

# Bijlage 9 Programma van eisen

## 1. Algemene Minimumeisen

| Nr. | Minimumeis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | <b>Akkoord Aanbestedingsstukken</b><br>Inschrijver heeft kennis genomen van de beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en gaat hiermee akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.  | <b>Te verrichten Opdracht</b><br>Inschrijver garandeert dat hij in staat is om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de in paragraaf 1.2 van het Beschrijvend Document beschreven Opdracht te verrichten. Inschrijver garandeert dat zijn organisatie de vereiste capaciteiten, vaardigheden en middelen bezit om te kunnen (blijven) voldoen aan het Programma van Eisen. Van elke substantiële wijziging in de situatie van de Opdrachtnemer om te kunnen voldoen aan deze minimumeisen, dient De VRFGV onmiddellijk op de hoogte gesteld te worden. |
| 3.  | <b>Concept Raamovereenkomst, standaard verwerkersovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden Veiligheidsregio Flevoland 2020</b><br>Inschrijver heeft kennis genomen van de <b>concept Raamovereenkomst (bijlage 2)</b> , inclusief <b>standaard verwerkersovereenkomst (bijlage 2a)</b> en de <b>Algemene Inkoopvoorwaarden Veiligheidsregio Flevoland 2020 (bijlage 3)</b> die op de Raamovereenkomst van toepassing zijn en gaat hiermee akkoord.                                                                                                            |
| 4.  | <b>Wet- en regelgeving</b><br>Opdrachtnemer (en een ieder waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de Raamovereenkomst) handelt bij uitvoering van deze Raamovereenkomst conform de vigerende wetten, verordeningen (waaronder in ieder geval de AVG), maatregelen, voorschriften, normen en certificeringen die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de te verrichten Opdracht.                                                           |
| 5.  | <b>Klachtenprocedure</b><br>Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en maakt deze op verzoek van de VRFGV inzichtelijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.  | <b>Wijzigingen eigendomsstructuur</b><br>Opdrachtnemer garandeert dat wijzigingen in de eigendomsstructuur van Opdrachtnemer altijd schriftelijk aan de VRFGV worden gemeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7.  | <b>Ontwikkelingen organisatie Opdrachtnemer</b><br>Opdrachtnemer informeert de VRFGV over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de VRFGV zodra Opdrachtnemer hier openbaar over kan en mag communiceren. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke.                                                                                                                                                                                                                                |

## 2. Minimumeisen met betrekking tot de dienstverlening

| Nr. | Minimumeis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.  | <b>Bereikbaarheid</b><br>Opdrachtnemer is tenminste op werkdagen (ma. t/m vr.) tussen 8.00 en 17.00 uur telefonisch en per mail bereikbaar voor het in ontvangst nemen van assessmentaanvragen, beantwoorden van vragen, behandelen/in ontvangst nemen van klachten, bieden van ondersteuning, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9.  | <b>Aanmelding kandidaten</b><br>De VRFGV kan kandidaten voor een assessment per telefoon of per e-mail aanmelden bij Opdrachtnemer. Bij de aanmelding wordt aangegeven wat de doelstelling, vragen, wensen en behoeften zijn. Kandidaten dienen online assessments binnen twee (2) werkdagen na aanmelding af te kunnen nemen. Assessments op locatie worden normaal gesproken ruim op tijd (ongeveer één (1) maand van tevoren) ingepland. Opdrachtnemer garandeert dat assessments in ieder geval binnen een termijn van vijf (5) werkdagen na aanmelding afgenomen kunnen worden. |
| 10. | <b>Afnemen assessments</b><br>Assessments kunnen op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur worden afgenomen. Een online assessment kan 24/7 worden uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 11. | <b>Duur assessments</b><br>De duur van de afname van een assessment bedraagt één (1) tot twee (2) dagdelen en dient plaats te vinden op één (1) kalenderdag. Dit is exclusief intake, nabespreking van de rapportage en het invullen van eventuele vragenlijsten voorafgaand aan de assessmentbijeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 12. | <b>Psycholoog bij elk assessment</b><br>Bij elk assessment is één (1) (toegepast) psycholoog die beschikt over de noodzakelijke bevoegdheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 13. | <b>NIP-registratie</b><br>Psychologen beschikken over een NIP-registratie en werken conform de beroepscode voor psychologen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 14. | <b>Terugkoppeling</b><br>Opdrachtnemer geeft na afloop van elk assessment op dezelfde werkdag een mondelinge terugkoppeling aan zowel de kandidaat als de VRFGV (met toestemming van de kandidaat), waarbij enkel de assessmentuitslag wordt gegeven. Daarbij draagt de Opdrachtnemer zorg voor het verzorgen van een rapport binnen vijf (5) werkdagen voor de kandidaat.                                                                                                                                                                                                           |
| 15. | <b>Rapportages</b><br>Rapportages dienen minimaal te voldoen aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer levert rapportages digitaal aan (printen moet mogelijk zijn);</li> <li>• Het taalgebruik in de rapportages is aangepast aan het werk- en denkniveau behorende bij de functie;</li> <li>• Rapportages zijn helder verwoord, overzichtelijk en kennen een logische opbouw en indeling;</li> <li>• Het (eind)resultaat is duidelijk en transparant.</li> </ul>                                                                               |
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20. | <p><b>Locaties</b></p> <p>Opdrachtnemer heeft de beschikking over één (1) of meerdere locatie(s) om assessments af te nemen. De locatie waar assessments voor de VRFGV worden afgenomen is binnen een reisafstand van max. 60 minuten bereikbaar met het openbaar vervoer voor de VRFGV. Opdrachtnemer stelt de benodigde faciliteiten op deze locatie(s) beschikbaar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|     | <p><b>Afnemen cognitieve testen op locatie en onder toezicht van de VRFGV</b></p> <p>Opdrachtnemer faciliteert de mogelijkheid dat de VRFGV zelf (online) cognitieve testen op locatie van de VRFGV afneemt bij een kandidaat onder toezicht van de een medewerker van de VRFGV (adviseur O&amp;HR). Hierbij is het de bedoeling dat Opdrachtnemer op verzoek van de VRFGV de test (online) klaarzet, vrijgeeft, beoordeelt en het resultaat aan de VRFGV terugkoppelt. Indien nodig maken Opdrachtnemer en de VRFGV hierover nadere afspraken na Gunning.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 21. | <p><b>Annuleringen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessments kunnen tot vijf (5) werkdagen voor aanvang telefonisch en per mail kosteloos worden geannuleerd en/of verplaatst door de VRFGV;</li> <li>• Bij annulering tussen de vijf (5) en twee (2) werkdagen mag Opdrachtnemer 50% in rekening brengen;</li> <li>• Bij annulering binnen twee (2) werkdagen mag Opdrachtnemer 100% in rekening brengen;</li> <li>• Online assessments kunnen tot 24 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 22. | <p><b>Centraal aanspreekpunt</b></p> <p>Opdrachtnemer stelt één (1) centraal aanspreekpunt (accountmanager) en één (1) vaste vervanger aan voor alle communicatie met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 23. | <p><b>Personeel</b></p> <p>Het personeel dat Opdrachtnemer op de opdracht inzet beschikt over goede sociale vaardigheden en het vermogen om (zowel mondeling als schriftelijk) te kunnen communiceren in het Nederlands.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 24. | <p><b>Overlegstructuur</b></p> <p>Naast het contact tussen de VRFGV en de Opdrachtnemer met betrekking tot nadere Opdrachten vindt er één (1) maal per jaar een overleg plaats tussen de VRFGV en Opdrachtnemer op een locatie van de VRFGV. Namens Opdrachtnemer dient in ieder geval de vaste contactpersoon als bedoeld in Minimumeis E22 bij het overleg aanwezig te zijn. Namens de VRFGV is ook de vaste contactpersoon aanwezig. Het overleg is bedoeld om de samenwerking te bespreken. Onderwerpen die hierbij aan de orde kunnen komen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lopende nadere Opdrachten;</li> <li>• Kwaliteit van de dienstverlening;</li> <li>• Verbeterpunten;</li> <li>• Klachten.</li> </ul> <p>Eventuele andere/aanvullende overleggen vinden plaats in/na overleg tussen de VRFGV en Opdrachtnemer.</p> |