

Bijlage 3

Procedure selectie binnen Raamovereenkomst LEF-Facilitatoren

Inhoud

Hoofdstuk	Onderwerp	Paginnummer
1	Stappen van klantvraag tot opdrachtbevestiging	3
2	Annuleren	4
3	Raamovereenkomst, 'tijdelijk uitgesloten' lijst Facilitatoren	5
4	Evalueren	5
5	Tijdelijke uitsluiting Facilitator Nadere Opdrachten	6

1. Stappen van klantvraag tot opdrachtbevestiging

Als LEF een aanvraag voor het organiseren van een sessie ontvangt, bespreekt de accountmanager de klantwensen in een verkennend gesprek. Tijdens dit verkennend gesprek wordt de klantvraag verder uitgewerkt en wordt er gekeken of LEF de sessie kan faciliteren. De uitkomst van dit gesprek bepaalt of LEF de sessie kan faciliteren. Als dat het geval blijkt, dan kijkt LEF eerst of er een interne facilitator beschikbaar is, zo niet, dan worden de Facilitatoren uit de Raamovereenkomst benaderd. Dit gaat via onderstaande procedure:

Specificeren klantbehoefte

Blijkt uit de verkenning dat de sessie past binnen de standaard dienstverlening zoals benoemd in deze selectieprocedure, dan wordt besproken en vastgesteld wat het doel van de sessie is. Vervolgens wordt op basis van de geschatte opdrachtwaarde besloten of de opdracht één-op-één dan wel middels een minicompetitie dient te worden uitgevraagd.

Bij sessies met een geschatte opdrachtwaarde **onder 15.000 euro** vindt er een één-op-één uitvraag binnen de Raamovereenkomst plaats.

Bij sessies met een geschatte opdrachtwaarde **boven 15.000 euro** wordt een minicompetitie gehouden (meerdere offertes uitvragen) binnen de Raamovereenkomst.

<i>De opdrachtverstrekking komt tot stand zoals hieronder beschreven</i>	
<i>Selectie binnen de Raamovereenkomst bij geschatte waarde <15.000 euro = één-op-één selectie.</i>	<i>Selectie binnen de Raamovereenkomst bij geschatte waarde >15.000 euro = minicompetitie (= meerdere offertes) op basis van BPKV¹</i>
• Bepalen gewenst perceel • Interessepeiling (beschikbaarheid) binnen perceel op basis van sessiedoelen en sessiekenmerken. • Selectie van 1 Facilitator uit het gewenste perceel via Randomizer.	• Bepalen gewenst perceel • Interessepeiling (beschikbaarheid) binnen perceel: op basis van Sessiedoelen en sessiekenmerken • Selectie van 3 tot 5 Facilitatoren uit het gewenste perceel via de Randomizer². Aan deze 3 tot 5 wordt een offerte gevraagd.
	• Offerte uitvraag op basis van kwaliteit (70%) en prijs (30%)
• Intakegesprek en kennismaking	• Intakegesprek en kennismaking
• Opdrachtbevestiging	• Gunningsbeslissing en opdrachtverstrekking

NB De Facilitatoren in de Raamovereenkomst hebben niet de zekerheid dat ze geselecteerd worden om een sessie te faciliteren en kunnen geen aanspraak maken op inkomsten uit de Raamovereenkomst.

Toelichting op de tabel:

De linkerkolom beschrijft één-op-één procedure.

- Indien de geschatte opdrachtwaarde **onder 15.000 euro** is geraamd, dan wordt o.b.v. het verkennend gesprek Bijlage 14 door de accountmanager ingevuld. Hierin wordt onder meer aangegeven wat het benodigde niveau is, het benodigde aantal co-facilitatoren, sessiedoelen, sessiekenmerken (zie 'Bijlage 14 – Selectie voorafgaand aan Nadere Offerteaanvraag').
- De Facilitatoren binnen het gewenste perceel worden benaderd met de vraag of hij/zij beschikbaar (interessepeiling per mail) zijn voor het faciliteren bij de sessie(s). Alleen Facilitatoren die het jaarlijks plafondbedrag niet (bijna) bereikt hebben, ontvangen de

¹ Beste prijs en kwaliteit verhouding

² Voor uitleg over de Randomizer, zie Bijlage 14.

interessepeiling.^{3 4}

De ingevulde gegevens en de beschikbaarheid worden vervolgens ingevoerd in de Randomizer. De Randomizer houdt bij de selectie rekening met een evenredige verdeling onder Facilitatoren aan de Raamovereenkomst op basis van sessieduur (hele dag, halve dag, kwart dag).

- De Randomizer selecteert vervolgens 1 Facilitator.
- Bij de intake en kennismaking gaat de Facilitator in gesprek over de klantbehoefte met klant en accountmanager LEF (intakegesprek).
- Voor rechtsgeldige opdrachtverstrekking van onderhandse opdrachten, dient de opdrachtbevestiging getekend te worden door het afdelingshoofd van LOFC. Hiermee committeren LEF en Facilitator zich aan de Opdracht.

De rechterkolom beschrijft de minicompetitie.

- Indien de geschatte opdrachtwaarde **boven 15.000 euro** is geraamd, dan wordt o.b.v. het verkennend gesprek Bijlage 14 door de accountmanager ingevuld. Hierin wordt onder meer aangegeven wat het benodigde niveau is, het benodigde aantal co-facilitatoren, sessiedoelen, sessiekenmerken (zie 'Bijlage 14 – Selectie voorafgaand aan Offerteaanvraag').
- De Facilitatoren binnen het gewenste perceel worden benaderd met de vraag of hij/zij beschikbaar (interessepeiling per mail) zijn voor het faciliteren bij de sessie(s). Alleen Facilitatoren die het jaarlijks plafondbedrag niet hebben (bijna) bereikt hebben, ontvangen de interessepeiling.⁵ De ingevulde gegevens en de beschikbaarheid worden vervolgens ingevoerd in de Randomizer. De Randomizer houdt bij de selectie rekening met een evenredige verdeling onder de Facilitatoren aan de Raamovereenkomst op basis van sessieduur (hele dag, halve dag, kwart dag).
- De Randomizer selecteert vervolgens 3-5 Facilitatoren.
- De beoordeling van de offertes vindt plaats op basis van de beste prijs kwaliteit verhouding (BPKV).
- Bij de intake en kennismaking gaat de Facilitator in gesprek over de klantbehoefte met de klant en de accountmanager LEF (intakegesprek).
- Voor rechtsgeldige opdrachtverstrekking van Nadere opdrachten, dient de opdrachtbevestiging getekend te worden door de directeur van LOFC. Hiermee committeren LEF en de Facilitator zich aan de Nadere Opdracht.

2. Annuleren

Voor het annuleren van sessies geldt het volgende:

- Opdrachtgever heeft de mogelijkheid tot en met 10 werkdagen voorafgaand aan de sessie kosteloos te annuleren.

³ Alle Facilitatoren die het jaarlijks plafond bereikt hebben, en alle Facilitatoren die met een nieuwe Opdracht het jaarlijks plafond zouden overschrijden, ontvangen geen interessepeiling.

⁴ Per Facilitator kan er op jaarbasis maximaal €91.950,84 gefactureerd worden aan LOFC/LEF voor inzet op LEF sessies. Dit plafondbedrag staat gelijk aan het jaarinkomen van een Rijksambtenaar op schaal 14.10 en is ingesteld zodat Opdrachtgever en Facilitator niet te afhankelijk van elkaar worden (wederzijdse afhankelijkheid). Voor het berekenen of het jaarlijkse plafond bereikt is, gelden de volgende cumulatieve voorwaarden:

- Berekening vindt plaats o.b.v. één kalenderjaar;
- Berekening vindt plaats per afzonderlijke Facilitator;
- Berekening vindt plaats o.b.v. het bedrag van alle individuele Opdrachten bij elkaar opgeteld.

⁵ Alle Facilitatoren die het jaarlijks plafond bereikt hebben, en alle Facilitatoren die met een nieuwe Opdracht het jaarlijks plafond zouden overschrijden, ontvangen geen interessepeiling.

- In het geval van een annulering door Opdrachtgever binnen 5 tot en met 9 werkdagen voorafgaand aan een sessie, mag de Facilitator 50% van het opgegeven tarief voor de sessie in rekening brengen.
- In het geval van een annulering door Opdrachtgever binnen 5 werkdagen voorafgaand aan een sessie, mag Facilitator 100% van het opgegeven tarief in rekening brengen.
- Pas als een sessie is afgerond en de Facilitator de benodigdheden voor het dossier heeft aangeleverd, wordt de factuur betaald.

3. Raamovereenkomst en 'tijdelijk uitgesloten' lijst Facilitatoren

De Raamovereenkomst is een overeenkomst met de gecontracteerde Facilitator, die in aanmerking kan komen voor kwalitatief hoogstaande inzet in LEF sessies.

LEF wil inzetten op relaties tussen de interne RWS Opdrachtgever met het vraagstuk, LEF en de Facilitatoren. Dit doen wij in onze trajecten (opeenvolgende sessies) die naar een doel toewerken. Deze trajecten hanteren we omdat we geloven dat opeenvolgende sessies over een vraagstuk of onderwerp beter beklijven dan een enkele sessie. Als uit de klantvraag en het verkennend gesprek blijkt dat er mogelijk een traject aan sessies uit de klantvraag komt, met een totaal geschatte facturatiewaarde voor de Facilitator van boven de 15.000 euro, dan wordt er een minicompetitie gehouden (meerdere offertes uitgevraagd) onder de Facilitatoren van het gewenste perceel.

Door het hanteren van een Raamovereenkomst wordt het voor LEF mogelijk om Facilitatoren op objectieve wijze te selecteren op basis van sessiedoelen, sessiekenmerken en niveau. Een tweede voordeel van het gebruik van de Raamovereenkomst is dat de geschiktheid van Facilitatoren niet bij iedere sessie opnieuw hoeft te worden bepaald, waardoor de administratieve lasten beperkt worden.

Alleen Facilitatoren van de Raamovereenkomst, kunnen worden benaderd om sessies te faciliteren.

'Tijdelijk uitgesloten' lijst Facilitatoren

Op deze lijst staan de Facilitatoren die, op basis van de criteria benoemd in hoofdstuk 5 van bijlage 3, tijdelijk uitgesloten zijn voor deelname aan Nadere Offerteaanvragen. Een plaatsing op deze lijst geldt voor de duur van één kalenderjaar.

4. Evalueren

Om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, wordt er na afloop van iedere sessie/traject een evaluatie uitgevoerd. Met behulp van deze evaluaties wordt bekeken hoe de dienstverlening verbeterd kan worden en wordt intern bekeken hoe de Facilitatoren presteren.

Er worden 3 prestatie indicatoren bijgehouden. Op basis hiervan wordt er per Facilitator een cijfer vastgesteld. De cijfers zijn cumulatief over een periode van één kalenderjaar, wat wil zeggen dat de ervaringen uit voorgaande sessies worden meegenomen in de berekening van de score per Facilitator.

De onderstaande 3 resultaatgebieden vormen de basis voor de evaluaties:

- I. Resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening, door LEF Future Centre (per kwartaal). LEF accountmanager is verantwoordelijk voor het tijdig invullen van deze evaluatie
- II. Resultaatgebied 2: Tevredenheid Dienstverlening, door opdrachtgever (per sessie). Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig invullen van deze evaluatie, hier kan de LEF accountmanager op toezien.
- III. Resultaatgebied 3: Evaluatie van de Facilitator in afronding van een sessie

Antwoordschaal per thema invullen: (komt uit de evaluaties) aandachtspunt in comprimeren evaluaties

10	Proactief	Handelt zonder dat aanzeggen nodig is, er zijn geen problemen
7	Actief	Handelt na incidenteel aanzeggen, er zijn kleine problemen, problemen herhalen zich niet
4	Reactief	Handelt na aanzeggen, er zijn problemen, problemen komen herhaaldelijk voor
1	Passief	Handelt niet na herhaaldelijk aanzeggen, er zijn continu problemen, zonder zichtbare verbetering
NVT		Indien het thema niet van toepassing is op de persoon.

Na iedere sessie worden de interne RWS Opdrachtgever en de accountmanager gevraagd om aan te geven of zij de Facilitator aanbevelen aan een collega, gevolgd door een open vraag.

- Wat is de kans op een schaal van 1 tot 10 dat u deze Facilitator aanbeveelt bij een collega?
- En waarom geeft u deze score?

De kwaliteitsmedewerker van LEF zorgt voor het uitzetten van de vragenlijst en het verzamelen van de data aan de hand waarvan wordt gekeken in hoeverre de Facilitator heeft voldaan aan de genoemde eisen in het Programma van Eisen. Op de volgende thema's wordt gescoord:

- Voorbereiding: Nakomen van (werk)afspraken op basis van PvE en het werkproces over de voorbereiding van sessies.
(PvE: A1,A2,A3, A4,A5,A6,A7,A8,A11 A12 en A13, O1 en O3)
- Uitvoering: Nakomen van (werk)afspraken op basis van PvE en het werkproces over het faciliteren van sessies.
(PvE: A14,A15,A16,A17,P1,P2, P3, O2 en O5)
- Nazorg: Nakomen van (werk)afspraken op basis van PvE en het werkproces over de afrekening en nazorg van sessies.
(PvE: A9,A10,F1,F2)
- Meewerken aan kennisdeling en ontwikkeling LEF-future center.
(PvE: C1,C2, I1,C01)

5. Tijdelijke uitsluiting Facilitator Nadere Opdrachten

Opdrachtgever is gerechtigd tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een Facilitator tijdelijk voor een periode van 12 maanden uit te sluiten van mededinging aan Nadere Opdrachten, indien door Opdrachtgever is vastgesteld dat een Facilitator:

1. Zich niet gehouden heeft aan de geheimhoudingsverklaring of gedragsregels (model integriteitsformulier; zie Bijlage 1), en/of
2. Zich niet houdt aan het Programma van Eisen en deze (correcte) nakoming na ingebrekestelling en het verstrijken van de redelijke termijn gegeven voor (correcte) nakoming en uitblijft.

Punten 1 en 2 zijn redenen om een Facilitator niet meer in aanmerking te laten komen voor Nadere Opdrachten. Indien een Facilitator niet meer in aanmerking komt voor Nadere Opdrachten, dan zal voorafgaand hieraan altijd een persoonlijk gesprek plaatsvinden. Na verloop van één kalenderjaar, komt de Facilitator weer in aanmerking voor Nadere Opdrachten.