

PROGRAMMA VAN EISEN

In dit document treft u alle eisen die gesteld worden om te voldoen aan de uitvraag.

Algemene eisen

Nr.	Eis
A 1	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding kennis te hebben genomen van dit Programma van Eisen en alle overige Aanbestedingsdocumenten, hiermee akkoord te gaan en te voldoen aan alle gestelde eisen gedurende de volledige looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst en waar van toepassing al bij Inschrijving.
A 2	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving voor het uitvoeren van deze werkzaamheden.
A 3	Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld en worden niet aan derden, anders dan het CAK ter beschikking gesteld.
A 4	De Inschrijving van de Opdrachtnemer dient voor het CAK geheel kosteloos te zijn.
A 5	Personeel van Opdrachtnemer en/of personeel dat namens Opdrachtnemer werkzaamheden t.b.v. Opdrachtgever uitvoert dient voor aanvang van de werkzaamheden over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te beschikken. Het profiel waarop de VOG aangevraagd moet worden is screeningsprofiel Financiële Dienstverlening 95. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer aan te tonen dat de benodigde VOG's in diens bezit zijn.
A 6	Eventuele aanpassingen in werkprocessen gerelateerd aan de Opdracht als gevolg van veranderingen in de wet- en regelgeving, dienen een nader overeen te komen doorlooptijd kosteloos te worden doorgevoerd door Opdrachtnemer.
A 7	Opdrachtnemer verbindt zich in haar rol als Verwerker in de zin van de AVG hierbij steeds op eerste verzoek van Opdrachtgever medewerking te verlenen indien dat nodig is voor de nakoming door Opdrachtgever van haar verplichtingen uit hoofde van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke privacywetgeving. Partijen zullen handelen conform de AVG waarbij Opdrachtgever voor de uitvoering van deze overeenkomst geldt als verantwoordelijke en Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de AVG.
A 8	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten separaat een Verwerkersovereenkomst af. (zie bijlage C Concept verwerkersovereenkomst).
A 9	Behoudens voor zover wettelijk of anderszins vereist, zullen de voor Opdrachtgever in te zetten FTE op geen enkele wijze zowel gedurende de tijd dat deze werkzaamheden verricht voor Opdrachtgever als direct na de beëindiging daarvan, informatie die betrekking heeft op een vertrouwelijk of geheim aspect van Opdrachtgever en de daaraan verbonden ondernemingen direct of indirect publiceren of openbaar maken. Ook is het niet toegestaan om deze informatie aan derden ter beschikking te stellen of toegankelijk te maken, dan wel, ongeacht of deze informatie vertrouwelijk dan wel geheim is, enige lijst van klanten, afnemers of leveranciers of personen of instanties die met Opdrachtgever en de daaraan verbonden ondernemingen zaken doen of hebben gedaan, direct of indirect gebruiken, publiceren of openbaar maken of aan derden ter beschikking stellen of toegankelijk maken.
A 10	Het voor Opdrachtgever in te zetten personeel van Opdrachtnemer en/of personeel dat namens Opdrachtnemer werkzaamheden t.b.v. Opdrachtgever uitvoert zullen volledige geheimhouding betrachten, zowel gedurende de tijd dat deze werkzaamheden verricht voor Opdrachtgever als na de beëindiging daarvan, van alle gegevens direct dan wel indirect verkregen. Deze gegevens kunnen bovendien uitsluitend en alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor ze ter beschikking zijn gesteld.
A 11	Het personeel van Opdrachtnemer en/of personeel dat namens Opdrachtnemer werkzaamheden t.b.v. Opdrachtgever uitvoert zal bij beëindiging van de werkzaamheden t.b.v. Opdrachtgever zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever geen informatie in zijn of haar bezit houden, zoals bedoeld onder eis 11.
A 12	Trajecten gestart tijdens de looptijd van deze overeenkomst, welke nog niet zijn geëindigd na afloop van de overeenkomst worden door Opdrachtnemer afgerond op de gebruikelijke wijze zoals vastgelegd in deze overeenkomst.

Beveiligingseisen

Nr.	Eis
B 1	Opdrachtnemer voldoet gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst aan alle security en verantwoording requirements, zie bijlage J in TenderNed.
B 2	Opdrachtnemer voldoet gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst aan de BIO-O maatregelen van de overheid, zie bijlage I in TenderNed.

Loopbaan oriëntatie& begeleiding:

Nr.	Eis
L 1	Opdrachtnemer laat zich aansluiten op de CAK Academie, inclusief achterliggende partijen. Dit is nu via Opleiding.nl, na afloop van het contract met Opleiding.nl, behoudt het CAK het recht een andere partij te contracteren. Voor de aansluiting op de huidige CAK Academie zal opdrachtnemer een partnerovereenkomst met Opleiding.nl aangaan, waarna Opleiding.nl een account aanmaakt voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hierna vervolgens de bedrijfsgegevens en het aanbod invullen in de accountomgeving.
L 2	De opdrachtnemer biedt (op basis van behoefte medewerker) coaching: ondersteunen van de medewerker in het helder krijgen en vervolgens wegnemen van eventuele persoonlijke belemmeringen en beperkingen gericht op beter functioneren in de huidige functie en/of verkrijgen van een andere functie. Daar waar nodig constructief confronteren (confronterend coachen).
L 3	De opdrachtnemer biedt (op basis van behoefte) training (online/offline): het verzorgen van trainingen om presentatie-, sollicitatie-, schrijf- en gespreksvaardigheden van de medewerker te verbeteren.
L 4	De opdrachtnemer beschikt over een (online/offline) instrumentarium om zicht te krijgen op capaciteiten, competenties en persoonlijkheid en van de mate van inzetbaarheid van de medewerker op de in- en externe arbeidsmarkt.
L 5	Voor loopbaanbegeleiding zet opdrachtnemer voor de dienstverlening alleen door een erkende beroepsvereniging (Noloc, NOBCO of LVSC) gecertificeerde coaches in en committeert zich aan de richtlijnen van hun beroepsgroep.
L 6	Voor loopbaanbegeleiding houdt de opdrachtnemer de kennis en ervaring van zijn loopbaancoaches op het gebied van vaardigheden en tooling actueel; omgang met de klant; wet- en regelgeving en de arbeidsmarktontwikkelingen.

Re-integratie 2^e spoor:

Nr.	Eis
R 1	Een 2 ^e spoortraject loopt in beginsel vanaf de datum van aanmelding door tot einde wachttijd (104 weken na de eerste ziekte dag). Echter, gelet op het verschil in herstelprognoses van de medewerkers verwacht de opdrachtgever dat de opdrachtnemer verschillende doorlooptijden van 2 ^e spoortrajecten kan aanbieden, te weten: • 6 weken: startrapportage; • 3 maanden; • 6 maanden. Wanneer de medewerker niet hersteld is binnen deze periodes, kan een traject in incidentele gevallen met één maand of een veelvoud daarvan verlengd worden. Voor elke verlenging is een akkoord van de opdrachtgever vereist.
R 2	Indien het niet gelukt is om een medewerker voor einde wachttijd geplaatst te hebben, wordt van de opdrachtnemer in zijn eindrapportage een kort vervolgadvis aan opdrachtgever voor verdere begeleiding van de medewerker verwacht.

Outplacement en WW ERD:

Nr.	Eis
O 1	De opdrachtnemer biedt (op basis van behoefte medewerker) coaching: ondersteunen van de medewerker in het helder krijgen van en vervolgens wegnemen van eventuele persoonlijke belemmeringen en beperkingen gericht op het verkrijgen van een andere functie.
O 2	De opdrachtnemer biedt (op basis van behoefte) training (online/offline): het verzorgen van trainingen om presentatie-, sollicitatie-, schrijf- en gespreksvaardigheden van de medewerker te verbeteren
O 3	De opdrachtnemer beschikt over een (online/offline) instrumentarium om zicht te krijgen op capaciteiten, competenties en persoonlijkheid
O 4	De opdrachtnemer begeleidt, monitort en rapporteert bij het traject en spreekt medewerkers aan op hun inspanningsverplichtingen.
O 5	Hierbij verwacht Opdrachtgever maatwerk passend bij de wens van de betreffende medewerker. Je kunt hierbij denken aan, maar niet beperkt tot, de volgende situaties: - Plaatsing bij een andere organisatie (eventueel in een andere branche); - Indien de medewerker van Opdrachtgever de wens heeft een eigen bedrijf te starten, biedt opdrachtnemer hulp bij het starten van dit eigen bedrijf: denk hierbij onder andere, maar niet gelimiteerd tot: schrijven bedrijfsplan, acquisitieplan, het gezamenlijk met de medewerker oriënteren op de mogelijkheden om financiële investeringen te verkrijgen, etc;

	- Indien de medewerker van Opdrachtgever de wens heeft om als zzp'er aan de slag te gaan, biedt opdrachtnemer ondersteuning hierbij. Denk hierbij aan, inschrijven KvK, tips voor opbouwen netwerk
O 6	Opdrachtnemer beschikt over een divers en uitgebreid netwerk t.b.v. plaatsing bij andere organisaties. Je kunt hierbij denken aan, maar niet beperkt tot, overheid, non-profit, commerciële organisaties.
O 7	Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met het uitvoeren van trajecten in het kader van Van Werk Naar Werk zoals vastgelegd in de cao Rijk.
O 8	Inschrijver voert de vrijwillige en verplichte Van Werk Naar Werk trajecten voor ambtenaren uit zoals vastgelegd in de cao Rijk.
O 9	Opdrachtnemer draagt ingeval van re-integratie van WW kandidaten aantoonbaar bij aan het terugdringen van de uitkeringslasten voor opdrachtgever.

Communicatie

Nr.	Eis
C 1	Opdrachtnemer benoemt een vast contactpersoon ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst. Bij afwezigheid of vervanging dient de vervangende contactpersoon van hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.
C 2	De contactpersoon en medewerkers die ingezet worden voor de uitvoering van de dienstverlening zijn de Nederlandse taal machtig.
C 3	Na afsluiting van ieder traject wordt door de opdrachtnemer binnen drie werkdagen een in samenwerking met opdrachtgever ontwikkeld evaluatieformulier aan de medewerker toegezonden. De ingevulde evaluatieformulieren maken onderdeel uit van de kwartaalrapportage (zie kopje Rapportages).
C 4	Ieder kwartaal vindt overleg plaats tussen de opdrachtnemer, contractmanager en servicemanager van de opdrachtgever. In dit overleg worden onder andere de managementrapportages besproken.
C 5	Opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat hij een vertrouwensrelatie met de medewerker onderhoudt. Dit is een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening. Dat betekent: • een aanspreekpunt per medewerker; • wisselingen in het aanspreekpunt worden voorkomen; • een pro-actieve houding jegens medewerker; • periodiek overleg tussen de coach/begeleider en de leidinggevende van het CAK.
C 6	Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met diverse gesprekstechnieken en weet op een juiste manier om te gaan met weerstand en onvrede bij de medewerkers in de trajecten.

Rapportages

RP 1	De opdrachtnemer dient kwartaalrapportages aan Opdrachtgever aan te leveren welke maandelijks zijn gespecificeerd. En na Q2 & Q4 een uitgebreid 6 maanden rapport. De managementinformatie bevat ten minste: - het aantal gestarte, beëindigde en de lopende trajecten van het betreffende kwartaal en van voorgaande kwartalen per categorie; - de status van de trajecten, incl. de verwachte einddatum van het traject als deze afwijkt van de geplande einddatum - de behaalde resultaten van afgeronde trajecten; - gefactureerde bedragen; - ingevulde evaluatieformulieren (zie eis 31 onder communicatie); - (regionale) trends en ontwikkelingen - eventuele belemmeringen, blokkades of andere signalen, die medewerkers ervaren bij bijvoorbeeld de interne doorstroom, zodat wij hier als organisatie in kunnen verbeteren. - Talent analytics
RP 2	Opdrachtnemer levert een verslag aan na elk overleg met daarin beschreven wat besproken is tijdens het overleg. Deze verslagen zijn onderdeel van het dossier.
RP 3	Opdrachtgever kan tussentijds extra rapportages opvragen, zonder dat hier extra kosten voor in rekening worden gebracht. Opdrachtgever doet dit alleen als dit relevant is.
RP 4	Op medewerkersniveau verwacht de opdrachtgever maandelijks een rapportage waarin nader wordt ingegaan op de voortgang van het traject. Een medewerkersrapportage bevat in ieder geval de volgende elementen: - Start- en einddatum traject - Beschrijving van de ondernomen acties/sollicitatieactiviteiten en het (werk)aanbod dat is gedaan - Inzet van de cliënt - Aantal contactmomenten - Indien van toepassing: bijgestelde doelen - Resultaten van het traject

	- Indien vervolgtraject noodzakelijk is, aangeven wat de reden hiervoor is en waarom dit vervolg wel resultaat zal opleveren.
--	---

Facturatie en betaling

Nr.	Eis
F 1	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het inkoopordernummer, INK23.023
F 2	Facturatie vindt maandelijks plaats binnen twee (2) weken na afloop van de maand.
F 3	De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. • de naam en het adres van de Opdrachtnemer; • het btw-identificatienummer van de Opdrachtnemer; • de naam en adres van het CAK; • het factuurnummer; • de factuurdatum; • kostenplaats • naam van de medewerker waarvoor de dienst is afgenomen; • de aard van de verrichte diensten; • datum waarop de diensten zijn geleverd; • de hoeveelheid en soort geleverde diensten; • het bedrag exclusief BTW; • het BTW bedrag; het bedrag inclusief BTW.
F 4	De facturen, inclusief bijbehorende bijlagen dienen per factuur in één PDF-format te worden aangeleverd en verzonden te worden naar: financiele-administratie@hetcak.nl . Op de factuur dient het volgende adres vermeld te worden: CAK T.a.v. Financial Accounting Postbus 84015 2508 AA Den Haag
F 5	Opdrachtnemer beschikt over een G-rekening of opent voor ingangsdatum van de Raamovereenkomst een G-rekening waarop Opdrachtgever een deel van de factuur kan overmaken. Als alternatief kan Opdrachtnemer een bewijs overhandigen dat Opdrachtnemer beschikt over een 'Beschikking goedkeuring alternatief voor het storten op een G-rekening ex artikel 34.6.2 Leidraad invordering 2008' afgegeven door de Belastingdienst.

Implementatie eisen

Nr.	Eis
I 1	De Opdrachtnemer verleent volledige medewerking en geeft uitvoering aan de implementatie van de te sluiten Raamovereenkomst vanaf Gunning tot afsluiting van de implementatie zonder dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht. De Opdrachtnemer krijgt decharge verleend als alle producten op de juiste wijze – zoals vastgesteld in het door Opdrachtnemer ingediende implementatieplan – zijn opgeleverd en Opdrachtnemer aan alle eisen van Opdrachtgever voldoet. Opdrachtnemer voert minimaal de volgende activiteiten uit tijdens de implementatieperiode in overleg en samenwerking met de Opdrachtgever: • het aanmeld-, werk- en afmeldproces beschrijven • vaststellen format managementrapportages • vaststellen format factuur • kennismakingsgesprekken stakeholders Opdrachtgever • toelichting wijze naleving AVG
I 2	De Opdrachtnemer wijst gedurende de implementatieperiode een vaste contactpersoon aan als implementatiemanager. Deze contactpersoon is tijdens de implementatie het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtgever en voert de regie op de volledige implementatie. De implementatiemanager heeft voldoende bevoegdheid om snel beslissingen te kunnen nemen en heeft ervaring met soortgelijke implementatietrajecten. Opdrachtnemer zorgt voor vervanging van de implementatiemanager bij uitval. De bevoegdheden van de vervanger dienen tenminste gelijkwaardig te zijn aan die van de implementatiemanager ten einde een ongestoorde voortgang van de implementatie te waarborgen.
I 3	Opdrachtnemer levert tijdens de implementatieperiode minimaal de volgende producten op: • het aanmeld-, werk- en afmeldproces beschreven en akkoord • concept format managementrapportages • concept factuur

	• verslag gesprekken met implementatieteam/contactpersoon implementatie van Opdrachtgever, inclusief overzicht actiepunten met vermelding van deadline en verantwoordelijke • vastgesteld visueel integraal proces Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het gaat hier om het in kaart brengen van alle stappen die Opdrachtgever en de Opdrachtnemer doorloopt bij de behoefte aan een traject.
I 4	Eventuele kosten aan de zijde van Opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van Opdrachtnemer. Onder deze werkzaamheden door Opdrachtnemer worden o.a. verstaan (niet limitatief); • Vergaderingen / project overleggen • Bijeenkomsten • Reis- en verblijfskosten • Aanpassen van eigen administratieve organisatie • Inhuur personeel t.b.v. implementatie • Automatiseringskosten • Kosten van hulp en vervoersmiddelen, dan wel overige tools om werk uit te kunnen voeren • Arbeidstijd
I 5	De Opdrachtnemer rapporteert tijdens de implementatiefase wekelijks (dag en tijdstip worden na Gunning met elkaar afgestemd) aan het contactpersoon van Opdrachtgever over de voortgang van de implementatie d.m.v. kort en puntsgewijs de volgende zaken te benoemen: • Welke acties hebben er afgelopen week plaatsgevonden? • Welke acties staan er voor de komende week gepland? • Wat zijn de issues? En de eventueel te nemen maatregelen. • Planningsverloop. Indien nodig worden er overleggen tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer (telefonisch en /of op locatie) ingepland gedurende looptijd van de implementatie

Juridische eisen

Nr.	Eis
J 1	Bij beëindiging van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer volledig en kosteloos mee aan de overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer