

Nota van inlichtingen #2

versie: definitief
datum: 22 oktober 2020
referentie: 'Ontwikkelassessments voor leidinggevenden' IUC 20-690

Vragen			
Nr	Locatie (document, hoofdstuk, pagina)	Vraag	Antwoord
Wensen			
1	Beschrijvend document, wens 1, blz. 14	Om deze vraag zorgvuldig te kunnen beantwoorden zouden wij graag gebruik willen van 5 pagina's A4. Gaat u daarmee akkoord?	Nee, de Aanbestedende dienst acht maximaal vier (4) pagina's A4 voldoende om deze wens te beantwoorden en onderbouwen.
2	Beschrijvend document wens 1b, blz. 15	U vraagt op welke wijze de autorisatie is geregeld waarbij minimaal wordt voldaan aan de relevante eisen in hoofdstuk 3 (bijlage A). Volstaat het hier om te refereren aan ISO 27001, zo niet wat wilt u dan nog aanvullend weten? indien we al onze beveiligingsmaatregelen moeten beschrijven, voldoet onzes inziens de gegeven ruimte van 4 pagina's niet. Is het mogelijk om die ruimte dan op te rekken?	Nee, het refereren naar alleen de ISO27001 volstaat in dit geval niet. Inschrijver dient met een bewijsvoering aan te tonen dat aan de eisen in hoofdstuk 3 wordt voldaan. Wat de vorm betreft ontvangt Belastingdienst bij voorkeur een expliciete (verwijzing naar) bewijsvoering per genoemde eis. Voor de beantwoording van de gehele wens geldt de beperking van maximaal vier (4) pagina's A4. De beantwoording van deze bewijsvoering en dus het onderdeel 'minimaal wordt voldaan aan de relevante eisen in hoofdstuk 3 beschreven in bijlage A' – onderdeel van wens 1b – valt buiten de beperking tot vier (4) pagina's A4. De bewijsvoering dient in WORD, EXCEL of PDF te geschieden in een apart document.

3	Beschrijvend document wens 1b, blz 15	U vraagt hier om een procesbeschrijving, terwijl het proces al door u beschreven is en tamelijk vast staat (bijlage A, paragraaf 5.6). Wat wilt u nog meer over dit proces weten, aangezien al voorgeschreven staat hoe het proces eruit dient te zien.	Het proces van aanmelding tot en met rapportage staat inderdaad grotendeels vast. Inschrijver wordt bij wens 1b specifiek gevraagd te beschrijven op welke wijze ze de vertrouwelijkheid en eisen ten aanzien van AVG en ICT nader inricht en gaat waarborgen, waarbij ze ingaat op de twee elementen zoals benoemd bij wens 1b.
4	NvI 1, vraag 54	Het is inschrijver op basis van uw reactie nog niet helder wat u wenst terug te lezen bij de beantwoording van wens 1 onderdeel D. “Hoe u de activiteiten in de SLA bijlage 1d gaat vormgeven, waarbij voldaan wordt aan de eisen in paragraaf 5.6, bijlage A specificatie van de opdracht. Benoem hierbij alle eisen en de in de SLA opgenomen gevraagde activiteiten en het voorzien en borgen van gevraagde informatie.” A. Wat is uw doel met deze vraag? B. Wat verwacht u van inschrijver terug te lezen? C. In hoeverre is deze vraag anders dan vraag 1b waarin u vraagt hoe inschrijver het proces van aanmelden tot en met rapportage inricht conform eisen in paragraaf 5.6, bijlage A specificatie van de opdracht? D. In uw reactie op vraag 54 in de 1e NvI benoemt u activiteiten die niet expliciet als ‘activiteiten’ zijn opgenomen in SLA bijlage 1d. Kunt u aangeven wat u verstaat onder activiteiten vanuit de SLA bijlage 1d?	Wens 1d op pagina 15 van het Beschrijvend document bevat abusievelijk een verkeerde verwijzing. Paragraaf 5.6 moet paragraaf 5.5 zijn. Wens 1d komt als volgt te luiden: Hoe u de activiteiten in de SLA bijlage 1d gaat vormgeven, waarbij voldaan wordt aan de eisen in paragraaf 5.5, bijlage A specificatie van de opdracht. A. Doel van wens 1d is dat Inschrijver beschrijft op welke wijze hij de activiteiten (zie onderdeel D) wenst vorm te geven. B. Zie het antwoord op vraag 4A C. Bij wens 1b wordt specifiek gevraagd naar de vertrouwelijkheid en eisen ten aanzien van AVG en ICT. Bij wens 1d wordt specifiek gevraagd naar de activiteiten als bedoeld in de SLA. D. De in de SLA opgenomen ‘activiteiten’ betreffen: - Inrichten accountmanagement; - Inrichten meten klanttevredenheid; - Inrichten managementproces; - Inrichten facturatieproces.

5	Beschrijvend document wens 1d, blz 15	Kunt u de hiernavolgend tekst toelichten. Die is ons niet helemaal duidelijk: "Benoem hierbij alle eisen en de in de SLA opgenomen gevraagde activiteiten en het voorzien en borgen van gevraagde informatie." Een activiteit in de SLA is bijvoorbeeld managementrapportage. Heeft u dan behoefte aan een invulling van de managementrapportage?	Zie het antwoord op vraag 4A
Eisen			
6	NvI 1, vraag 9	COTAN is tegenwoordig inderdaad het enige instituut in Nederland. Echter heeft tot 2009 een tweede onafhankelijk en vergelijkbaar instituut bestaan namelijk: 4TP van CITO. 4TP beoordeelde ook tests en vragenlijsten volgens vergelijkbare criteria als COTAN, namelijk Richtlijnen voor ontwikkeling, gebruik van psychologische tests, studietoetsen (Evers et al., 1988) en documentatie van Tests en Testresearch (Evers et al., 2000). Gaat u akkoord met tests en vragenlijsten die door 4TP van CITO als goed zijn beoordeeld en waarvan een beoordelingsverslag beschikbaar kan worden gesteld als alternatief voor de COTAN beoordeling in eis 94?	Nee, de Aanbestedende dienst kan nu niet akkoord gaan met een beoordeling door 4TP van CITO als alternatief. Ze kan nu niet beoordelen of de criteria van 4TP van CITO vergelijkbaar zijn aan die van de COTAN en heeft geen inzage in het beoordelingsverslag. Als Inschrijver dit als gelijkwaardig beschouwt, dient hij gelijkwaardigheid aan te tonen middels een onderbouwing bij haar Inschrijving.

7	NvI, Vraag 9	Voor de persoonlijkheidsvragenlijsten en de cognitieve capaciteitentest eist u een "goede" beoordeling door COTAN. De COTAN beoordeelt vragenlijsten en tests aan de hand van 7 criteria op basis van de inschaling: onvoldoende, voldoende en goed. A. Bedoelt u dat u vragenlijsten eist die op alle 7 criteria als "goed" zijn beoordeeld? B. Staat u inschrijver toe om vragenlijsten aan te bieden die door COTAN op 1 of meer criteria als "voldoende" zijn beoordeeld? C. Teneinde het aanbieden van het juiste instrument: kunt u aangeven welke criteria tenminste als "goed" beoordeeld dienen te zijn?	A. Nee, criteriumvaliditeit is hiervan uitgezonderd (zie eis 94). De overige 6 criteria dienen minimaal met een "voldoende" of "goed" te zijn beoordeeld. B. Zie het antwoord op vraag 7A. C. Zie het antwoord op vraag 7A.
8	Nota van Inlichtingen, vraag 26	U stelt dat de twee Opdrachtnemers gezamenlijk tot één format komen. Dat kan de keuze voor één van de twee formats zijn, of een nieuw gezamenlijk format. U maakt die keuze, geeft u aan. Het is voor ons om twee redenen moeilijk om hier op voorhand mee akkoord te gaan. Ten eerste weten we door de onduidelijkheid niet hoeveel maatwerk nodig is voor de ontwikkeling van het rapportformat, wat een prijsbepaling lastig, zo niet onmogelijk, maakt. Op het prijzenblad is bovendien geen mogelijkheid om implementatiekosten op te nemen. Ten tweede is het voorbeeldrapport onderdeel van de beoordeling van de inschrijvende partijen en dat voorbeeldrapport is direct verbonden met onze visie en prijsopgave. Gaat u ermee akkoord dat het uiteindelijke eindrapport dat gebruikt wordt in de opdracht in ieder geval qua tijdsinvestering (schrijftijd voor de adviseur) en de hoeveelheid geschreven tekst overeenkomt met het voorbeeldrapport dat we indienen?	Nee, de Aanbestedende dienst kan niet akkoord gaan met uw voorstel. In Bijlage A staan eisen beschreven waaraan de rapportage moet voldoen. Op basis van die eisen wordt gevraagd een voorbeeldrapportage aan te leveren. Als Inschrijver hiervoor maatwerk levert, dient dit in de prijs te worden verdisconteerd. Na inschrijving wordt de keuze gemaakt voor één van de twee formats van Opdrachtnemers of een nieuw gezamenlijk format. Hierbij worden geen aanvullende eisen gesteld aan de rapportage, anders dan beschreven in bijlage A.

9	Vraag 17, nota van inlichtingen	U geeft aan 2 persoonlijkheidsvragenlijsten moeten worden ingezet. Kunnen we als tweede vragenlijst een drijfverenvragenlijst inzetten? Deze vragenlijst biedt inzicht in de persoonlijke motivatoren van de deelnemer en biedt bij ontwikkelassessments veel meerwaarde.	Nee, een drijfverenvragenlijst kan niet ter vervanging van één van de persoonlijkheidsvragenlijsten worden ingezet. In het te gebruiken instrumentarium is reeds een drijfverenvragenlijst opgenomen (eis 93, b).
10	NvI 1, vraag 10	U geeft aan na gunning het rollenspel de formats voor de eindrapportage en het persoonlijk ontwikkelplan definitief wenst te maken op basis van de voorstellen van gegunde partijen. Dit betekent dat dit na gunning met partijen afgestemd dient te worden en ingericht in systemen van u als opdrachtgever en beide opdrachtnemers. Dit heeft impact op zowel operationele inrichting als inrichting van systemen en daarmee doorlooptijden. Hoe kijkt u hiernaar?	Er vanuit gaande dat u met 'doorlooptijden' de tijd bedoelt tussen definitieve gunning en de start van de eerste ontwikkelassessments, kunnen wij het volgende zeggen: De formats en eindrapportages hebben geen impact op de systemen van de opdrachtgever. Het proces aan de kant van de opdrachtgever is zodanig ingericht dat dit los kan staan van het proces van de opdrachtnemer. Aangezien u uw eigen systemen aanhoudt, verwachten wij dat u in uw inschrijving rekening houdt met de tijd die u nodig heeft om de uiteindelijke formats te implementeren.
11	NvI 1, vraag 14	Hoe worden de uitkomsten van de 360 graden feedbackscan bij opdrachtnemer aangeleverd?	De uitkomsten van de 360 graden feedbackscan worden door de deelnemer aangeleverd. De Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat de deelnemer deze scan zelf kan uploaden in zijn/haar persoonlijk dossier in de digitale omgeving van de inschrijver. Dit teneinde de vertrouwelijkheid en eisen ten aanzien van AGV te waarborgen.

Aansprakelijkheid, boete

12	NvI 1, vraag 58, Raamovereenkomst (artikel 5)	In de raamovereenkomst heeft u een boeteclausule opgenomen. Inschrijver gaat na gunning met opdrachtgever de opdracht aan om de opdracht succesvol en conform gestelde wensen en eisen uit te voeren. De door u opgenomen boeteclausule staat wat ons betreft niet in verhouding tot de omvang van de opdracht. A. Bent u bereid om de genoemde boeteclausule te laten vervallen? B. Zo nee: Bent u bereid om de boeteclausule als volgt aan te passen? • Indien Opdrachtnemer in een maand minder dan of gelijk aan 5 (vijf) punten scoort, dan geldt een eerste waarschuwing. • Indien Opdrachtnemer de daaropvolgende maand opnieuw minder dan 5 (vijf) punten scoort, dient de Opdrachtnemer een Plan van Aanpak in en voert deze na goedkeuring opdrachtgever acties en maatregelen ter verbetering uit. • Als Opdrachtnemer in de daaropvolgende maand de diensten niet conform het goedgekeurde plan van aanpak de desbetreffende diensten uitvoert en opnieuw minder dan 5 (vijf) punten scoort kan Opdrachtgever een sanctie van €10.000,- opleggen.	A. Nee, de Aanbestedende dienst is niet bereid de boeteclausule te laten vervallen. B. Nee, de Aanbestedende dienst is niet bereid om uw voorstel over te nemen. Belastingdienst wenst een zakelijke relatie aan te gaan, waarbij kwalitatief goede assessments en klanttevredenheid het uitgangspunt zijn. Een tijdelijke, lagere kwaliteit tijdens het uitvoeren van assessments zal direct effect hebben op de klanttevredenheid. Dit wil de Belastingdienst voorkomen. Met de korte termijn – 1 jaar - voor het uitvoeren van alle assessments, dienen partijen bij afwijkingen op korte termijn correcties te ondernemen. De sanctie van € 20.000,- vindt Belastingdienst in redelijke verhouding staan tot de opdrachtwaarde. Daarbij is rekening gehouden met de waarschuwing en het verbeterplan, welke vóór het opleggen van een sanctie plaatsvinden. De boeteclausule is dus als volgt: • Indien Opdrachtnemer in een maand minder dan of gelijk aan 5 (vijf) punten scoort, dan geldt een eerste waarschuwing en dient de Opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen. • Indien Opdrachtnemer de daaropvolgende maand opnieuw minder dan 5 (vijf) punten scoort, dan legt Opdrachtgever een sanctie van € 20.000,- op, door verrekening van de laatste maandfactuur. • Als Opdrachtnemer niet voor de daaropvolgende maand een door Opdrachtgever goedgekeurd plan van aanpak heeft ingediend en conform dit goedgekeurde plan van aanpak de desbetreffende diensten uitvoert kan Opdrachtgever nogmaals een sanctie van €20.000,- opleggen.
----	---	--	--

13	NvI 1, vraag 61	De eisen die u aan respectievelijk de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid stelt zijn wat ons betreft niet marktconform en proportioneel gezien de omvang van de opdracht. Wij willen u vragen uw antwoord te heroverwegen en vragen u daarom deze eis als volgt aan te passen: Inschrijver dient bij inschrijving te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering met een dekking voor (beroeps- en bedrijfs)aansprakelijkheid van minimaal €2.500.000 per gebeurtenis en minimaal €5.000.000 per jaar.	Deze eis wordt niet aangepast. De vermelde bedragen voor aansprakelijkheid zijn conform ARVODI-2018, waarbij in de staffel rekening is gehouden met proportionaliteit. Het door u voorgestelde alternatief wijkt weinig af van de opgenomen eis – Beschrijvend document, 3.2.4: 'U dient bij inschrijving te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering met een dekking voor (beroeps- en bedrijfs)aansprakelijkheid van minimaal €3.000.000 per gebeurtenis en minimaal €5.000.000 per jaar'. Verwezen wordt naar het antwoord op vraag 14 in deze nota van inlichtingen #2: Indien de huidige verzekeringspolis niet toereikend is en bijverzekerd moet worden, dient die polis uiterlijk vóór ondertekening van de overeenkomst aangepast te worden.
14	Nota van Inlichtingen, vraag 62	Uw antwoord op onze vraag over de verzekeringseisen betekent dat wij ons uitsluitend voor deze opdracht moeten bijverzekeren. Kunt u ermee akkoord gaan dat wij dit niet op voorhand (dus al bij inschrijving) doen, maar pas als we de opdracht gegund krijgen?	Wij zijn akkoord met de voorgestelde wijziging. - De huidige eis zoals vermeld in het Beschrijvend document bij 3.2.4. op blz. 13: 'U dient bij inschrijving te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering...' - wordt vervangen door: 'U dient bij ondertekening van de overeenkomst te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering ...' Het gevraagde bewijsstuk dient vóór ondertekening van de overeenkomst aan de Aanbestedende dienst verstrekt te worden.
Proces			
15	NvI 1, Vraag 51	Hoe gaat u de bereikbaarheid van de accountmanager meten?	Uitgangspunt voor beide partijen moet zijn een goed ingericht accountmanagementproces en het voorkomen van klachten door deelnemers. Bereikbaarheid van de accountmanager zal bij afwijkingen en klachten met terugwerkende kracht worden gemeten en kan op basis van een steekproef worden gemeten. Als er geen meting is uitgevoerd, zal de score 'voldoet aan KPI' zijn, conform 6.1 van bijlage 1d – SLA.

Raamovereenkomst met 2 partijen			
16	Nota van inlichtingen vraag 32 G, H	U wenst een eenduidige werkwijze en stelt daartoe dat opdrachtnemers hetzelfde type instrumenten gebruiken en een eenduidige wijze van rapporteren aanhouden. Echter, om tot een 100% (uitstekende) score te komen dienen wij als marktpartij de wens/het onderdeel volledig te beantwoorden en onderbouwen, en moeten we in het antwoord positieve, verrassende en vernieuwende elementen opnemen. Wij willen u dan ook een verrassend en vernieuwend aanbod doen. De wens voor een uniforme werkwijze is onzes inziens tegenstrijdig met de vraag naar een verrassend aanbod om tot een uitstekende score te komen. Dit zou namelijk betekenen dat wij in de uitvoeringsfase bedrijfsgevoelige en onderscheidende informatie dienen te delen met concurrenten. Eigenlijk is het dus niet mogelijk om als marktpartij een uitstekende score te behalen. Bent u bereid om de eis tot uniformiteit bij te stellen om zo marktpartijen de ruimte te geven voor hun eigen werkwijze door bijvoorbeeld een andere verdeling van het totaal aantal assessments, bijvoorbeeld door directies/afdelingen te verdelen over de twee marktpartijen? Dan kunnen de marktpartijen een eigen wijze van werken en instrumentarium aanhouden en zo borgen dat er geen bedrijfsgevoelige informatie wordt uitgewisseld.	De uniformiteit komt alleen tot uitdrukking in het gebruik van de formats (rollenspel, eindrapportage, persoonlijk ontwikkelplan). Zie ook eisen in Bijlage A. De werkwijze en het instrumentarium mogen tussen de twee gegunde partijen verschillen, mits zij minimaal voldoen aan de in Bijlage A genoemde eisen. Daarmee kunnen instrumenten per Opdrachtnemer uniek zijn.
17	Nota van inlichtingen vraag 32 B	Wat is de verdeling als er geen 2 marktpartijen zijn?	Indien er slechts één geldige inschrijving is, wordt voor de totale scope de raamovereenkomst met die inschrijver afgesloten, zonder wijziging van de condities van de inschrijving.