

**Vragen en antwoorden in het kader van de Openbare procedure voor een raamovereenkomst voor het geven van opleidingen
 “Communicatietechnieken in het kader van fiscale controles” - Bestek nr. S&L/DA/2019/054**

Nummer	Punt/ paragraaf	Paginanr.	Vraag	Antwoord
1	C.3.5.2. punt 4	18	<p>U vermeldt in uw bestek "De inschrijver stelt precies 1 lesgever voor deze opdracht voor."</p> <p>Onze groep heeft een aantal F&N-opleiders, die allemaal polyvalent zijn. Wij denken dat een onvoorziene gebeurtenis zich altijd kan voordoen gedurende de 4 jaar van de uitvoering van de opdracht.</p> <p>Is het mogelijk om een "back-up" opleider in het N en het F voor te stellen voor veiligheid van de uitvoering?</p>	<p>In uw offerte dient u maar 1 lesgever voor te stellen aangezien dit de bepaling in het bestek is.</p> <p>Indien zich tijdens de uitvoering van de opdracht problemen voordoen met deze lesgever, zullen die op dat moment aangepakt worden. U dient dus geen back-up voor te stellen in uw offerte.</p>
2	C.3.5.2. punt 4	18	<p>Het lijkt ons, zeker in deze onzekere tijden, gevaarlijk om maar 1 persoon voor te stellen. Sommige mensen met COVID-19 zijn namelijk maanden uit circulatie.</p> <p>Kunnen wij ook een back-up voorstellen, of wordt die pas voorgesteld op het moment dat de situatie zich zou voordoen?</p>	<p>In uw offerte dient u maar 1 lesgever voor te stellen aangezien dit de bepaling in het bestek is.</p> <p>Indien zich tijdens de uitvoering van de opdracht problemen voordoen met deze lesgever, zullen die op dat moment aangepakt worden. U dient dus geen back-up voor te stellen in uw offerte.</p>
3	E.7.	35	<p>Gezien het volume van de opdracht, willen we graag weten wat de redenering is</p>	<p>Aangezien de expertise van de lesgever van groot belang is voor de kwaliteit van de opleidingen, is de redenering dat de beste opleider voorgesteld wordt en dat deze ook effectief de opleidingen geeft.</p>

			<p>achter het inzetten van slecht één enkele trainer ?</p> <p>We zouden graag een back-up voorstellen van de hoofdtrainer om in geval van overmacht de hoofdtrainer te kunnen vervangen. Op die manier kunnen we continuïteit voorzien. Mag dit opgenomen worden in de offerte ?</p> <p>Stellen we 1 trainer voor voor NL en 1 trainer voor FR of moet dit dezelfde persoon zijn voor beide percelen?</p>	<p>Indien zich tijdens de uitvoering van de opdracht problemen voordoen met deze lesgever, zullen die op dat moment aangepakt worden. U dient dus geen back-up voor te stellen in uw offerte.</p> <p>Gezien het volume van de opdracht, stelt u het beste één opleider voor perceel 1 voor en een andere voor perceel 2.</p>
4	C.3.5.2 – punt 3	17	<p>Uit ervaring weten we dat niet iedereen hetzelfde verstaat onder pedagogische hulpmiddelen. Wat verstaan jullie hieronder? Zijn dit (digitale) tools of eerder werkvormen,...of nog iets anders ?</p>	<p>Met pedagogische hulpmiddelen worden o.a. bedoeld: (digitale) tools, alle soorten documentatie en ander materiaal dat gebruikt wordt tijdens de opleiding: whiteboard, afgedrukte schema's, memory cards, camera, enz.</p>
5	C.2.3.	11	<p>In onze offertes lichten we graag toe wie we zijn, wat onze missie en visie is, wat onze activiteiten inhouden, onze filosofie in begeleidingen, algemene aanpak van begeleidingen enzovoort.</p> <p>In welke mate mogen we zaken toevoegen aan de bestaande inhoudstafel ?</p>	<p>U mag toevoegen aan uw offerte zo veel u wil, zolang u de volgorde van de offerte (zie punt C.2.3.) respecteert. Bijkomende zaken voegt u het beste achteraan toe ("Andere bijlagen die de inschrijver nuttig acht"). Dit zijn algemene zaken zoals "wie we zijn, wat onze missie en visie is, wat onze activiteiten inhouden, onze filosofie in begeleidingen, algemene aanpak van begeleidingen enzovoort" vallen hieronder. Deze algemene zaken zullen niet beoordeeld worden bij de gunningscriteria.</p> <p>Zaken die effectief aan bod zullen komen bij het geven van de opleidingen neemt u bij voorkeur op bij de gunningscriteria zelf (vb. "methode" en "programma"). Verwijzingen naar andere delen zijn toegestaan indien deze effectief aan bod zullen komen bij het geven van de opleidingen. Zorg dat het duidelijk is voor de evaluatoren naar welke delen u precies verwijst.</p>

			<p>Willen jullie dit graag geïntegreerd zien onder methode en programma ?</p> <p>Of is het vooral belangrijk dat de vooropgestelde elementen in de inhoudstafel in de volledige offerte aanwezig zijn met een duidelijke verwijzing door onszelf ?</p>	
6	C.2.1	10	<p>Mogen de offertes en voorziene bijlagen voor perceel 1 en voor perceel 2 beide in het Nederlands opgesteld worden ?</p>	<p>Offertes en bijlagen voor perceel 1 en 2 mogen volledig in het Nederlands (of in het Frans) opgesteld worden.</p>
7	D.10.4	27	<p>Wat is jullie visie op virtuele live sessies en ervaring met virtuele live sessies ?</p> <p>Bij veel andere klanten hebben we gekozen voor een blended learning aanpak en bekeken welke delen wel en wat niet via virtuele sessies gegeven kunnen worden.</p> <p>Zeker wanneer de opleiding veel rollenspelen bevat, is het belangrijk te bekijken wat wel en niet via afstand gerealiseerd kan worden, met in het achterhoofd de doelstellingen die bereikt moeten worden.</p> <p>En dit vraagt wel een extra voorbereiding en investering op praktisch vlak alsook inhoudelijk. In welke mate is er</p>	<p>We hebben eigenlijk nog geen echte visie op of ervaring met virtuele sessies.</p> <p>Het doel van deze bepaling in het bestek is enkel om een alternatief te hebben in geval van een crisis die het organiseren van een klassikale opleiding verhindert (zoals bijvoorbeeld nu, met de Covid-19-pandemie).</p> <p>Zoals het bestek bepaalt, zal dit enkel na onderling akkoord zijn tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Er mogen ook geen extra kosten aan verbonden zijn.</p> <p>De opleiding moet dus zeker niet opgesteld worden specifiek met het oog op virtuele sessies. Het uitgangspunt blijft een klassikale workshop van 2 dagen, gebaseerd op rollenspellen.</p> <p>Dit kan besproken worden tijdens de kick-off.</p>

			ruimte om dit bespreekbaar te maken indien de situatie zich voordoet ?	
8	B.1.	5	“De inschrijver dient een offerte in voor elk van de percelen waarvoor hij zich inschrijft” → vraag: indien wij voor beide percelen wensen in te dienen, betekent dit dat wij alles in 2 talen moeten opleveren (programma, methodologie, vertrouwelijkheidsverklaring, verwerkersovereenkomst, andere bijlagen) ? Of gaat het enkel om het offerteformulier ?	U mag alles in 1 taal indienen, zelfs de offerteformulieren, zowel voor perceel 1 als voor perceel 2.
9	D.10.1	27	Worden er tijdens de kick off tevens cases en jargon gedeeld zodat we ons optimaal in de leefwereld van de doelgroep kunnen verplaatsen ?	Tijdens de kick off of erna zal zoveel mogelijk informatie van de doelgroep bezorgd worden zodat de opleiding aangepast kan worden aan de werkcontext van de deelnemers en de realiteit op het terrein.
10	E.2	34	“Contact maken met de belastingplichtige” : is dat op afstand (tel, videocall, ook mail?) of face to face?	Beide maar voornamelijk in het kader van een gesprek n.a.v. een fiscale controle. Dergelijke controles gebeuren regelmatig onaangekondigd (bv. bij de AABBI of de opsporingsdiensten), wat voor een moeilijker "contact maken" zorgt. Gelet op de huidige corona-maatregelen gebeuren de onderzoeken ook via telefoon, mail, video-call. Daar waar nodig gebeuren natuurlijk ook nog steeds controles ter plaatse dus face-to-face. Bijzondere aandacht voor het contact via videocall, gelet op de huidige situatie.
11	E.4	34	“Leugendetectiemethode” en hun betrouwbaarheid. Wordt dit vooral in gesprekstechniek	Dit wordt inderdaad zeker in de gesprekstechnieken verwacht met het aanleren van controlevragen en het leren “lezen” van de non-verbale reacties van de belastingplichtigen, maar gelet op de huidige corona-omstandigheden, moeten

			<p>(controlevragen en non-verbaal enz) verwacht of zijn er andere verwachtingen?</p>	<p>onze taxateurs ook technieken aanleren om “op afstand” te merken dat de belastingplichtige leugens vertelt (intonatie van de stem aan de telefoon, in een video-call, schrijfstijl in mails ...).</p> <p>Het gaat over het herkennen van zowel verbale als non-verbale tekenen van leugens of waarheid in gesprekstechniek tijdens fiscale controle.</p> <p>Het detecteren van signalen die wijzen op leugens of halve waarheden. Waaruit kunnen we de betrouwbaarheid afleiden? Gerichtte vraagstelling en analyse van non-verbale communicatie.</p> <p>Belang van het kunnen detecteren van leugens bij controlevragen. Dit zowel op afstand als face to face.</p> <p>Andere verwachtingen : Tips en tricks voor zowel visuele (face to face) als auditieve (telefonisch) gesprekken. Ook in het kader van videocall. Voor wat moet men alert zijn, wat kan gevraagd worden bvb camera aanzetten,...</p> <p>De wijze waarop een mail 'eerlijk' is opgesteld,...</p>
12	E.4	34	<p>“Informatie verzamelen: vrije reproductie”: wat wordt hiermee precies bedoeld?</p>	<p>Tijdens de controle ter plaatse hebben de taxateurs van de AABBI het recht om inzage te nemen in de verschillende documenten, om er digitale kopies van te nemen, om de harde schijven te kopiëren of om stukken mee te nemen naar het kantoor. Onze ambtenaren hebben ook nood aan coaching om dit te kunnen uitleggen aan de belastingplichtige, en eventueel gepast te kunnen reageren op de reactie van de belastingplichtige.</p> <p>Eerst probeert de taxatieagent maximaal inlichtingen te krijgen van de ondervraagde op alle mogelijke manieren zonder in eerste instantie zelf te veel initiatief te nemen. Hierbij wordt dan voornamelijk meer info verkregen door bepaalde zaken die de ondervraagde gezegd heeft te reproduceren/herhalen.</p> <p>Zo veel mogelijk informatie verzamelen door het stellen van open vragen. De informatie op een zo spontaan mogelijke manier proberen te verkrijgen van de belastingplichtige.</p> <p>Het herhalen van de informatie die bekomen werd van de belastingplichtige kan een goede gesprekstechniek zijn.</p>