de opleidingsinformatie invult in het LMS: • duur van de opleiding, • werk- en denkniveau, • werkvorm, • startdatum, • beschrijvende tekst (introductie, opleidingsdoelen, programma per dag, duur): contactdagen en zelfstudie). 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. Opdrachtgever toetst structureel of Opdrachtnemer bovenstaande gegevens correct en kwalitatief voldoende invult. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan in de beschrijving van de Opleiding een URL op te nemen naar de eigen website of andere locatie.
UE 30.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gegevens uit UE 29 actueel zijn en blijven in het LMS van Opdrachtgever.

Specifieke (aanvullende) eisen voor perceel 2 Examinering

In het huidige LMS-systeem van DG Belastingdienst en DG Douane ontbreekt de mogelijkheid voor het realiseren van een real-time API-koppeling. In de praktijk is gebleken dat dit, met name bij hogere examenvolumes, kan leiden tot inefficiënties in het inschrijf- en facturatieproces.

Hierdoor kan door Opdrachtgever afgeweken worden van de hierboven beschreven inschrijf- en factureringsprocedure (LMS). In dat geval zal voor de resterende looptijd van het huidige LMS gebruik worden gemaakt van een alternatieve, handmatige of semi-geautomatiseerde werkwijze voor de inschrijvingen en facturatie.

Een alternatieve werkwijze kan zijn het werken met totaalfacturen die per (nader af te stemmen) moment na afloop wordt verstuurd.

UE 31.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van specifieke aanvullende eisen voor Perceel 2 Examinering.
UE 32.	De Opdrachtnemer dient dan op verzoek van de Opdrachtgever de totaalfactuur te kunnen specificeren en op te splitsen in afzonderlijke deelfacturen per deelnemende organisatie/dienst waarvoor Deelnemers aan examens hebben deelgenomen.

Dit houdt in dat:

- de facturatie zodanig wordt ingericht dat kosten per individuele Deelnemer kunnen worden toegewezen aan de betreffende organisatie waarbij de Deelnemer in dienst is;
- de Opdrachtnemer in staat is om per organisatie een afzonderlijke, correcte en controleerbare factuur te verstrekken;
- de uitsplitsing plaatsvindt op basis van door de Opdrachtgever aangeleverde organisatiegegevens.

De Opdrachtnemer verwerkt deze dienstverlening volledig in de all-in prijs per examen. Voor het opsplitsen van facturen en het factureren per organisatie mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

3.3.1. Overgang naar nieuw LMS systeem

Opdrachtgever is voornemens om binnen de looptijd van de Raamovereenkomst een nieuw Learning Management Systeem (LMS) te implementeren. De exacte inrichting en specificaties hiervan zijn op dit moment nog niet volledig vastgesteld.

UE 33.	Opdrachtnemer is verplicht om volledige en tijdige medewerking te verlenen aan de overgang naar- en aansluiting op dit nieuwe LMS. Deze verplichting omvat onder meer het, indien nodig, aanpassen van werkwijzen, systemen, koppelingen en gegevensuitwisseling, alsmede het ondersteunen van migratie- en testactiviteiten. Uitgangspunt hierbij is dat de wijze van het opvoeren van het opleidingsaanbod, zoals momenteel gehanteerd binnen het huidige LMS (waaronder de handmatige invoer en invoer via Edu-dex), behouden blijft. Op basis van de huidige inzichten verwacht Opdrachtgever geen ingrijpende wijzigingen in werkwijzen, systemen of koppelingen. Leverancier kan aan deze verwachting geen rechten ontleen en blijft onverkort gehouden aan de in dit artikel opgenomen verplichting tot medewerking. Aan de in dit artikel genoemde werkzaamheden zijn geen aanvullende kosten verbonden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
--------	--

3.3.2. Het Leermanagementsysteem (LMS) van de andere Deelnemende organisaties

Leer-Rijk is de centrale opleidingsdatabase van de Rijksoverheid. Leer-Rijk ontsluit opleidings- en uitvoeringsinformatie en is gekoppeld aan het Rijksbrede Leermanagementsysteem. Daarnaast biedt Leer-Rijk een eigen interface: het Leer-Rijk Portaal. Via het Leermanagementsysteem of via het Leer-Rijk Portaal kan de database doorzocht worden en kunnen medewerkers van de Rijksoverheid zich inschrijven op een opleiding. Op www.leer-rijk.nl/uw-organisatie-en-leer-rijk staat een actuele lijst met de inrichtingskeuzes per departement. Bovendien verwijzen wij u graag naar de leverancierspagina op Leer-Rijk (www.leer-rijk.nl/leverancierspagina), waarbij u handleidingen en andere documentatie kan vinden. Op www.leer-rijk.nl/leverancierspagina staat een overzicht van alle relevante informatie voor Opdrachtnemers inclusief benodigde documentatie.

Voor Deelnemers die (nog) geen gebruik maken van het Leer-Rijk Portaal of een aan Leer-Rijk gekoppeld leermanagementsysteem, geldt dat opleidingsinformatie vooralsnog rechtstreeks door de Opdrachtnemer aan de contactpersoon van de Deelnemende organisatie aangeleverd moet worden. Na definitieve gunning vindt hierover verdere afstemming plaats met de betreffende Deelnemende organisaties. Het uitgangspunt is dat de (contactpersonen van de) Deelnemende organisaties zelf verantwoordelijk zijn voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de eigen bestellingen en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering. Dit laatste omvat het ontsluiten van het gecontracteerde aanbod in eigen systemen. Dit aansluiten omvat ook het inregelen van de aanvraag door de Deelnemende organisaties.

UE 34.	Voor de Deelnemende organisatie (mu.v. de Belastingdienst en Douane) geldt dat na definitieve gunning verdere afstemming zal plaatsvinden met Opdrachtnemer met betrekking tot de inschrijfprocedure en het bestel- en facturatieproces van de opleidingen.
--------	--

UE 35.	Opdrachtnemer is verplicht om het volledige opleidingsaanbod binnen (4) weken na contractondertekening aan te sluiten op Leer-Rijk conform de meest actuele documentatie en richtlijnen zoals gepubliceerd op de leverancierspagina van Leer-Rijk.
UE 36.	Opdrachtnemer realiseert en onderhoudt een werkende aansluiting op Leer-Rijk en zorgt voor een volledige, juiste en tijdige aanlevering van alle opleidingsgegevens conform de voorgeschreven datastandaarden en formats.
UE 37.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van het opleidingsaanbod in Leer-Rijk, inclusief het tijdig verwerken van wijzigingen, annuleringen en nieuw aanbod.
UE 38.	Opdrachtnemer ondersteunt het inschrijfproces via Leer-Rijk en levert tijdig terugkoppeling over inschrijvingen, wijzigingen en deelnamegegevens conform de geldende richtlijnen.

3.3.3. ~~Deelnemende organisaties die geen gebruik maken van Leer-Rijk of een aan Leer-Rijk gekoppeld LMS~~

~~Voor deelnemers die (nog) geen gebruik maken van het Leer-Rijk Portaal of een aan Leer-Rijk gekoppeld leermanagementsysteem, geldt dat opleidingsinformatie vooralsnog rechtstreeks door de Opdrachtnemer aan de contactpersoon van de Deelnemende organisatie aangeleverd moet worden. Na definitieve gunning vindt hierover verdere afstemming plaats met de betreffende Deelnemende organisaties. Het uitgangspunt is dat de (contactpersonen van de) Deelnemende organisaties zelf verantwoordelijk zijn voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de eigen bestellingen en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering. Dit laatste omvat het ontsluiten van het gecontracteerde aanbod in eigen systemen. Dit aansluiten omvat ook het inregelen van de uitvraag door de Deelnemende organisaties.~~

UE 39.	Voor Deelnemende organisaties die (nog) geen gebruik maken van het Leer-Rijk Portaal of een aan Leer-Rijk gekoppeld leermanagementsysteem, geldt dat Opdrachtnemer zorgt voor een inschrijfportaal. Na de definitieve gunning zal verdere afstemming plaatsvinden over de informatie over de opleidingen de inschrijfprocedure en het bestel- en facturatieproces. Eventuele kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
--------	--

Met opmerkingen [Mv3]: Paragraaf 3.3.3 geheel komen te vervallen, zie Nv1 1, vraag 93 en 111

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

In dit hoofdstuk zijn eisen geformuleerd met betrekking tot de gevraagde dienstverlening onderverdeeld in Perceel 1 en Perceel 2.

4.1. Eisen Perceel 1 BOA- en AOA-opleidingen

4.1.1. Algemene eisen BOA- en AOA-opleidingen

DE-en IUC	Opdrachtnemer accepteert alleen Nadere Offerteaanvragen verstrekt door het IUC Belastingdienst, Contactpersoon O&P en contactpersoon BOD-en. Wellicht zal in de toekomst voor de Douane ook een eigen contactpersoon worden toegevoegd.
DE-en IUC	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.
DE-en IUC	Alle opleidingen worden in de Nederlandse taal verzorgd.
DE-en IUC	Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige levering (in principe uiterlijk 2 weken voor aanvang van de Opleiding of het Opleidingsdeel) van het benodigde lesmateriaal aan de Deelnemer en/of toegang tot de elektronische leeromgeving.
DE-en IUC	Opdrachtnemer spant zich in het kader van duurzaamheid in om zo min mogelijk gebruik te maken van fysieke materialen. Zo moet het lesmateriaal zoveel mogelijk digitaal worden aangeboden. De fysieke materialen die wel gebruikt worden, dienen zo veel mogelijk van gerecycled materiaal te zijn en recyclebaar te zijn.
DE-en IUC	Opdrachtnemer zorgt dat presentielijsten worden getekend en levert de informatie binnen vijf (5) werkdagen bij de contactpersoon van Opdrachtgever aan op de manier die de Opdrachtgever wenst (dat kan zijn via het LMS of gescand per e-mail).
DE-en IUC	Opdrachtnemer is in staat om de opleidingsonderdelen in de volgende vormen te ontwikkelen en verzorgen: • Online zelfstudie; • Fysiek klassikaal; • Blended onderwijs; • Online klassikaal. Online zelfstudie: Een opleidingsvorm waarbij de Deelnemer zelfstandig en tijd- en plaatsonafhankelijk digitale leeractiviteiten doorloopt, zonder verplichte gelijktijdige aanwezigheid van een trainer/docent. Fysiek klassikaal onderwijs: Een opleidingsvorm waarbij Deelnemers en trainer/docent gelijktijdig en op een fysieke locatie bijeenkomen voor het verzorgen van onderwijs. Blended onderwijs: Een opleidingsvorm waarin fysiek klassikaal onderwijs wordt gecombineerd met online leeractiviteiten, waarbij beide onderdelen inhoudelijk op elkaar zijn afgestemd en elkaar versterken. Online klassikaal onderwijs: Een opleidingsvorm waarbij Deelnemers en trainer/docent gelijktijdig deelnemen aan onderwijs via een digitale omgeving (virtuele klas), met directe interactie.

4E-47-UC	Als de lesdag online klassikaal plaatsvindt, verzorgt de Opdrachtnemer de lesdag in de voor medewerkers van de Opdrachtgever en Deelnemende organisaties toegestane online lesomgeving. Op dit moment is dat bij de Belastingdienst en Douane, Webex. De Belastingdienst bevindt zich in een transitiefase wat betreft de online lesomgeving. De WebEx wordt vervangen door MS-Teams. U wordt tijdig geïnformeerd over deze overgang. Indien er meerdere online lesomgevingen zijn toegestaan, ligt de keuze bij Opdrachtgever. Eventuele kosten die Opdrachtnemer moet maken om zelf gebruik te kunnen maken van de online lesomgeving komen voor rekening van Opdrachtnemer.
4E-48-UC	Opdrachtnemer biedt de modules onafhankelijk van elkaar aan indien een van de Deelnemende organisaties daarom verzoekt.
4E-49-UC	Het opleidingsprogramma dient volledig te worden uitgevoerd zonder inzet van interne docenten, ambassadeurs of andere medewerkers van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever anders aangeeft in de Nadere overeenkomst.
4E-50-UC	Opdrachtnemer levert het lesmateriaal, draaiboek en de opzet van de e-learnings inclusief scripts voor interactief lesmateriaal vooraf aan bij Opdrachtgever. De uiterste aanleverdatum is 31 januari 2027. Lesmaterialen worden bekeken door één of meerdere onderwijskundigen van Opdrachtgever. Er kan om aanpassingen gevraagd worden. Deze aanpassingen dienen door de Opdrachtnemer uiterlijk op 1 maart 2027 te zijn doorgevoerd. Voor deze werkzaamheden mogen geen extra kosten worden gerekend door Opdrachtnemer.
4E-51-UC	Opdrachtnemer borgt dat de inhoud van de aangeboden opleidingen volledig, aantoonbaar en blijvend aansluit op de geldende wet- en regelgeving, actuele jurisprudentie en beleidsontwikkelingen die relevant zijn in de lijn met de eind- en toetstermen.
4E-52-UC	Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van het opleidingsprogramma gebruik te maken van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde casus- en videomaterialen, handleidingen en beoordelingsinstrumenten. Opdrachtnemer waarborgt dat door hem ingezette trainers/docenten deze materialen integraal en conform de door Opdrachtgever gestelde kaders toepassen.
4E-53-UC	Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de gecontracteerde opleidingen te leveren/uit te voeren en (door) te ontwikkelen overeenkomstig met het bepaalde in het Beschrijvend document, inclusief deze Bijlage en alle andere Bijlagen en overeenkomstig hetgeen Opdrachtnemer heeft aangeboden met zijn Inschrijving.
4E-54-UC	Aanpassingen in het lesmateriaal gaan altijd in overleg evenals het moment dat de updates in het lesmateriaal ter beschikking komen voor de Deelnemer. Minimaal tweemaal per jaar (of vaker indien nodig) vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de updates. Deze overleggen worden geïnitieerd door Opdrachtgever.

Maatwerk modules

4E-55-UC	De maatwerkmodules worden door Opdrachtgever op afroepbasis verstrekt binnen de kaders van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt daartoe, op basis van een door Opdrachtgever geformuleerde behoefte en een eventuele nadere intake, een voorstel op. Dit voorstel bevat ten minste: • een uitwerking van de leerdoelen en inhoud; • de didactische aanpak; • aanleiding en concrete opleidingsvraag;
----------	--

	• doelgroep en aantal deelnemers; • inhoud en afbakening van de module; • ontwikkel- en uitvoeringsomvang (uren/dagen); • planning, inzet en doorlooptijd; • prijs (conform opgegeven tarieven Prijzenblad). Realisatie vindt uitsluitend plaats na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. Opdrachtnemer hanteert bij de ontwikkeling en uitvoering van maatwerkmodules een gestructureerde aanpak en borgt dat deze aansluiten bij de praktijk van BOA- en AOA-medewerkers.
4.1.1.2	Als Opdrachtnemer in het kader van aanvullende maatwerkmodules materiaal ontwikkelt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot een draaiboek, handboek, e-learning, lesmateriaal, presentaties, oefenmateriaal en overige bijbehorende documentatie, draagt Opdrachtnemer alle intellectuele eigendomsrechten hierop bij voorbaat en onvoorwaardelijk over aan Opdrachtgever, welke overdracht door Opdrachtgever hierbij wordt aanvaard. Indien er sprake is van online lesmateriaal of een e-learning, hierbij valt te denken aan onder andere afbeeldingen, tekst, video's, levert Opdrachtnemer deze bestanden zowel als losse bestanden als in pakketvorm aan. De technische specificaties zoals opgenomen in de handleiding Digitale Belastingdienst Academie (DBA) (bijlage 16) zijn hierbij leidend.

4.1.2. Specifieke eisen per soort opleiding

AOA-opleidingen ontwerpen en ontwikkelen

4.1.2.1	De AOA-basisopleiding alsmede de her- en bijscholing worden volledig op maat en uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkeld. Het volledige lesprogramma, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot lesplannen, draaiboeken, e-learningmodules, handboeken, presentaties, oefenmateriaal en overige bijbehorende materialen, wordt specifiek voor Opdrachtgever ontwikkeld. Opdrachtgever wordt volledig en uitsluitend rechthebbende op het volledige programma en alle bijbehorende materialen. Voor zover intellectuele eigendomsrechten bij Opdrachtnemer ontstaan, draagt Opdrachtnemer deze rechten bij voorbaat en onvoorwaardelijk over aan Opdrachtgever, welke overdracht door Opdrachtgever wordt aanvaard. Voor de (door)ontwikkeling, implementatie en het beheer van de AOA-lesprogramma's mag het overeengekomen all-in ontwikkeltarief per uur worden gehanteerd.
4.1.2.2	De ontwikkeling van de AOA-basisopleiding alsmede de her- en bijscholing vindt uitsluitend plaats op expliciet verzoek van Opdrachtgever d.m.v. een Nadere offerteaanvraag. Opdrachtnemer is gehouden om per ontwikkelactiviteit of ontwikkelopdracht vooraf een schriftelijke specificatie d.m.v. een nadere offerte op te stellen waarin ten minste wordt opgenomen: • een beschrijving van de inhoudelijke werkzaamheden; • een onderbouwde inschatting van de benodigde tijdsinvestering; • een onderbouwde kostenraming op basis van de in de inschrijving aangeboden tarieven, inclusief eventuele onderliggende aannames. Uitvoering van de betreffende (door)ontwikkelactiviteiten vindt uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever op de Nadere offerte. Zonder deze goedkeuring is Opdrachtnemer niet gerechtigd werkzaamheden uit te voeren of kosten in rekening te brengen.
4.1.2.3	Voor de ontwikkeling en doorontwikkeling van de AOA-opleidingen geldt voor de maximale contractduur (vier jaar) een maximumbudget van € 123.966,94 (exclusief btw). Binnen dit budget is Opdrachtnemer

integraal verantwoordelijk voor het realiseren van alle benodigde ontwikkel- en doorontwikkelactiviteiten die voortvloeien uit deze opdracht.
Opdrachtnemer dient de werkzaamheden zodanig te plannen, prioriteren en uitvoeren dat gedurende de gehele contractperiode wordt voorzien in de gevraagde ontwikkeling en doorontwikkeling, zonder overschrijding van het gestelde budget.

Als het budget dreigt te worden overschreden, is Opdrachtnemer gehouden tijdig in overleg te treden met Opdrachtgever en voorstellen te doen voor herprioritering binnen de scope van de opdracht.
Overschrijding van het maximumbudget is uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

Implementatie AOA-opleidingen

Voor een succesvolle implementatie van het opleidingsprogramma vindt er na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst een kick-off meeting plaats, georganiseerd door Opdrachtgever.

Doel van de kick-off meeting is:

- elkaar nader leren kennen, met name de contactpersonen die betrokken zijn bij de ontwikkeling en uitvoering van het programma;
- afstemmen van werkafspraken, verantwoordelijkheden en planning;
- kennismaken met het nieuwe programma en de inhoudelijke opzet;
- het creëren van een gezamenlijke basis voor een soepele uitvoering en kwaliteitsborging van de opleiding.

Opdrachtnemer draagt bij aan de kick-off meeting door relevante informatie, inzichten en input over het programma aan te leveren, Opdrachtnemer levert relevante informatie en input over het programma, zodat iedereen goed voorbereid aan het traject begint.

DE-BO-1 Opdrachtnemer committeert zich aan deelname aan deze kick-off meeting per opleiding. De kosten voor deelname aan de kick-off meeting worden beschouwd als onderdeel van de dienstverlening. Hier mogen geen aanvullende kosten voor in rekening worden gebracht.

BOA-opleidingen - Aanvullende eisen t.b.v. wijzigingen in Wetboek van Strafvordering

DE-BO-2 Deze werkzaamheden worden aangemerkt als voorzienwijzigingen als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving, welke geacht worden onderdeel uit te maken van de reguliere dienstverlening van Opdrachtnemer. De hiermee gemoeide kosten dienen te zijn verdisconteerd in het overeengekomen all-in tarief per Deelnemer in het Prijzenblad. Voor deze werkzaamheden is Opdrachtgever Opdrachtnemer geen aanvullende vergoeding verschuldigd.

DE-BO-3 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het minimaal 12 maanden van tevoren actualiseren, herschrijven en waar nodig herstructureren van alle opleidings- en lesmaterialen die betrekking hebben op het Wetboek van Strafvordering, zodat deze inhoudelijk, didactisch en juridisch in overeenstemming zijn met het nieuwe Wetboek van Strafvordering dat in werking treedt.

DE-BO-4 Opdrachtnemer garandeert dat Opdrachtgever uiterlijk 9 maanden vóór de inwerkingtreding van het nieuwe Wetboek van Strafvordering beschikt over de definitieve, aangepaste lesmaterialen.

Dit stelt Opdrachtgever in staat om toetsontwikkelaars tijdig voor te bereiden en examens af te stemmen op de gewijzigde inhoud van de opleiding.
Het aangepaste lesmateriaal wordt uitsluitend ingezet na overleg en schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

AOA-opleidingen - Aanvullende eisen t.b.v. wijzigingen in Wetboek van Strafvordering

DE-AO-1 Doordat de AOA-basisopleiding en her- en bijscholing specifiek en exclusief voor Opdrachtgever wordt ontwikkeld, worden alle wijzigingen, aanvullingen of actualisaties van de opleidingsinhoud waaronder

mede begrepen aanpassingen t.a.v. het Wetboek van Strafvordering, niet aangemerkt als onderdeel van de reguliere dienstverlening binnen het overeengekomen all-in tarief per Deelnemer.

Indien sprake is van een (door) ontwikkel- of aanpassingsvraagstuk, zal Opdrachtnemer de aard en omvang van de benodigde werkzaamheden, alsmede de verwachte tijdsinvestering, vooraf afstemmen met Opdrachtgever. Op basis daarvan brengt Opdrachtnemer een gespecificeerde Nadere offerte uit, waarin de verwachte kosten en planning zijn opgenomen.

De werkzaamheden worden eerst aangevangen nadat Opdrachtgever schriftelijk akkoord heeft gegeven op de Nadere offerte. Na dit akkoord zal de doorontwikkeling in gezamenlijk overleg worden ingepland en uitgevoerd door Opdrachtnemer.

Dergelijke werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van het overeengekomen tarief van Opdrachtnemer: 'All-in prijs per uur (door)ontwikkeling, implementatie en beheer lesprogramma's AOA' in het Prijzenblad.

Gezien het doorlopende karakter van de opleiding borgt Opdrachtnemer dat Deelnemers die de opleiding volgen en afronden in de periode voorafgaand aan de inwerkingtreding van het nieuwe Wetboek van Strafvordering, uiterlijk 12 maanden vóór datum inwerkingtreding op een adequate en consistente wijze worden geïnformeerd over de aankomende wijzigingen. Deze bewustwording omvat ten minste een toelichting op de aard, impact en betekenis van de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van het geldende Wetboek van Strafvordering, passend bij het niveau en de doelstelling van de opleiding.

Opdrachtnemer garandeert dat Opdrachtgever uiterlijk 4 maanden vóór de inwerkingtreding van het nieuwe Wetboek van Strafvordering beschikt over de definitieve, aangepaste lesmaterialen.

Aanvullende eisen t.a.v. herziening BOA-stelsel

Het BOA-stelsel (buitengewoon opsporingsambtenaren) in Nederland wordt op dit moment hervormd en gemoderniseerd. Het gaat om een brede herziening van taken, bevoegdheden, opleiding, uitrusting en organisatiestructuur van BOA's, met als doel hun inzetbaarheid, effectiviteit én veiligheid te verbeteren. Deze hervormingen kunnen impact hebben op het lesprogramma dat de Opdrachtnemer ontwikkelt en uitvoert, en dwingen mogelijk tot doorontwikkeling van het programma om te waarborgen dat de inhoud aansluit bij de nieuwe eisen en eindtermen.

Wijzigingen zonder extra kosten

Alle inhoudelijke aanpassingen binnen het bestaande basis-, her- en bijscholingsprogramma die noodzakelijk zijn om te voldoen aan de nieuwe BOA-eindtermen vallen onder deze eis.

Dit omvat bijvoorbeeld:

- Aanpassing van lesinhoud of -materiaal (teksten, opdrachten, scenario's);
- Integratie van nieuwe wettelijke taken of bevoegdheden in bestaande modules;
- Kleine wijzigingen in toetsing of leerdoelen.

De hiermee gemoeide kosten dienen te zijn verdisconteerd in het overeengekomen all-in tarief per Deelnemer.

Wijzigingen met extra kosten

Wijzigingen die buiten het bestaande programma vallen of leiden tot extra inzet van middelen, docenten en/of acteurs vallen onder deze eis. Deze wijzigingen behelzen:

1. Nieuwe modules of cursussen die specifiek zijn voor Opdrachtgever en deelnemende organisaties, die aanvullend zijn op het huidige programma. Dit betreft bijvoorbeeld nieuwe modules, toetsing of digitaal materiaal, alle enkel ten behoeve van de Opdrachtgever dat buiten de oorspronkelijke inhoud valt.
2. Extra praktijkdagen of simulaties waarvoor materiaal of faciliteiten extra benodigd zijn.

De volgende kosten mogen in rekening gebracht worden door opdrachtnemer, wanneer bovengenoemde wijzigingen worden doorgevoerd:

	(Door)ontwikkeling van het programma als gevolg van de BOA-hervormingen: hiervoor mag het ontwikkeltarief van Opdrachtnemer worden gehanteerd. Dit betreft bijvoorbeeld nieuwe modules, toetsing of digitaal materiaal dat buiten de oorspronkelijke inhoud valt. Het volgende tarief mag worden aangepast, in overleg met Opdrachtgever, wanneer bovengenoemde wijzigingen worden doorgevoerd: - de 'all-in prijs per Deelnemer BOA-basisopleiding' en de 'all-in prijs per Deelnemer BOA-bijbscholing' . De nieuwe all-in prijs per Deelnemer wordt nader afgestemd en vastgelegd zodra de impact van de doorgevoerde wijzigingen op de uitvoering duidelijk is. De prijsaanpassing dient proportioneel en marktconform te zijn en in redelijke verhouding te staan tot de oorspronkelijk overeengekomen all-in prijs per Deelnemer in het prijzenblad. Bij de vaststelling van de nieuwe prijs wordt mede in aanmerking genomen: - het aantal extra lesdagen of lesuren; - de extra inzet van docenten, materialen en examinering.
--	--

Eisen t.a.v. wettenbundels

De wettenbundel is een speciaal voor de BOA- en AOA- opleidingen samengestelde bundel, waarin alle relevante wetten en regelgeving die tijdens de opleiding worden behandeld, overzichtelijk zijn gebundeld. Het is geen standaard wettenbundel; het doel is dat de Deelnemer alle benodigde wetgeving in één bundel kan raadplegen, zonder meerdere losse bronnen te hoeven gebruiken.

UE-01-UE	Een wettenbundel die aansluit bij het les- en examenmateriaal maakt onderdeel uit van het lesmateriaal. De Opdrachtnemer stelt de wettenbundel zowel fysiek als online beschikbaar zoals beschreven in Bijlage 13 Specificatie wettenbundel.
UE-02-UE	Opdrachtgever levert bij de start van de Raamovereenkomst tijdig en volledig alle relevante wetten, besluiten, richtlijnen en casus gerelateerde regelgeving aan die in de bundel moeten worden opgenomen. Daarbij is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van de aangeleverde inhoud. Opdrachtnemer is daarna verantwoordelijk voor het bundelen, beheer en actueel houden. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het toevoegen van nieuwe wetgeving of verwijderen van wetgeving.
UE-03-UE	Opdrachtnemer verwerkt de aangeleverde wetten, besluiten, richtlijnen in de wettenbundel volgens de eisen in Bijlage 13 Specificatie wettenbundel.
UE-04-UE	Alle kosten voor zowel fysieke als online beschikbaarstelling van de wettenbundel, inclusief actualiseren, inclusief updates of wetswijzigingen, drukken, verzenden in bulk en toegankelijkheidsaanpassingen, zijn verwerkt in het all-in tarief per wettenbundel zoals overeengekomen in het prijzenblad. Opdrachtnemer is niet gerechtigd deze kosten afzonderlijk door te belasten.
UE-05-UE	Online bundel: Onder online wordt verstaan dat de wettenbundel in PDF-formaat beschikbaar wordt gesteld via de online leeromgeving of rechtstreeks per e-mail aan de Deelnemer. Opdrachtnemer waarborgt daarbij dat het online materiaal voldoet aan de eisen zoals beschreven in Bijlage 13 Specificatie Wettenbundel en: - volledig, actueel en identiek is aan de fysieke bundel; - goed toegankelijk is voor Deelnemers, inclusief duidelijke instructies voor downloaden of raadplegen.
UE-06-UE	Fysieke bundel: Onder fysiek wordt verstaan dat de wettenbundel wordt geleverd op door Opdrachtgever aangewezen kantoren/locaties conform planning en afspraak met Opdrachtgever. Het materiaal wordt gedrukt en vormgegeven conform de vormgeving- en drukeisen zoals beschreven in Bijlage 13 Specificatie Wettenbundel en: - de bundel is volledig, correct en actueel op het moment van levering; - Verpakking en distributie zijn zodanig dat de kwaliteit van de bundel gewaarborgd blijft bij ontvangst door Opdrachtnemer.

4E-744	Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken de wettenbundels individueel te verzenden naar de opgegeven adressen van Deelnemers. Deze dienstverlening wordt aangemerkt als een optionele aanvullende dienst. Indien Opdrachtgever kiest voor verzending naar individuele adressen: • Hanteert Opdrachtnemer een vast tarief per zending; • Wordt dit tarief vooraf separaat opgegeven in de inschrijving (in het prijzenblad); • Dient dit tarief kostendekkend, marktconform en transparant te zijn opgebouwd; • Omvat het tarief uitsluitend de daadwerkelijke extra kosten voor handling, verpakking en verzending. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om aanvullende opslagen, administratiekosten of andere indirecte kosten in rekening te brengen anders dan het vooraf opgegeven vaste tarief per zending.
4E-745	In uitzonderlijke en individuele gevallen waarin aanvullende of vergaande aanpassingen noodzakelijk zijn, waaronder bijvoorbeeld een extreem vergroot lettertype die redelijkerwijs niet tot de standaardlevering kunnen worden gerekend, berust de verantwoordelijkheid voor het vervaardigen van deze specifieke aangepaste versie bij Opdrachtgever. In dergelijke gevallen is Opdrachtnemer verplicht het bronmateriaal kosteloos en tijdig aan Opdrachtgever beschikbaar te stellen in een bewerkbaar en technisch geschikt format, zodat Opdrachtgever het materiaal kan aanpassen. Het bronmateriaal wordt zodanig aangeleverd dat inhoud, structuur en opmaak eenvoudig kunnen worden bewerkt zonder verlies van inhoudelijke kwaliteit. Onder uitzonderlijke maatwerk aanpassingen worden uitsluitend individuele, niet-reguliere aanpassingen verstaan die buiten de vooraf overeengekomen toegankelijkheidseisen vallen.
4E-746	De fysieke bundel wordt gedrukt door een uitgever of drukkerij naar keuze van Opdrachtnemer (de opleider), op voorwaarde dat alle eisen en voorwaarden van Opdrachtgever strikt worden nageleefd. Opdrachtnemer blijft ten alle tijden verantwoordelijk voor het voldoen aan de eisen en voorwaarden door de drukker of uitgeverij.
4E-747	Jaarlijks geven de contactpersonen van Opdrachtgever de verwachte aantallen en uiterste leverdatum van het komende jaar door aan Opdrachtnemer. Dit zijn meer wettenbundels dan Deelnemers; want ook anderen (vakspecialisten, docenten, etc.) hebben een wettenbundel nodig.

BOA-opleidingen - Casusmateriaal

4E-748	Opdrachtgever levert casusmateriaal aan ten behoeve van de ontwikkeling en uitvoering van de BOA-opleiding. Dit casusmateriaal omvat onder meer praktijkvoorbeelden, werkwijzen, beoordelingsmodellen, documenten, scenario's en overige inhoudelijke input afkomstig van of gerelateerd aan de organisatie van Opdrachtgever. De (door)ontwikkeling van dit casusmateriaal tot didactisch verantwoord werk- en lesmateriaal vindt plaats door Opdrachtnemer, in co-creatie met Opdrachtgever. Onder co-creatie wordt verstaan: het gezamenlijk afstemmen van inhoud, leerdoelen, werkvormen en toepasbaarheid, waarbij Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de onderwijskundige uitwerking en Opdrachtgever voor de inhoudelijke validatie. Alle intellectuele eigendomsrechten op het door Opdrachtgever aangeleverde casusmateriaal, alsmede op het daaruit voortvloeiende, aangepaste of verder ontwikkelde casus-, werk- en lesmateriaal dat specifiek voor Opdrachtgever is ontwikkeld, berusten uitsluitend bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op dit materiaal voor de duur van de Raamovereenkomst en uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de opdracht voor Opdrachtgever.
----------------------	---

Na beëindiging van de Raamovereenkomst, ongeacht de reden daarvan, vervalt het gebruiksrecht en is het Opdrachtnemer niet toegestaan het casusmateriaal of daarop gebaseerde werk- en lesmaterialen geheel of gedeeltelijk te gebruiken, te hergebruiken, te vermenigvuldigen of aan derden ter beschikking te stellen.

Generieke didactische formats, methodieken en onderwijskundige modellen die niet specifiek herleidbaar zijn tot (de organisatie van) Opdrachtgever blijven eigendom van Opdrachtnemer.

DEEL 1 Opdrachtnemer maakt zich de specifieke casuïstiek van de Deelnemende organisaties eigen en implementeert dit in de modules. Opdrachtgever levert hiervoor op verzoek van Opdrachtnemer de benodigde toelichting.

4.1.3. Eisen aan de opleidingsomgeving

Eisen aan de fysieke leslocatie en lestijden

UE-BO-UE	Voor de onderdelen waarbij sprake is van fysiek onderwijs, stelt Opdrachtgever in beginsel de leslocaties beschikbaar, tenzij dit wordt opgedragen aan Opdrachtnemer.
UE-BO-UE	De verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en geschiktheid van de leslocatie ligt bij de partij die de locatie organiseert.
UE-BO-UE	Opdrachtnemer verzorgt de opleidingen in principe (zie UE80) in de leslocaties die aangereikt zijn door Opdrachtgever. Dit kan in heel Nederland zijn.
UE-BO-UE	Als Opdrachtnemer wordt opgedragen om de leslocatie te verzorgen, dan kan Opdrachtnemer de kosten van de leslocatie. Op deze kosten mag geen opslag, marge of winstoverslag worden toegepast. Doorbelasting vindt plaats op basis van werkelijke kosten en dient desgevraagd te worden onderbouwd met facturen of andere bewijsstukken. Eventuele interne organisatiekosten of coördinatiekosten van Opdrachtnemer worden geacht te zijn inbegrepen in het overeengekomen all-in tarief per Deelnemer.
UE-BO-UE	Indien Opdrachtgever hierom verzoekt, draagt Opdrachtnemer zorg voor het organiseren en faciliteren van een geschikte leslocatie in Nederland. Indien Opdrachtnemer een leslocatie verzorgt: • voldoet de locatie aan de geldende eisen op het gebied van veiligheid, Arbo en toegankelijkheid, inclusief bruikbaarheid voor Deelnemers met een beperking of functionele beperking (zoals mobiliteit); • is de locatie zowel met de auto als met het openbaar vervoer goed bereikbaar. Om 'goed bereikbaar met het openbaar vervoer' te zijn moet een leslocatie zich op maximaal twee kilometer loopafstand van een openbaar vervoerhalte bevinden. Indien Opdrachtnemer gebruik wil maken van leslocaties die niet aan deze eis voldoen, dan kan hier na toestemming van Opdrachtgever van worden afgeweken. • sluit de leslocatie qua faciliteiten en inrichting aan bij de aard en omvang van de opleiding; • worden eventuele bindende aanwijzingen van Opdrachtgever ten aanzien van plaats of regio in acht genomen.
UE-BO-UE	Lestijden van fysieke plenaire contactmomenten vallen in beginsel op Werkdagen tussen 9.00-17.00 uur. Online contactmomenten sluiten aan op de bovenstaande kantoor tijden (Tijdzone GMT+1). Optioneel kan met Opdrachtnemer worden afgestemd dat de Opleiding op een ander moment plaatsvindt.
UE-BO-UE	Voor een dagdeel wordt uitgegaan van minimaal 3 uur les, maar beslaat maximaal 4 uur.

Eisen aan de BOA - Online omgeving (elektronische leeromgeving van Opdrachtnemer)

UE-BO-UE	Opdrachtnemer dient te beschikken over een online leeromgeving.
UE-BO-UE	De online leeromgeving dient volledig toegankelijk te zijn voor Deelnemers met visuele en/of auditieve beperkingen. Dit houdt in dat de leeromgeving compatibel is met gangbare schermlezers en andere ondersteunende technologieën, dat navigatie en content zonder visuele waarneming bruikbaar zijn, en dat audiovisuele content minimaal is voorzien van ondertiteling waarbij essentiële informatie niet uitsluitend auditief wordt aangeboden.
UE-BO-UE	De online leeromgeving dient te beschikken over een duidelijke en goed functionerende zoek- en vindfunctionaliteit, waarmee gebruikers op eenvoudige wijze relevante informatie, documenten en opleidingsonderdelen kunnen lokaliseren.

4E-24-1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever inzicht kan krijgen in de studievoortgang van Deelnemers, met name in situaties waarin een Deelnemer herhaaldelijk het examen niet haalt. Het systeem dient zodanig ingericht te zijn dat Opdrachtgever op verzoek een overzicht van de voortgang kan ontvangen, waarbij relevante informatie tijdig en inzichtelijk beschikbaar wordt gesteld voor evaluatie en eventuele interventies. Dit omvat: • inzicht in het studiewerk dat de Deelnemer heeft uitgevoerd in de online leeromgeving, inclusief welke onderdelen wel of niet zijn afgerond; • het beschikbaar stellen van een rapportage over deze studievoortgang aan Opdrachtgever binnen 5 werkdagen na verzoek; • een begeleidings- en volgsysteem binnen de online leeromgeving waarmee de studievoortgang per Deelnemer kan worden gevolgd en begeleid.
4E-24-2	Opdrachtnemer waarborgt dat de online leeromgeving minimaal geschikt is voor: • het aanbieden en inzichtelijk verduidelijken van lesstof, onder meer door middel van praktijksituaties en audiovisueel materiaal (zoals video's); • het faciliteren van tijd- en plaats onafhankelijk, repeterend oefenen met de lesmaterialen via een geïntegreerde tool of methode binnen de interactieve leeromgeving; • het aanbieden van oefenmateriaal ter voorbereiding op examens. Opdrachtnemer waarborgt dat bij iedere oefenvraag een inhoudelijke, begrijpelijke en volledige toelichting op het juiste antwoord wordt verstrekt. Een enkele verwijzing naar een wetsartikel wordt niet als toereikend aangemerkt. • Het inrichten van een forum of ander informatieplatform dat kan worden ingezet voor het informeren van cursisten. Alle theoretische lesmaterialen worden per module beschikbaar gesteld in zowel een downloadbare PDF-bestand als een Word-bestand (.docx). Daarnaast is er een totaalbestand beschikbaar waarin alle theoretische lesmaterialen van de BOA-opleidingen zijn samengevoegd. Dit totaalbestand is eveneens downloadbaar in zowel PDF- als Word-formaat.
4E-24-3	De oefenexamens in de digitale leeromgeving zijn zoveel als mogelijk van vergelijkbare niveau en vraagstelling als op het examen is. Aanvullend hierop betekent dit 25/50 multiple choice vragen per oefenexamen met telkens vier afleiders.
4E-24-4	De Opdrachtnemer stelt in de online leeromgeving alle door de Opdrachtgever aangeleverde algemene formulieren en handreikingen verplicht beschikbaar voor Deelnemers. Hieronder vallen in ieder geval documenten zoals examenreglementen, toetsmatrijzen en andere relevante informatie die door de Opdrachtgever wordt verstrekt.
4E-24-5	<u>De Deelnemer heeft toegang tot de online leeromgeving tot minimaal honderd kalenderdagen na de laatste opleidingsdag. Deze termijn kan bij bijzondere omstandigheden op verzoek van Opdrachtgever verlengd worden tot maximaal 1 jaar.</u> <u>De Deelnemer heeft toegang tot de online leeromgeving tot minimaal honderd kalenderdagen na de laatste opleidingsdag. Deze termijn kan bij bijzondere omstandigheden op verzoek van Opdrachtgever verlengd worden.</u>

Met opmerkingen [Mv4]: Aangepast n.a.v. NvI 1 vraag 50

Eisen aan de AOA - Online omgeving (online leeromgeving van Opdrachtgever)

De opleidingen worden specifiek en exclusief voor de Deelnemende organisaties (in dit geval de BOD-en) ontwikkeld. Voor de uitvoering van de AOA-opleidingen dient Opdrachtnemer gebruik te maken van de online leeromgeving van de BOD-en: de Digitale Belastingdienst Academie (DBA).

In Bijlage 16 - Handleiding Digitale Belastingdienst Academie (DBA) zijn de technische specificaties en functionele vereisten opgenomen waaraan de DBA-omgeving dient te voldoen. Deze vereisten vormen het kader voor de ontwikkeling, inrichting, het beheer en de uitvoering van de opleidingen door Opdrachtnemer.

Het is mogelijk dat er in de toekomst een ander systeem in gebruik wordt genomen. Opdrachtnemer is verplicht de uitvoering van de AOA in dat geval via het nieuwe systeem aan te bieden. De technische vereisten worden van opdrachtgever met opdrachtnemer overlegd, zodra deze bekend zijn.

DE-58-1	Opdrachtnemer is verplicht bij de ontwikkeling, inrichting, en de actualisatie van cursussen in de online leeromgeving volledig te handelen conform de technische specificaties en vereisten zoals opgenomen in Bijlage 16 Handleiding Digitale Belastingdienst Academie (DBA).
DE-58-2	Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor de ontwikkeling, inrichting, uitvoering, het beheer en de actualisatie van de opleidingen binnen de online leeromgeving van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Wijzigingen in wet- en regelgeving, beleid of vakinhoudelijke ontwikkelingen worden tijdig verwerkt.
DE-58-3	Opdrachtnemer ontwikkelt en bouwt de opleidingen in de online leeromgeving conform de (nader) overeengekomen leerdoelen, inhoudelijke kaders en didactische uitgangspunten. Dit omvat in ieder geval: • het structureren en plaatsen van lesmaterialen; • het inrichten van opdrachten, oefenexamens en oefenmateriaal; • het configureren van benodigde functionaliteiten binnen de leeromgeving.
DE-58-4	Opdrachtnemer waarborgt dat de online leeromgeving van de BOD-en minimaal is ingericht met: • het aanbieden en inzichtelijk verduidelijken van lesstof, onder meer door middel van praktijksituaties en audiovisueel materiaal (zoals video's); • het aanbieden van oefenmateriaal ter voorbereiding op examens. Opdrachtnemer waarborgt dat bij iedere oefenvraag een inhoudelijke, begrijpelijke en volledige toelichting op het juiste antwoord wordt verstrekt. Een enkele verwijzing naar een wetsartikel wordt niet als toereikend aangemerkt; • de mogelijkheid om actuele informatie te plaatsen en te delen, bijvoorbeeld via een forum of nieuwsberichten. Alle theoretische lesmaterialen worden per module beschikbaar gesteld in zowel een downloadbare PDF-bestand als een Word-bestand (.docx). Daarnaast is er een totaalbestand beschikbaar waarin alle lesmaterialen van de AOA-opleidingen zijn samengevoegd. Dit totaalbestand is eveneens downloadbaar in zowel PDF- als Word-formaat.
DE-58-5	De uitvoeringswerkzaamheden met betrekking tot de online leeromgeving ten behoeve van de AOA-basisopleiding, waaronder begrepen: • het monitoren van voortgang en deelname; • het nakijken van huiswerk worden geacht onderdeel uit te maken van de reguliere dienstverlening van Opdrachtnemer. Deze werkzaamheden maken integraal onderdeel uit van de uitvoering van de basisopleiding en dienen verdisconteerd te zijn in de all-in prijs per Deelnemer uitvoering AOA-basisopleiding.
DE-58-6	Ten aanzien van de online leeromgeving voor de AOA- her- en bijscholing geldt dat deze opleiding volledig op basis van zelfstudie wordt aangeboden en derhalve geen all-in tarief per Deelnemer voor de uitvoering kent.

Aanvullende eisen t.a.v. maatwerk modules

DE-58-7	Als er bij een maatwerk module sprake is van een e-learning, dan verwerkt Opdrachtnemer dit in de online leeromgeving van Opdrachtgever.
DE-58-8	Bij maatwerkopleidingen wordt de inrichting en invulling van de online leeromgeving in onderlinge afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. De leerdoelen, opzet, didactische werkvormen en programma-inhoud worden gezamenlijk vastgesteld, passend bij de specifieke maatwerkvraag.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de online leeromgeving de overeengekomen leerdoelen en didactische uitgangspunten adequaat ondersteunt. Indien oefenmateriaal onderdeel uitmaakt van het maatwerkprogramma, waarborgt Opdrachtnemer dat bij iedere oefenvraag een inhoudelijke, begrijpelijke en volledige toelichting op het juiste antwoord wordt verstrekt. Een enkele verwijzing naar een wetsartikel wordt niet als toereikend aangemerkt.

4.1.4. Algemene eisen t.a.v. de uitvoering van de opleidingen

DE-104-11 De BOA-opleidingen worden conform het lesprogramma zoals beschreven in Bijlage 14 BOA-lesprogramma uitgevoerd. Opdrachtnemer confirmeert zich tevens aan de gestelde eisen in deze Bijlage, deze Bijlage maakt onderdeel uit van het Beschrijvend document.

DE-104-12 De AOA-opleidingen worden conform het lesprogramma zoals beschreven in Bijlage 15 AOA-lesprogramma ontwikkeld en uitgevoerd. Opdrachtnemer confirmeert zich tevens aan de gestelde eisen in deze Bijlage, deze Bijlage maakt onderdeel uit van het Beschrijvend document.

DE-104-13 Bij een uitvoering (zowel fysiek als online) bestaat voor de BOA (Douane en de Belastingdienst) de groep uit minimaal 8 (gemengde Deelnemers) en maximaal 15 Deelnemers. Voor de AOA (BOD-en) bestaat de groep uit minimaal 8 (gemengde Deelnemers) en maximaal 12 Deelnemers. In overleg kan Opdrachtgever bepalen om de groep met minder aantallen door te laten gaan, in dat geval heeft het geen financiële consequenties voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan in dat geval dus gewoon een factuur sturen voor 8 deelnemers.
Eventueel en alleen na goedkeuring van de Opdrachtgever kan van de groepsgroter worden afgeweken

Bij een uitvoering (zowel fysiek als online) bestaat voor de BOA (Douane en de Belastingdienst) de groep uit minimaal 6 en maximaal 15 Deelnemers. Voor de AOA (BOD-en) bestaat de groep uit minimaal 6 en maximaal 12 Deelnemers.

Eventueel en alleen na goedkeuring van de Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken en als er zich onvoorziene omstandigheden voordoen met gevolgen voor veiligheid en/of gezondheid waardoor Opdrachtnemer (redelijkerwijs) niet aan deze eis gehouden kan worden.

Met opmerkingen [Mv5]: Aangepast n.a.v. NvI 1, vraag 26

DE-104-14 Vanwege een mogelijk lager aantal deelnemers vanuit de doelgroep Belastingen behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om, indien dit organisatorisch wenselijk is, groepen Deelnemers samen te stellen met Deelnemers van zowel Douane als Belastingen.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat opleidingen in dat geval worden verzorgd aan gemengde groepen van Deelnemers afkomstig uit beide organisaties. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de inhoud en uitvoering van de opleiding geschikt zijn voor deze gecombineerde doelgroep.

DE-104-15 Opdrachtnemer garandeert dat een opleiding uiterlijk 6 weken na aanmelding van de Deelnemer kan starten.

DE-104-16 Een aangemelde Deelnemer kan voordat de opleiding daadwerkelijk is gestart te allen tijde worden vervangen door een andere Deelnemer zonder dat Opdrachtnemer daar kosten voor in rekening kan brengen.

DE-104-17 Deelnemers die niet zijn ingeschreven op de opleiding mogen door Opdrachtnemer niet worden toegelaten tot de opleiding, tenzij anders door Opdrachtgever aangegeven.

4.1.5. Eisen m.b.t. de communicatie

DE-16-11	Communicatie van Opdrachtnemer met de Deelnemer via e-mail, telefoon of post verloopt altijd via diens zakelijke adres, tenzij door de aanmeldende Deelnemende organisatie anders wordt aangegeven.
DE-16-12	Alleen Opdrachtnemer communiceert over het uitvoeringsproces met Opdrachtgever en met Deelnemers. Opdrachtnemer gebruikt alleen het eigen zakelijke e-mailadres van hoofdaannemer. Er verloopt geen communicatie via eventuele onderaannemers.
DE-16-13	Opdrachtnemer verstuurt uiterlijk 2 weken voor de startdatum van de opleiding de uitnodiging aan de Deelnemer met informatie over de locatie, datum, online leer- en lesomgeving, praktische en inhoudelijke voorbereiding en andere ter zake doende informatie. Daarbij draagt Opdrachtnemer zorg voor aanleveren van het benodigde studiemateriaal aan de Deelnemer, waaronder toegang tot de elektronische leeromgeving indien van toepassing. Wanneer gebruik wordt gemaakt van de optie om de wettenbundel direct naar het individuele adres te sturen, is de wettenbundel onderdeel van het studiemateriaal wat uiterlijk 2 weken voor de startdatum wordt verstuurd.
DE-16-14	Bij afwijkende of onvoorziene omstandigheden die de voortgang van de Raamovereenkomst en/of uitvoering van opleidingen hindert neemt de Opdrachtnemer contact op met de contactpersoon van de aanmeldende Deelnemende organisatie.
DE-16-15	Opdrachtnemer licht Opdrachtgever tijdig in bij het (dreigend) afhaken of onvoldoende getoonde inzet van een Deelnemer bij begeleid onderwijs.
DE-16-16	Opdrachtnemer biedt - op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur – een (telefonische) helpdesk aan Deelnemers en Opdrachtgever. Deze helpdesk biedt mogelijkheid voor het stellen van vragen over zowel de opleiding als inhoudelijke lesstof. Vragen die de opleiding betreffen moeten binnen 24 uur zijn beantwoord, praktische vragen over de opleiding moeten binnen 48 uur zijn beantwoord, weekenden en feestdagen niet meegerekend. Alle vragen worden zo veel mogelijk via chat of mail beantwoordt.
DE-16-17	Na inschrijving ontvangen zowel de ingeschreven Deelnemer als de opleidingscoördinatoren van de Deelnemende organisatie een bevestiging hiervan per email. In de e-mail is ten minste volgende opgenomen: • naam en voornamen van de Deelnemer; • datum van inschrijving; • uitleg over de te volgen leeractiviteiten en het opleidingstraject. Opdrachtgever levert na de ingang van de Raamovereenkomst een overzicht met contactgegevens aan bij Opdrachtnemer.
DE-16-18	Opdrachtnemer houdt het aantal inschrijvingen bij en signaleert drie (3) weken voor aanvang van de eerste lesdag bij de contactpersoon van Opdrachtgever als er minder inschrijvingen zijn dan vooraf afgesproken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

4.1.6. Eisen aan de trainers/docenten

DE-16-19	Trainers/docenten: • hebben minimaal HBO werk- en denkniveau; • hebben vakkennis en minimaal twee (2) jaar ervaring in het doceren van het deelgebied, waarvoor zij worden ingezet; • beschikken over goede didactische en communicatievaardigheden om zowel fysiek als online les te geven, waaronder ook coaching- en feedbackvaardigheden;
----------	--

	• hebben ervaring met het uitvoeren van opleidingen aan de uitgevraagde doelgroepen zoals beschreven in het Beschrijvend document; • hebben ervaring met het uitvoeren van opleidingen aan divers samengestelde doelgroepen (waaronder verschillen in opleidingsniveau MBO t/m WO), ook binnen één opleiding; • actuele didactische vaardigheden en kennis van groepsdynamica; • het vermogen en de kennis om een veilig leerklimaat te creëren; • beschikken over een VOG die niet ouder is dan 6 maanden. <u>Aanvullende eis voor AOA overall:</u> • hebben ervaring met de praktijk van de opsporing en kennis van het werkveld van de betreffende opsporingsdiensten; • zijn in staat om de lesstof te vertalen naar en vanuit de opsporingspraktijk van de aangesloten opsporingsdiensten. <u>Aanvullende eis voor de Basis Verhoor Opleiding (AOA)</u> • actuele kennis op het gebied van verhoor en relevante ervaring in het geven van Verhoortrainingen. Wij zullen de aanbestedingsstukken hierop aanpassen en publiceren met de beantwoording van de tweede nota van inlichtingen. • actuele kennis op het gebied van verhoor en minimaal 3 jaar ervaring in het geven van Verhoortrainingen. <u>Aanvullende eis voor BOA overall:</u> • hebben voor het onderdeel BOA ervaring met de BOA controle- en opsporingspraktijk van domein V en VI. <u>Aanvullende eis voor Gespreks- en Verhoortechnieken (Gvt)</u> • actuele kennis op het gebied van verhoor en minimaal 3 jaar ervaring in het geven van Verhoortrainingen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om van trainers het Curriculum Vitae (CV) op te vragen om bovengenoemde eisen te verifiëren. Daarnaast moet Opdrachtnemer de VOG op verzoek van Opdrachtgever kunnen tonen. Eventuele kosten voor de VOG zijn voor Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever het CV niet geschikt acht of de VOG niet wordt afgegeven dan wordt samen met Opdrachtnemer gezocht naar een passende oplossing, waar mogelijk vervanging.
--	---

Met opmerkingen [Mv6]: Aangepast n.a.v. NvI 1, vraag 55

GEEN	Voor de opleidingsonderdelen is er per groep één bekwame en ervaren trainer/docent beschikbaar die als opleidingsaanspreekpunt/ studiebegeleider fungeert. Dit geldt voor zowel de verschillende onderdelen als de overall begeleiding ('per opleiding één gezicht').
GEEN	Opdrachtnemer waarborgt een veilige, respectvolle en inclusieve leeromgeving voor alle betrokkenen. Dit omvat dat trainers, docenten, acteurs, medewerkers en eventueel ingeschakelde derden zich onthouden van iedere vorm van ongewenst gedrag, waaronder in ieder geval: • discriminatie; • (seksuele) intimidatie; • pesten; • agressie of geweld; • grensoverschrijdend gedrag in welke vorm dan ook.
GEEN	Acteurs: Indien er van een trainingsacteur gebruik wordt gemaakt dan geldt: • Dat deze beschikt over een hiertoe relevante (acteurs)opleiding. • Minimaal twee jaar ervaring heeft als trainingsacteur. • Beschikt over een VOG en kan deze overleggen als Opdrachtgever daar om vraagt. De eventuele kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor Opdrachtnemer. <u>Aanvullende eis voor Basis Verhoor Opleiding (AOA) / Gespreks- en verhoortechniek (Gvt / BOA)</u>

	Beschikt over aantoonbare en relevante ervaring met het acteren in verhoortrainingen.
UE 124	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vervanging van een trainer of docent te eisen wanneer, na evaluatie of constatering, een trainer/docent niet aan de bovengenoemde eisen voldoet. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige vervanging zodat de kwaliteit en veiligheid van het programma niet in het geding komen.
UE 125	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vervanging van een trainingsacteur te verlangen wanneer zich tijdens de training een onwenselijke dynamiek of mismatch voordoet tussen een trainingsacteur en een of opleidingsgroep. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in een dergelijk geval op korte termijn een andere trainingsacteur kan worden ingezet, zodat de kwaliteit van de opleiding gewaarborgd blijft.
UE 126	Opdrachtnemer zorgt bij verhindering van een docent/trainer/acteur voor vervanging door een kwalitatief gelijkwaardige trainer/docent/acteur, zodat een eenmaal geplande opleiding doorgang kan vinden. Opdrachtgever dient over een vervanging zo spoedig mogelijk geïnformeerd te worden.
UE 127	Indien Opdrachtgever een opleidingslocatie heeft verzorgd voor een opleiding en de opleiding niet door kan gaan omdat Opdrachtnemer geen vervangende trainer kan aanbieden (zie UE 124) dan worden de kosten voor de opleidingslocatie doorbelast aan Opdrachtnemer.

Aanvullende eis t.a.v. docentencapaciteit AOA-opleiding

UE 128	Opdrachtnemer beschikt over voldoende opschalingscapaciteit om gelijktijdig minimaal drie AOA-basis opleidingen parallel uit te kunnen voeren met identiek rooster en vier AOA-basisopleidingen tijdens piekperiodes zoals bijvoorbeeld het najaar. In de doorlooptijd van deze opleiding mag maximaal twee weken verspringing zitten. Wij zullen de aanbestedingsstukken hierop aanpassen en publiceren met de beantwoording van de tweede nota van inlichtingen. Opdrachtnemer beschikt over voldoende opschalingscapaciteit om gelijktijdig minimaal drie AOA-basis opleidingen parallel uit te kunnen voeren met identiek rooster en vier AOA-basisopleidingen tijdens piekperiodes zoals bijvoorbeeld het najaar.
--------	---

Met opmerkingen [Mv7]: Aangepast n.a.v. NvI 1, vraag 56

4.1.7. Evaluatie en kwaliteitsborging

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening periodiek beoordelen aan de hand van onderstaande kritische prestatie indicatoren (KPI's), door middel van evalueren met de Deelnemers. Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren.

De deelnemende organisatie van Opdrachtgever zal minimaal één (1) keer per jaar een evaluatiegesprek met Opdrachtnemer organiseren om de bevindingen van de betreffende opleiding (BOA of AOA) met Opdrachtnemer te evalueren.

KPI's

1. Mate van tevredenheid:

Op een schaal van 1 tot 10 (hoger is beter) dient Opdrachtnemer voor zijn dienstverlening gemiddeld over jaar minimaal een 7,5 (norm) te behalen per opleiding, beoordeeld door de Deelnemers van de opleiding.

De KPI 'Mate van tevredenheid' wordt gemonitord door de Belastingdienst op Kirkpatrick niveau 1.

De KPI wordt gemeten en vastgesteld per opleiding na afronding van de laatste lesdag.

2. Het borgen van de kwaliteit en effectiviteit van de opleiding

- Minimaal 75% van de deelnemers behaalt het Rechtskennis / Materieel Strafrecht-Formeel Strafrecht examen bij het eerste examenmoment (exclusief herexamens) met een voldoende resultaat.
- Minimaal 75% van de deelnemers behaalt het PV-schrijven examen bij het eerste examenmoment (exclusief herexamens) met een voldoende resultaat

De KPI wordt gemeten en vastgesteld per half jaar na afronding van het eerste examenmoment.

Consequentie bij niet halen

Bij het niet realiseren van de norm van KPI 'Mate van tevredenheid' en 'Het borgen van de kwaliteit en effectiviteit van de opleiding' 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 en verbeteracties opgenomen. Het verbeterplan moet worden geaccordeerd door Opdrachtgever en bij de eerstvolgende uitvoering en navolgende uitvoeringen van de opleiding ten uitvoer worden gebracht.

Wijze van evalueren

De monitoring van de overeengekomen KPI's maakt integraal onderdeel uit van de kwaliteitsborging van de opleiding. De wijze waarop evaluatie en monitoring plaatsvinden, wordt na gunning in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader uitgewerkt en vastgelegd in de Nadere overeenkomsten.

Uitgangspunt daarbij is dat partijen gezamenlijk komen tot een effectieve, uitvoerbare en proportionele inrichting van de evaluatiecyclus. De Opdrachtgever behoudt hierbij te allen tijde het recht om, met inachtneming van redelijkheid en billijkheid, een definitieve keuze te maken ten aanzien van de wijze van evalueren en monitoren.

De evaluaties kunnen, na afstemming tussen partijen, op één van de volgende wijzen worden ingericht:

1. Evaluatie via het LMS van Opdrachtgever

- Opdrachtgever faciliteert de evaluaties via het eigen LMS-systeem;
- De vragenlijst bestaat uit vragen van Opdrachtgever, aangevuld met noodzakelijke vragen van Opdrachtnemer;
- Er wordt één geïntegreerde vragenlijst gehanteerd;
- Opdrachtgever deelt de rapportage van de resultaten periodiek met Opdrachtnemer.

2. Evaluatie via het systeem van Opdrachtnemer

- Opdrachtnemer faciliteert de evaluaties via het eigen systeem;
- De vragenlijst bestaat uit vragen van Opdrachtnemer, aangevuld met noodzakelijke vragen van Opdrachtgever;
- Er wordt één geïntegreerde vragenlijst gehanteerd;
- Opdrachtgever deelt de rapportage van de resultaten periodiek met Opdrachtnemer.

Nadere uitwerking evaluatiebeleid

In de Nadere overeenkomsten worden in ieder geval afspraken vastgelegd over:

- De evaluatiemomenten (bijvoorbeeld per module en/of per afgeronde opleiding);
- De frequentie en wijze van rapportage;
- De wijze van analyse en bespreking van resultaten;
- De opvolging en monitoring van eventuele verbetermaatregelen;
- De relatie tussen evaluatie-uitkomsten en de overeengekomen KPI's.

De afnemer Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van de evaluatie en de kwaliteitsborging.

De afnemer De KPI 'Het borgen van de kwaliteit en effectiviteit van de opleiding' wordt gemonitord door de Belastingdienst op Kirk Patrick niveau 1. Echter, Opdrachtnemer dient bereid te zijn om mee te werken aan evaluaties vanuit de Belastingdienst op Kirk Patrick Niveau 2 en 3.

De afnemer Opdrachtgever is gerechtigd om, na voorafgaande aankondiging, kosteloos steekproefsgewijs lesdagen of onderdelen van de opleiding bij te wonen. Dit recht wordt uitsluitend uitgeoefend in het kader van:

	• kwaliteitsbewaking van de uitvoering van de Overeenkomst; • evaluatie- en verbeterdoeleinden; • onderzoek naar aanleiding van signalen, klachten of afwijkingen.
Deel 11	Indien wordt gekozen voor facilitering van de evaluaties via het systeem van Opdrachtnemer, komen alle daarmee samenhangende kosten voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient deze kosten volledig te verdisconteren in het all-in tarief per Deelnemer. Hiervoor kan geen afzonderlijke vergoeding in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer is in dat geval tevens verplicht de resultaten van de uitgevoerde evaluaties met Opdrachtgever te delen. De resultaten dienen op verzoek van Opdrachtgever tijdig en in een voor Opdrachtgever bruikbaar en inzichtelijk format beschikbaar te worden gesteld.

4.1.8. Eisen aan contractmanagement

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

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;
- et cetera.

Team externe opleidingen van de Belastingdienst is samen met de contactpersonen van Opdrachtgever op operationeel niveau verantwoordelijk voor het bewaken van het inhoudelijke deel van de te leveren Diensten (o.a. de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de bestellingen, klachten en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering).

Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager naar Opdrachtnemer.

Eis 15. Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van contractmanagement.

DE-001 Opdrachtnemer stelt één vaste accountmanager 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 adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever op operationeel niveau. De accountmanager dient op Werkdagen tijdens kantooruren, ten minste tussen 09.00u en 17.00u, bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de accountmanager is er een achtervang beschikbaar.

DE-002 Minimaal één (1) keer per jaar vindt er een leveranciersgesprek plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer (kan meer op verzoek van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is). Tijdens dit gesprek wordt gesproken over de uitvoering van de Raamovereenkomst, evaluatiecijfers, managementrapportages, klachten en andere onderwerpen die zich daar toe lenen.

DE-003 Eén (1) maal per jaar vindt er met de accountmanager van de Opdrachtnemer een evaluatie plaats. De beoordeling wordt uitgevoerd aan de hand van een evaluatieformulier dat door de contractmanager, in samenspraak met de adviseur externe opleidingen, is ingevuld. Dit kan vaker plaatsvinden op verzoek van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is.

Kwartaalrapportage BOA-opleidingen

DE-004 Opdrachtnemer levert elk kwartaal kosteloos een digitale managementrapportage aan de contactpersoon van Opdrachtgever en contractmanager, conform een door Opdrachtgever na gunning te verstrekken format. De rapportage bevat ten minste:

- signalering van relevante issues en risico's die tijdige bijsturing vereisen;
- de contractwaarde afgezet tegen de uitnutting met daarbij een gespecificeerd overzicht van aantallen per type opleidingen (regulier, bijscholing e.d.);
- voortgang van Deelnemers (per Deelnemer): inschrijfdata en opleidingsvoortgang op hoofdlijnen. Voortgang op groepsniveau; percentage gevolgde modules en gemaakte proefexamens, ter beoordeling van de bijdrage van e-learning aan examensucces

Met opmerkingen [Mv8]: Aangepast n.a.v. NvI 1, vraag 63

Opdrachtnemer levert elk kwartaal kosteloos een digitale managementrapportage aan de contactpersoon van Opdrachtgever en contractmanager, conform een door Opdrachtgever na gunning te verstrekken format. De rapportage bevat ten minste:

- signalering van relevante issues en risico's die tijdige bijsturing vereisen;
- de contractwaarde afgezet tegen de uitnutting met daarbij een gespecificeerd overzicht van aantallen per type opleidingen (regulier, bijscholing e.d.);
- voortgang van cursisten, inclusief inschrijfdata en opleidingsvoortgang op hoofdlijnen (zoals percentage gevolgde modules en gemaakte proefexamens), ter beoordeling van de bijdrage van e-learning aan examensucces.

Kwartaalrapportage AOA-opleidingen

Opdrachtnemer levert elk kwartaal kosteloos een digitale managementrapportage aan de contactpersoon van Opdrachtgever en contractmanager, conform een door Opdrachtgever na gunning te verstrekken format. De rapportage bevat ten minste:

- de contractwaarde afgezet tegen de uitnutting;
- signalering van relevante issues en risico's die tijdige bijsturing vereisen;
- een overzicht van de (ontwikkel)budgetuitnutting aan opdrachtnemer, zodat tijdige monitoring en bijsturing mogelijk is. Dit overzicht omvat in ieder geval:
 - de cumulatieve uitnutting van het totale ontwikkel- en doorontwikkelbudget per kwartaal en cumulatief over de contractperiode;
 - signalering van (dreigende) overschrijdingen van het beschikbare budget;
- een toelichting op eventuele afwijkingen tussen geplande en gerealiseerde inzet;
- de resterende budgetruimte binnen het totale plafond van € 150.000.

Opleidingen

- voortgang van cursisten, inclusief inschrijfdata en opleidingsvoortgang op hoofdlijnen (zoals percentage gevolgde modules en gemaakte proefexamens), ter beoordeling van de bijdrage van e-learning aan examensucces.

De contractmanager van O&P voert geen contractmanagement uit voor de Opsporingscampus. Opdrachtnemer en de Opsporingscampus zijn hier zelf verantwoordelijk voor.

4.1.9. Eisen met betrekking tot klachtafhandeling

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.

Klachten kunnen door Deelnemers rechtstreeks bij Opdrachtnemer worden ingediend, via de adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever of contractmanager. Indien een klacht rechtstreeks bij Opdrachtnemer wordt ingediend, wordt de adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever binnen één (1) werkdag geïnformeerd.

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 adviseur externe opleidingen 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.

Eis 16.	Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van klachtbehandeling.
Uitgever	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Deelnemers staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen en de datum waarop de oplossing voor de klacht schriftelijk is geaccepteerd door de adviseur externe opleidingen.

4.1.10. Eisen bij annuleren

De volgende annuleringsregeling is van toepassing:

- Deelnemer is gerechtigd om zonder opgaaf van redenen te annuleren (via teamleider of bestelgemachtigde);
- Bij annulering tot uiterlijk 15 kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen Opleiding zijn geen kosten verschuldigd;
- Indien annulering door een Deelnemer plaatsvindt binnen een termijn van 15 kalenderdagen voor aanvang van de Opleiding, en het voor Opdrachtgever niet mogelijk is een vervangende Deelnemer aan te melden, kan Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen:
 - vijftien tot vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen Opleiding: 50% van de kosten van de Opleiding voor de Deelnemer.
 - binnen vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen Opleiding: 100% van de kosten van de Opleiding voor de Deelnemer.
- Te allen tijde kan een Deelnemer vervangen worden voorafgaand aan de Opleiding, zonder dat daar kosten voor in rekening gebracht kunnen worden door Opdrachtnemer.

Eis 17.	Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van annuleren.
Uitgever	Opdrachtnemer verwerkt annuleringen (van Deelnemers) binnen vijf Werkdagen in het LMS én in het Leveranciersportaal.

4.1.11. Aanvullende eisen t.a.v. toegankelijkheid en inclusief onderwijs

Uitgever	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.digitoegankelijk.nl/uitleg-van-eisen). Daarbij is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het ontwikkelen, beschikbaar stellen en, waar nodig, aanpassen van lesmateriaal, zodanig dat dit geschikt en toegankelijk is voor Deelnemers met een beperking, waaronder begrepen maar niet beperkt tot dyslexie, verminderd zicht of slechthorend. Eventuele kosten voor het verzorgen van redelijke aanpassingen voor de BOA-opleiding als bedoeld in deze eis worden geacht te zijn inbegrepen in de overeengekomen all-in Deelnemersprijs, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
Uitgever	Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige (minimaal 4 weken voor start opleiding) beschikbaarheid van de aangepaste materialen, zodat Deelnemers met een beperking geen studievertraging oplopen ten opzichte van andere Deelnemers. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer hiervan op de hoogte.
Uitgever	Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate, deskundige en tijdige begeleiding van Deelnemers met een beperking en/of een afstand tot de arbeidsmarkt gedurende de uitvoering van de opleiding(en). De begeleiding wordt zodanig ingericht dat Deelnemers met een beperking of afstand tot de arbeidsmarkt geen ongerechtvaardigde achterstand ondervinden ten opzichte van overige Deelnemers. Onder passende begeleiding wordt in ieder geval verstaan: • het tijdig signaleren van ondersteuningsbehoeften;

- het bieden van individuele of aanvullende begeleiding waar nodig;
- het treffen van redelijke aanpassingen in de uitvoering van de opleiding (zoals tempo en instructiewijze).

4.2. Eisen Perceel 2 Examinering

4.2.1. Algemene eisen examinering

Hieronder zijn alle eisen opgenomen die van toepassing zijn op de examinering van BOA- en AOA-opleidingen.

UE-149-1	Opdrachtnemer accepteert alleen Nadere Offerteaanvragen verstrekt door het IUC Belastingdienst, Contactpersoon O&P en contactpersoon BOD-en. Wellicht zal in de toekomst voor de Douane ook een eigen contactpersoon worden toegevoegd.
UE-149-2	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-149-3	Alle examens worden in de Nederlandse taal verzorgd.
UE-149-4	Opdrachtnemer borgt de vertrouwelijkheid van zowel de individuele examens als de examenvragen zelf (voorkomen dat ze openbaar worden).
UE-149-5	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de examens ook afgelegd kunnen worden door Deelnemers met een beperking. Bijvoorbeeld door extra tijd te verlenen, de examens te verklanken, de lettergrootte aan te passen en filmpjes te ondertitelen.
UE-149-6	Opdrachtgever begeleidt de Deelnemers die een onvoldoende resultaat halen voor het examen, waarbij Opdrachtnemer het examen inclusief resultaten digitaal beschikbaar stelt.
UE-149-7	De kandidaat ontvangt een digitale bevestiging van de inschrijving voor het examen uiterlijk binnen 4 uur na inschrijving in het toetssysteem, waarbij inbegrepen de bevestiging dat de gewenste tijd en locatie voor de kandidaat zijn gereserveerd. In deze bevestiging wordt ook relevante info over het (de) examen(omstandigheden) en bereikbaarheid opgenomen. De opleidingscoördinator van de betreffende Deelnemende organisatie ontvangt maandelijks een overzicht van de inschrijvingen voor de examens. De gegevens die in dit overzicht moeten worden weergegeven worden in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld.
UE-149-8	Opdrachtnemer draagt zorg voor een juiste en volledige uitvoering van het toezicht tijdens de examenafname en stelt daartoe te allen tijde een surveillant beschikbaar. Het toezicht wordt uitgevoerd conform de door Opdrachtgever gestelde eisen en omvat in ieder geval: • identificatie van de kandidaat voorafgaand aan het examen en vastlegging van de verificatie; • het voorkomen en signaleren van fraude vóór, tijdens en na afloop van het examen; • toezicht op naleving van de beschikbare examentijd; • vastlegging van het daadwerkelijke tijdstip van binnenkomst indien een kandidaat na de vastgestelde aanvangstijd van het examen verschijnt.
UE-149-9	Opdrachtnemer dient een (bij voorkeur digitaal) systeem/voorziening te hebben die de examencommissie(s) van Opdrachtgever de mogelijkheid geeft de voorlopige examenuitslagen in te zien en deze formeel vast te stellen. Tevens dient dit systeem er in te voorzien dat, nadat het resultaat door de examencommissies is vastgesteld: • de cijferbrief naar de kandidaat wordt verzonden;

	de goedkeurende verklaring naar de diverse toetscommissies wordt verzonden. Opdrachtnemer zorgt dat afgelegde examens en alle daarbij behorende documenten beschikbaar zijn voor de Toetsingscommissies gedurende de contractperiode. Na afloop van de contractperiode draagt de Opdrachtgever zorg voor overdracht van alle gegevens aan de Toetsingscommissies. Vertrouwelijkheid van gegevens dient te zijn gewaarborgd.
UB-195-11	Aanmelding voor de examens voor de startopleidingen geschiedt centraal door de Opdrachtgever. Dit geldt niet voor de eventuele herexamens. Dan maakt de Deelnemer zelf een afspraak. Voor de examens in het kader van de her- of bijscholing worden door de Deelnemer zelf, plaats- en tijdonafhankelijk afspraken gemaakt t.b.v. de verplicht af te leggen examens en eventuele herexamens.
UB-195-11	Opdrachtnemer dient antwoorden digitaal te beoordelen voor de examens Rechtskennis en Formeel- en Materieel Strafrecht. Digitaal beoordeelde antwoorden zijn pas rechtsgeldig nadat zij bekrachtigd en bekendgemaakt zijn door de Toetsingscommissies.
UB-195-11	Opdrachtnemer draagt zorg in het digitale systeem voor de kwaliteit per item en per toetsterm.
UB-195-11	De Opdrachtnemer verstrekt de Deelnemer direct na afloop van het examen en de beoordeling daarvan digitaal een voorlopige uitslag (behalve bij het examen PV). In deze uitslag wordt ook aangegeven hoe de kandidaat op de verschillende onderdelen heeft gescoord, maar niet per afzonderlijke vraag.

4.2.2. Eisen aan de examenlocaties

UB-195-11	Opdrachtnemer beschikt over minimaal twee examenlocaties per onderstaande regio: - Regio noord (provincies Noord-Holland, Friesland, Groningen, Drenthe); - Regio midden (provincies Zuid-Holland, Utrecht, Overijssel, Gelderland); - Regio Zuid (provincies Zeeland, Noord-Brabant, Limburg). Ook zorgt Opdrachtnemer voor minimaal twee centraal gelegen locaties waar minimaal 20 examens tegelijk kunnen worden afgelegd.
UB-195-11	De examenlocatie waar het examen plaatsvindt is altijd in Nederland en dient te voldoen aan alle geldende eisen op het gebied van veiligheid, Arbo en toegankelijkheid, inclusief bruikbaarheid voor deelnemers met een beperking of functionele beperking (zoals mobiliteit). De examenlocatie is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Om 'goed bereikbaar met het openbaar vervoer' te zijn moet een examenlocatie zich op maximaal twee kilometer loopafstand van een openbaar vervoerhalte bevinden. Indien Opdrachtnemer gebruik wil maken van examenlocaties die niet aan deze eis voldoen, dan kan hier na toestemming van Opdrachtgever van worden afgeweken.
UB-195-11	Examentijden vallen op werkdagen tussen 9.00 - 17.00 uur (tijdzone GMT+1). Optioneel kan met Opdrachtnemer worden afgestemd dat het examen op een ander moment plaatsvindt.

4.2.3. Eisen m.b.t. de communicatie

UB-195-11	Communicatie tussen Opdrachtnemer en Deelnemer verloopt voor de Deelnemer via het zakelijke e-mailadres.
UB-195-11	Opdrachtnemer gebruikt alleen het eigen zakelijke e-mailadres van hoofdaannemer en laat de communicatie niet via het e-mailadres van onderaannemers verlopen.

Deelnemers die niet zijn ingeschreven op een examen, mogen door Opdrachtnemer niet worden toegelaten tot het examen.

4.2.4. 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.

De Deelnemende organisatie van Opdrachtgever zal minimaal één (1) keer per jaar een evaluatiegesprek met Opdrachtnemer organiseren om de bevindingen van de betreffende de Examinering van BOA- en AOA- opleidingen met Opdrachtnemer te evalueren.

KPI

Mate van tevredenheid:

Op een schaal van 1 tot 10 (hoger is beter) dient Opdrachtnemer voor zijn dienstverlening gemiddeld over jaar minimaal een 7,5 (norm) te behalen per examinering, beoordeeld door de Deelnemers van de examens.

De KPI 'Mate van tevredenheid' wordt gemonitord door de Belastingdienst op Kirkpatrick niveau 1.

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 en verbeteracties opgenomen. Het verbeterplan moet worden geaccordeerd door Opdrachtgever en bij de eerstvolgende uitvoering en navolgende uitvoeringen van de examinering ten uitvoer worden gebracht.

Wijze van evalueren

De monitoring van de overeengekomen KPI maakt integraal onderdeel uit van de kwaliteitsborging van de examens. De wijze waarop evaluatie en monitoring plaatsvinden, wordt na gunning in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader uitgewerkt en vastgelegd in de Nadere overeenkomst.

Uitgangspunt daarbij is dat partijen gezamenlijk komen tot een effectieve, uitvoerbare en proportionele inrichting van de evaluatiecyclus. De Opdrachtgever behoudt hierbij te allen tijde het recht om, met inachtneming van redelijkheid en billijkheid, een definitieve keuze te maken ten aanzien van de wijze van evalueren en monitoren.

De evaluaties kunnen, na afstemming tussen partijen, op één van de volgende wijzen worden ingericht:

1. Evaluatie via het LMS van Opdrachtgever

- Opdrachtgever faciliteert de evaluaties via het eigen LMS-systeem;
- De vragenlijst bestaat uit vragen van Opdrachtgever, aangevuld met noodzakelijke vragen van Opdrachtnemer;
- Er wordt één geïntegreerde vragenlijst gehanteerd;
- Opdrachtgever deelt de rapportage van de resultaten periodiek met Opdrachtnemer.

2. Evaluatie via het systeem van Opdrachtnemer

- Opdrachtnemer faciliteert de evaluaties via het eigen systeem;
- De vragenlijst bestaat uit vragen van Opdrachtnemer, aangevuld met noodzakelijke vragen van Opdrachtgever;
- Er wordt één geïntegreerde vragenlijst gehanteerd;
- Opdrachtgever deelt de rapportage van de resultaten periodiek met Opdrachtnemer.

Nadere uitwerking evaluatiebeleid

In de Nadere overeenkomst worden in ieder geval afspraken vastgelegd over:

- De evaluatiemomenten (bijvoorbeeld per examen);
- De frequentie en wijze van rapportage;

- De wijze van analyse en bespreking van resultaten;
- De opvolging en monitoring van eventuele verbetermaatregelen;
- De relatie tussen evaluatie-uitkomsten en de overeengekomen KPI's.

Eis 18. Inschrijver gaat akkoord met hetgeen beschreven staat in deze paragraaf ten aanzien van evaluatie.

Deelnemer Opdrachtgever kan steekproefsgewijs en kosteloos een examen van Opdrachtnemer bijwonen met als doel evaluatie.

Deelnemer Indien wordt gekozen voor facilitering van de evaluaties via het systeem van Opdrachtnemer, komen alle daarmee samenhangende kosten voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient deze kosten volledig te verdisconteren in het all-in tarief per Deelnemer. Hiervoor kan geen afzonderlijke vergoeding in rekening worden gebracht.

Opdrachtnemer is in dat geval tevens verplicht de resultaten van de uitgevoerde evaluaties met Opdrachtgever te delen. De resultaten dienen op verzoek van Opdrachtgever tijdig en in een voor Opdrachtgever bruikbaar en inzichtelijk format beschikbaar te worden gesteld.

4.2.5. Eisen aan contractmanagement

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

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;
- et cetera.

De adviseurs externe opleidingen van de Belastingdienst zijn op operationeel niveau verantwoordelijk voor het bewaken van het inhoudelijke deel van de te leveren Diensten (o.a. de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de bestellingen, klachten en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering).

Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager naar Opdrachtnemer.

Eis 19. Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van contractmanagement.

Deelnemer Opdrachtnemer stelt één vaste accountmanager 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 adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever op operationeel niveau. De accountmanager dient op werkdagen tijdens kantooruren, ten minste tussen 09.00u en 17.00u, bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de accountmanager is er een achtervang beschikbaar.

Deelnemer Minimaal één (1) keer per jaar vindt er een leveranciersgesprek plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer (kan meer op verzoek van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is). Tijdens dit gesprek wordt gesproken over de uitvoering van

	de Raamovereenkomst, evaluatiecijfers, managementrapportages, klachten en andere onderwerpen die zich daar toe lenen.
Eisen 19	Eén (1) maal per jaar vindt er met de accountmanager van de Opdrachtnemer een evaluatie plaats. De beoordeling wordt uitgevoerd aan de hand van een evaluatieformulier dat door de contractmanager, in samenspraak met de adviseur externe opleidingen, is ingevuld. Dit kan vaker plaatsvinden op verzoek van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is.
Eisen 20	Opdrachtnemer levert elk kwartaal kosteloos een digitale managementrapportage aan de contactpersoon van Opdrachtgever en contractmanager, conform een door Opdrachtgever na gunning te verstrekken format. De rapportage bevat ten minste: Algemeen: • de contractwaarde afgezet tegen de uitnutting; • signalering van relevante issues en risico's die tijdige bijsturing vereisen. Examens: • het aantal no-shows, inclusief een overzicht van de opgegeven redenen. • een gespecificeerd overzicht van de uitnutting, waaronder aantallen examens (eerste of hoeveelste herkansing) en verdeling naar type opleidingen (regulier, bijscholing e.d.).

4.2.6. Eisen met betrekking tot klachtafhandeling

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.

Klachten kunnen door Deelnemers rechtstreeks bij Opdrachtnemer worden ingediend of via de adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever. Indien een klacht rechtstreeks bij Opdrachtnemer wordt ingediend, wordt de adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever binnen één (1) werkdag geïnformeerd.

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 adviseur externe opleidingen 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.

Eis 20.	Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van klachtbehandeling.
Eisen 21	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Deelnemende organisaties staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen en de datum waarop de oplossing voor de klacht schriftelijk is geaccepteerd door de adviseur externe opleidingen.

4.2.7. Eisen bij annuleren

De volgende annuleringsregeling is van toepassing:

- Deelnemer is gerechtigd om zonder opgaaf van redenen te annuleren of het examen te verplaatsen (via teamleider of bestelgemachtigde);
- Bij annulering tot uiterlijk 15 kalenderdagen voor aanvang van het overeengekomen examen zijn geen kosten verschuldigd;

- Indien annulering door een Deelnemer plaatsvindt binnen een termijn van 15 kalenderdagen voor aanvang van het examen, en het voor Opdrachtgever niet mogelijk is een vervangende Deelnemer aan te melden, kan Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen:
 - vijftien tot vijf kalenderdagen voor aanvang van het overeengekomen examen: 50% van de kosten van het examen.
 - binnen vijf kalenderdagen voor aanvang van het overeengekomen examen: 100% van de kosten van het examen.

Eis 21. Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van annuleren.

Opdrachtgever Opdrachtnemer verwerkt annuleringen (van Deelnemers) binnen vijf Werkdagen in het LMS én in het Leveranciersportaal.

4.2.8. Eisen aan Examinering BOA- basis- en bijscholing.

De volgende eisen zijn specifiek van toepassing op de examinering van de BOA-basis- en bijscholing.

Rechtskennis (Douane) / Formeel- en Materieel strafrecht (Belastingen)

Het betreft volledig digitale toetsing van het onderdeel Rechtskennis/de onderdelen Materieel- en Formeel strafrecht en de kenniseisen uit de eindtermen. Voor de BOA geschiedt dit onder de verantwoordelijkheid van de door de Staatssecretaris van Financiën ingestelde Toetsingscommissie BOA/Belastingdienst.

Rechtskennis (Douane)

De digitale toetsing van het onderdeel rechtskennis bestaat uit een set van 50 willekeurige meerkeuzevragen afgestemd op het toetsmatrijs.

Formeel Strafrecht / Materieel Strafrecht (Belastingen)

De digitale toetsing van dit onderdeel bestaat uit een set van 50 willekeurige meerkeuzevragen afgestemd op het toetsmatrijs.

Proces-verbaal

De toetsing van het onderdeel Proces-verbaal vindt digitaal plaats door het schrijven van het feitenrelaas n.a.v. een casus (filmpje).

Toetsenbank

De Toetsingscommissies zijn verantwoordelijk voor de toetsenbank Rechtskennis en Formeel Strafrecht / Materieel Strafrecht. Hierdoor is de inhoud t.b.v. de examens geen onderdeel van de Opdracht.

Eis 22. Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van de Examinering BOA-basis- en bijscholing.

Aanvullende eis m.b.t. Proces-verbaal voor Douane

Het corrigeren van het examen Proces-verbaal is geen taak van de Opdrachtnemer. Dit is een taak van de Opdrachtgever. Opdrachtgever moet hiervoor daarom toegang hebben tot de toetsomgeving om de examens digitaal te kunnen corrigeren. Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever hiervoor toegang tot de toetsomgeving.

Aanvullende eis m.b.t. Proces-verbaal voor Belastingen

Opdrachtnemer dient de ingeleverde Processen-verbaal te beoordelen op de eisen volgens de beoordelingsmatrix die door de examencommissie van Opdrachtgever wordt aangeleverd.

Deze beoordeling dient te worden uitgevoerd door ter zake kundige correctoren van Opdrachtnemer. Deze correctoren kennen de opsporingspraktijk en beschikken over recente praktijkervaring op het gebied van het schrijven en/of beoordelen van Processen-verbaal van de doelgroep. De correctoren hebben geen banden met de Opdrachtnemer van het perceel 'BOA- en AOA-Opleidingen'.

	Per Proces-verbaal wordt een beoordeling uitgevoerd, waarbij per beoordeling een tijdsinvestering van circa 40 minuten wordt gerekend. De kosten voor deze beoordeling zijn inbegrepen in het all-in tarief per examen voor het schrijven van Processen-verbaal.
--	--

4.2.9. Eisen aan examinering BOA-plus opleiding (Douane)

Naast de BOA-basis-, en bijscholing waarbij voldaan moet worden aan de bekwaamheidseisen zoals gesteld door de Minister van Justitie en Veiligheid kent de Douane ook een BOA-plus opleiding. Dit is een interne opleiding.

De BOA-plus opleiding is een vervolgopleiding op de BOA startopleiding. De Deelnemers leren de kennis die zij in de startopleiding hebben opgedaan te vertalen naar de Douanepraktijk. Zo worden bijvoorbeeld de straffbare feiten uit de Douane- en Accijnswetgeving behandeld en de uitzonderingen van het algemene materiele Strafrecht. Ook moeten de Deelnemers een Proces-verbaal schrijven volgens het format wat binnen de Douane gebruikt wordt.

De eindtermen voor deze interne opleiding worden vastgesteld door de Douane.

De BOA-plus opleiding kent een eigen toetsenbank welk eigendom is van de directie O&P, Belastingdienst.

De BOA-plus opleiding kent drie examens:

- BOA-plus Materieel strafrecht;
- BOA-plus Formeel strafrecht;
- BOA-plus Proces-verbaal.

De toetsing wordt per onderdeel op de volgende manier ingericht.

BOA-plus Formeel- en Materieel strafrecht

De digitale toetsing van de onderdelen Formeel- en Materieel strafrecht bestaat uit een aantal cases met meerkeuzevragen waar alternatieven at random kunnen worden gegeven.

BOA-plus Proces-verbaal

De digitale toetsing van het onderdeel PV vindt plaats door het schrijven en het beoordelen van een PV door de Deelnemer, volgens het format zoals door de Douane is vastgesteld.

Toetsenbank

De Toetsingscommissie Douane is verantwoordelijk voor de toetsenbank en de daarin opgenomen vragen. Hierdoor is de inhoud t.b.v. de examens geen onderdeel van de Opdracht.

Aanmelding voor het examen BOA-plus geschiedt centraal door de Opdrachtgever. Dit geldt niet voor de eventuele herexamens. Dan maakt de Deelnemer zelf een afspraak.

Eis 23.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van de Examinering BOA-plus opleiding (Douane).
4.2.9.2	Opdrachtnemer dient antwoorden digitaal te beoordelen voor de examens Formeel- en Materieel strafrecht BOA-plus, tenzij anders vermeld. Digitaal beoordeelde antwoorden zijn pas rechtsgeldig nadat zij bekrachtigd en bekendgemaakt zijn door de Toetsingscommissie. Het corrigeren van het examen BOA-plus Proces-verbaal is geen taak van de Opdrachtnemer. Dit is een taak van de Opdrachtgever. Opdrachtgever moet hiervoor wel toegang hebben tot de examenomgeving om de examens digitaal te kunnen corrigeren.
4.2.9.3	De Opdrachtnemer verstrekt de Deelnemer direct na afloop van het examen en de beoordeling daarvan digitaal een voorlopige uitslag (behalve bij de toets PV).
4.2.9.4	Mogelijk beslist Belastingen ook om de BOA-plus te toetsen. In dat geval gelden bovenstaande eisen eveneens voor Belastingen en committeert de leverancier zich om hieraan te voldoen.
4.2.9.5	Indien er sprake is van toetsing bij Belastingen, dient bij het examen PV-schrijven eveneens de beoordeling te worden verzorgd, overeenkomstig de werkwijze zoals gehanteerd bij de basisopleiding BOA.

4.2.10. Eisen aan examinering AOA-basis-, her- en bijscholing

De AOA-basisopleiding kent drie examens:

- Digitale meerkeuzetoets Materieel strafrecht;
- Digitale meerkeuzetoets Formeel strafrecht;
- Schrijven van een proces-verbaal.

De AOA- her en bijscholing kent twee examens:

- Digitale meerkeuzetoets Materieel strafrecht;
- Digitale meerkeuzetoets Formeel strafrecht.

Opdrachtgever begeleidt Deelnemers die gezakt zijn, o.a. door het verstrekken van inzage van het examen. Dit is dus geen taak voor Opdrachtnemer.

Formeel Strafrecht

De digitale toetsing van het onderdeel Formeel Strafrecht bestaat uit 25 meerkeuzevragen waar alternatieven at random kunnen worden gegeven. Deze vragen zijn zodanig geschreven dat de Deelnemers van elke Deelnemende dienst gericht kunnen worden getoetst.

Materieel Strafrecht

De digitale toetsing van het onderdeel Materieel Strafrecht bestaat uit 25 meerkeuzevragen waar alternatieven at random kunnen worden gegeven. Deze vragen zijn zodanig geschreven dat de Deelnemers van elke Deelnemende dienst gericht kunnen worden getoetst.

Proces-verbaal

De toetsing van het onderdeel Proces- verbaal vindt digitaal plaats door het schrijven van een Proces-verbaal n.a.v. een casus (filmpje).

Toetsenbank

De Examencommissie is verantwoordelijk voor de toetsenbank Formeel- Materieel strafrecht en Proces-verbaal. Hierdoor is de inhoud t.b.v. de examens geen onderdeel van de aanbesteding.

Eisen aan Formeel- en materieel strafrecht

Toetsing van de kenniseisen uit de eindtermen. Voor de bijzondere opsporingsdiensten (BOD'en) gebeurt dit onder de verantwoordelijkheid van de door het Ministerie van Justitie en Veiligheid ingestelde Examencommissie 'Examencommissie BOD'en'. Het betreft volledig digitale examinering van de onderdelen Materieel- en Formeel strafrecht en de kenniseisen uit de eindtermen.

UC-10-11	Toetsing vindt als volgt plaats: • volledig digitaal; • door middel van meerkeuzevragen waar alternatieven at random kunnen worden gegeven; • Deelnemers van elke Deelnemende organisatie kunnen gericht worden getoetst.
-----------------	---

Eisen aan Proces-verbaal (PV)

Het examen PV bestaat uit het schrijven van een Proces-verbaal op basis van een korte film. Deze film wordt door de (examencommissies van de) Opdrachtgever aangeleverd en is ontleend aan de praktijk van de bij de aanbesteding betrokken opsporingsdiensten.

De juridische kenniscomponent omtrent het opmaken van een Proces-verbaal wordt geëxamineerd bij het onderdeel Formeel- en Materiaal Strafrecht.

De toetsing van het onderdeel PV vindt digitaal plaats door middel van het schrijven van het feitenrelaas naar aanleiding van een gefilmde casus (video). Deze video wordt door de Opdrachtgever aangeleverd.

Eis 24.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van het examen PV.
----------------	---

Deelnemer	Opdrachtnemer dient de ingeleverde Proces-verbalen te beoordelen op de eisen volgens de beoordelingsmatrix die door de examencommissie(s) van de aangesloten opsporingsdiensten (Deelnemende organisaties) wordt aangeleverd. Deze beoordeling dient te worden uitgevoerd door ter zake kundige correctoren van Opdrachtnemer. Deze correctoren kennen de opsporingspraktijk en beschikken over recente (maximaal 2 jaar geleden) praktijkervaring op het gebied van het schrijven en/of beoordelen van Processen-verbaal van de doelgroep. De correctoren hebben <u>geen</u> banden met de Opdrachtnemer van het perceel 1 'BOA- en AOA-opleidingen'. Per proces-verbaal wordt een beoordeling uitgevoerd, waarbij per beoordeling een tijdsinvestering van circa 40 minuten wordt gerekend. De kosten voor deze beoordeling zijn inbegrepen in het all-in tarief per examen voor het schrijven van Proces-verbalen.
Opdrachtnemer	Opdrachtnemer stelt zowel de Deelnemer als de examencommissie op de hoogte van de beoordeling, het voorlopige oordeel en het beoordeelde Proces-verbaal. Dit gebeurt uiterlijk 5 werkdagen na het afleggen van het examen. De examencommissie BOD stelt het eindoordeel formeel vast.
Opdrachtnemer	Om de kwaliteit van de beoordeling te borgen vindt bij de examen-PV's van de eerste 3 cursusgroepen na ingang van de Raamovereenkomst een tweede beoordeling plaats door een beoordelaar van een van de opsporingsdiensten. Indien de beoordelingen door de Opdrachtnemer en de tweede beoordelaar overeenkomen zal na de eerste 3 cursusgroepen gedurende de contractperiode steekproefsgewijs een tweede beoordeling plaatsvinden op de wijze zoals hierboven omschreven. Indien de twee beoordelingen meer dan 1 punt op een schaal van 10 afwijken van elkaar, moeten beoordelaars met elkaar in overleg. Indien geen overeenstemming wordt bereikt wijst de examencommissie van de BOD-en een derde beoordelaar aan.
Opdrachtnemer	Gedurende de implementatieperiode (januari 2027 t/m maart 2027) kan Opdrachtnemer gebruik maken van de ervaringen en werkwijzen van docenten en ervaringsdeskundigen van de Opdrachtgever om haar beoordelaars te trainen. Eventuele hiermee gemoeide tijdsinvestering en/of kosten aan de zijde van Opdrachtnemer komen volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Deze werkzaamheden worden geacht te zijn verdisconteerd in het overeengekomen all-in tarief en geven geen recht op enige aanvullende vergoeding.