

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Europese aanbesteding Assessments

10 mei 2023

Status: Definitief
Versie: 2.0

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	2
2	Eisen aan de Opdracht.....	3
2.1	Algemene Eisen	3
2.2	Eisen inzake de dienstverlening & proces	3
2.3	Eisen inzake contractmanagement, evaluatie en rapportage	4
2.4	Eisen inzake Privacy	4
2.5	Financiële eisen	5
3	Eisen aan Assessments.....	5
3.1	Algemene eisen	5
3.2	Eisen aan online-assessments	6

2 Eisen aan de Opdracht

2.1 Algemene Eisen

Eis 1	Opdrachtnemer voorziet in een landelijke dekking van de aangeboden Dienstverlening, waarbij een redelijke reistijd van max 1 uur met het openbaar vervoer geldt naar de locatie van Opdrachtnemer.
Eis 2	Opdrachtnemer leeft alle voor de branche van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van o.a. kwaliteit, privacy en de beroepscode van het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen) na en conform COTAN-richtlijnen indien van toepassing.
Eis 3	Alle door Opdrachtnemer in te zetten tests en vragenlijsten dienen valide en betrouwbaar te zijn. In te zetten instrumenten dienen wetenschappelijk onderbouwd te zijn. Indien Opdrachtgever hiertoe verzoekt, dient Opdrachtnemer deze onderbouwing c.q. bewijsstukken aan te leveren na Inschrijving.
Eis 4	Opdrachtnemer garandeert dat hij de door Opdrachtgever gevraagde Dienstverlening gedurende de looptijd van de (Raam)Overeenkomst (inclusief optiejaren) te allen tijde kan bieden.
Eis 5	Indien van toepassing wordt voor de assessments het functiegebouw van het CBR gebruikt. Gedurende de looptijd van de (Raam)Overeenkomst dient Opdrachtnemer rekening te houden met wijzigingen van functies in het functiegebouw van het CBR. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever dat Opdrachtnemer op de hoogte is van de actuele status van de hierin genoemde functies en bijbehorende competentieomschrijvingen. De kosten hiervoor komen niet voor separate facturatie in aanmerking maar dienen verdisconteert te zijn in de geoffreerde prijzen.
Eis 6	Voor alle assessments geldt dat indien toegepast op kandidaten met een mentale of fysieke beperking, een assessment kan worden aangepast aan deze doelgroep ten aanzien van inhoud, complexiteit en duur.
Eis 7	Voor alle assessments geldt dat een kandidaat vriendelijke ervaring wordt gegarandeerd ('candidate journey'), los van de uitkomst van het assessment.
Eis 8	Voor alle assessments geldt dat de opzet en vorm aansluiten op doelgroepen van verschillende niveaus (mbo, hbo, wo).
Eis 9	Opdrachtnemer stelt digitaal kandidaat gerichte, relevante informatie over assessments beschikbaar aan Opdrachtgever, welke kan worden verstrekt aan (potentiële) kandidaten.
Eis 10	Opdrachtnemer stelt na gunning ten behoeve van onderhavige opdracht een voor Opdrachtgever vast aanspreekpunt aan. Deze accountverantwoordelijke is namens Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de logistieke, procedurele en inhoudelijke afstemming. Opdrachtnemer zorgt voor vervanging en overdracht bij afwezigheid. De vervangende accountverantwoordelijke dient van minimaal hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.
Eis 11	Opdrachtnemer levert formats aan voor alle correspondentie met de kandidaat betreffende de assessments. Deze correspondentie dient aan te sluiten op de huisstijl van Opdrachtgever, dat wil zeggen met logo van het CBR. Formats dienen goedgekeurd te worden door Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze formats wat betreft lay-out en 'look and feel' consistent worden gebruikt.

2.2 Eisen inzake de dienstverlening & proces

Eis 12	Opdrachtnemer stelt op werkdagen tijdens kantooruren ten behoeve van Opdrachtgever één loket beschikbaar in de vorm van een e-mailadres of portal waar alle (aan)vragen naartoe kunnen worden gezonden.
--------	---

Eis 13	Opdrachtnemer dient vragen zo spoedig mogelijk, maar maximaal op de eerstvolgende werkdag te beantwoorden. Tevens dient er één telefoonnummer beschikbaar te zijn waar spoedaanvragen afgehandeld kunnen worden.
Eis 14	Afhankelijk van het assessment (online of op locatie) ontvangt de kandidaat per e-mail een uitnodiging over de inhoud van het assessment en een test instructie die duidelijkheid verschaft over wat de Kandidaat kan verwachten). In geval van een assessment op locatie ontvangt de kandidaat een e-mail met daarin, naast informatie over de inhoud van het assessment ook duidelijke informatie over tijdstip en eventueel plaats van afname.
Eis 15	Afhankelijk van het soort assessment krijgt de kandidaat voldoende tijd om het assessment voor te bereiden, maar in ieder geval 1 dag.
Eis 16	De uitkomst van het assessment is kort en helder, in het Nederlands, en begrijpelijk voor en passend bij het werk- en denkniveau van de kandidaat.
Eis 17	De uitkomst van het assessment dient uiterlijk 2 werkdagen na afronden van het selectieassessment in het bezit te zijn van de kandidaat (uiterlijk 4 dagen in geval van de andere soorten assessments). Pas na schriftelijke toestemming van de kandidaat wordt uitkomst van het assessment verstuurd naar de Opdrachtgever.
Eis 18	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever standaard de mogelijkheid tot het doorspreken van de resultaten van het assessment. Na schriftelijke toestemming van de kandidaat.
Eis 19	Opdrachtnemer verzorgt in overleg met Opdrachtgever twee keer per jaar een training met betrekking tot het interpreteren van de assessments. Doelgroep zijn inhurende managers en recruiters. Hiervoor zal een aparte offerte worden opgevraagd.
Eis 20	Opdrachtnemer levert kosteloos ieder half jaar een rapportage aan. In implementatieperiode zal de inhoud van de rapportage nader afgestemd worden.

2.3 Eisen inzake contractmanagement, evaluatie en rapportage

Eis 21	Overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden in beginsel op operationeel niveau online plaats en eventueel op locatie van Opdrachtgever in voorkomende gevallen.
Eis 22	Op operationeel niveau vindt al naar gelang de behoefte een evaluatiegesprek plaats tussen (een) door de respectievelijke Opdrachtgever aangewezen contactperso(o)n(en) en de contactpersoon van Opdrachtnemer. Onderwerpen die tijdens de evaluatiegesprekken aan de orde komen, betreffen o.a: doorlooptijden, uitnutting/aantallen, logistiek, administratie/facturatie/betaling, voortgang, tevredenheid Interne klanten en kandidaten en de kwaliteit van de Dienstverlening en ingezette professionals (uitkomsten KTO's).
Eis 23	Verslaglegging van evaluatiegesprekken en overig overleg geschiedt door Opdrachtnemer en wordt uiterlijk 1 week na het gesprek inclusief actielijst ter goedkeuring aangeleverd bij de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever.
Eis 24	Klachten van kandidaten zullen door Opdrachtnemer direct worden teruggekoppeld aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert een totaaloverzicht aan van de ontvangen klachten, de afhandeling van de klacht en de reactie van de kandidaat. De rapportage ten aanzien van klachten is tussentijds direct opvraagbaar en dient binnen 3 werkdagen na dit verzoek aangeleverd te worden.

2.4 Eisen inzake Privacy

Eis 25	De Inschrijver gaat akkoord met en conformeert zich aan de Verwerkersovereenkomst zoals gevoegd bij de Aanbestedingsstukken. De Verwerkersovereenkomst wordt na gunning nader opgesteld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Eis 26	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst alle door hem geleverde Diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

2.5 Financiële eisen

Eis 27	De geoffreerde prijzen dienen all-in te zijn. Alle kosten dienen in de prijsstelling/ tarieven te zijn verwerkt. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan: implementatiekosten, salariskosten, kennisoverdracht en inwerken, evaluaties, reistijd, reiskosten, overheadkosten, screeningskosten/VOG, intake voor- en nabespreking, rapportagewerkzaamheden, telefoonkosten, locatie- en cateringkosten, de kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur & software, parkeerkosten en logistieke kosten. Kortom; inclusief alle kosten, maar exclusief btw.
Eis 28	Opdrachtnemer heeft een contactpersoon/afdeling beschikbaar die vragen van het CBR over facturatie van Assessments kan beantwoorden.
Eis 29	Opdrachtnemer factureert 4-wekelijks danwel maandelijks.
Eis 30	De factuur dient aangeleverd te worden via e-mail in pdf- en xml-formaat, waarbij de facturen beiden dezelfde naam moeten hebben.
Eis 31	Het CBR hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na ontvangst factuur, mits de factuur onbetwist is en na goedkeuring van het CBR.
Eis 32	Op de factuur van een ontwikkel- en selectie assessment dient minimaal vermeld te worden: • Naam kandidaat/medewerker; • Inkoopordernummer zoals door CBR afgegeven; • Type assessment; Het CBR kan nadere eisen stellen aan de facturatie. Deze factuureisen en instellingen worden tijdens de implementatieperiode afgestemd en vastgelegd.
Eis 33	De overeengekomen tarieven uit het Prijzenblad staan vast gedurende de eerste 2 jaar van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer kan bij het lichten van de optie voor een derde en vierde contractjaar, eenmalig, voorafgaand aan het optiejaar een onderbouwd voorstel voor een marktconforme prijsindexering indienen op basis van de CBS-index. Het indexeringsvoorstel wordt gebaseerd op het CBS-indexcijfer voor Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (SBI 2008 M-N Zakelijke dienstverlening), inclusief bijzondere beloning, met basisjaar 2010=100 (of bij wijziging door CBS van basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar). Het indexcijfer wordt afgerond op twee decimalen. Pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever kan de indexering worden doorgevoerd.

3 Eisen aan Assessments

3.1 Algemene eisen

Eis 34	De ten behoeve van het afnemen van live assessments te gebruiken locaties zijn representatief en goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Opdrachtnemer heeft op de locatie een ontvangstruimte en stelt de benodigde faciliteiten beschikbaar (lunch, koffie, thee etc.).
Eis 35	De totale duur van de uitvoering van een live assessment bedraagt 1 à 2 dagdelen. Het contactdeel van de uitvoering van het assessment dient op één dag plaats te vinden. Het assessment wordt aan het einde van de dag afgesloten door de assessor met een mondelinge terugkoppeling aan de kandidaat, waarin de voorlopige bevindingen (onder andere de resultaten van de capaciteitentests) worden besproken.
Eis 36	Opdrachtnemer maakt met kandidaat een telefonische afspraak om het rapport toe te lichten en eventuele vragen n.a.v. het rapport te beantwoorden. Tijdens dit gesprek wordt ook de toestemming om het rapport te versturen besproken en vraagt Opdrachtgever de kandidaat om een schriftelijke bevestiging dat het rapport mag worden gedeeld met Opdrachtgever.

Eis 37	Assessments worden uitgevoerd conform de voorwaarden van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) en door psychologen die lid zijn van het NIP of aantoonbaar gelijkwaardig.
Eis 38	De psychologen die de assessments uitvoeren zijn goed bekend met de functiekenmerken en vereisten van de betreffende doelgroepen binnen het CBR en weten zich flexibel aan te passen aan doelgroepen van verschillende niveaus (mbo, hbo, wo).
Eis 39	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid tot 2 werkdagen voorafgaand aan een assessment kosteloos te annuleren. Indien binnen 2 werkdagen voorafgaand aan een assessment wordt geannuleerd, is Opdrachtnemer gerechtigd om 25% van het respectievelijke tarief in rekening te brengen.
Eis 40	In het geval van een 'no-show' is Opdrachtnemer gerechtigd om 100% van het tarief in rekening te brengen. (Van een no-show is sprake wanneer de kandidaat niet komt opdagen, zonder voorafgaand te annuleren.)

3.2 Eisen aan online-assessments

Eis 41	Inschrijver stelt een digitaal instrument beschikbaar waarop Opdrachtgever e-assessments kan laten uitvoeren.
Eis 42	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van het digitale instrument van een uptime boven de 99,0% .
Eis 43	Gepland onderhoud aan het digitale instrument wordt vooraf aangekondigd aan Opdrachtgever en zoveel mogelijk buiten de reguliere gebruikerstijden (tussen 8:00 en 18:00 uur) gepland.
Eis 44	Opdrachtnemer stelt op werkdagen tijdens kantooruren ten behoeve van Opdrachtgever één loket beschikbaar in de vorm van een e-mailadres waar alle vragen met betrekking tot het digitale instrument naartoe gezonden kunnen worden. Opdrachtnemer dient vragen zo spoedig mogelijk, maar maximaal binnen 1 werkdag te beantwoorden. Tevens dient er één telefoonnummer beschikbaar te zijn waar spoedvragen afgehandeld kunnen worden.
Eis 45	Opdrachtnemer verstuurt de uitkomst van het assessment digitaal naar kandidaat en vraagt kandidaat om schriftelijke toestemming de uitkomst van het assessment te mogen delen met Opdrachtgever.
Eis 46	Binnen 2 werkdagen na afname van het assessment dient de uitkomst van het assessment in het bezit te zijn van Opdrachtgever (vooropgesteld dat hiervoor door de kandidaat toestemming is gegeven).