



**COA** *Centraal Orgaan opvang asielzoekers*

**Bijlage B**  
**Programma van Eisen**  
**Management Adviesdiensten Vastgoed en Facilitair**



## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Algemene Eisen .....</b>	<b>3</b>
2.1	Voertaal .....	3
2.2	Locatie.....	3
2.3	Klachtenprocedure .....	3
2.4	Systemen, procedures, administratieve formulieren en templates .....	4
2.5	Continuïteit .....	4
<b>3.</b>	<b>Wet- en Regelgeving.....</b>	<b>4</b>
3.1	Geheimhouding.....	4
3.2	Informatiebeveiliging .....	4
3.3	Gedragscodes, reglementen en beleid .....	5
3.4	VOG .....	5
3.5	Belangenverstrengeling .....	5
3.6	Schade .....	6
<b>4.</b>	<b>Opdrachtprocedure.....</b>	<b>6</b>
4.1	Opdrachten - algemeen .....	6
4.2	Gunning.....	7
4.3	Responstijden .....	7
4.4	Beoordeling, gunning en opdrachtbevestiging.....	8
4.5	Nadere Overeenkomst.....	8
<b>5.</b>	<b>Contract- en Accountmanagement .....</b>	<b>8</b>
5.1	Betrokkenheid bij COA organisatie .....	8
5.2	Accountmanagement .....	9
5.3	Overleg.....	9
5.4	Communicatiematrix .....	10
5.5	Managementrapportage.....	10



<b>6.</b>	<b>Kwaliteit van de dienstverlening .....</b>	<b>11</b>
6.1	Monitoren van de prestaties.....	11
6.2	KPI.....	12
<b>7.</b>	<b>Financieel.....</b>	<b>13</b>
7.1	Facturatie .....	13
7.2	Tarieven .....	13
<b>8.</b>	<b>Implementatie en einde Raamovereenkomst .....</b>	<b>13</b>
8.1	Implementatie.....	13
8.2	Einde overeenkomst .....	13



## 1. Inleiding

Het voorliggende Programma van Eisen is opgesteld op basis van de bedrijfsvoering binnen het COA voor het uitvoeren van Management Adviesdiensten Vastgoed en Facilitair. De dynamiek van de organisatie brengt met zich mee dat zich continu ontwikkelingen voordoen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode aanpassingen door te voeren op grond van gewijzigd, dan wel te wijzigen beleid, respectievelijk te wijzigen operationele aspecten binnen haar bedrijfsvoering. Begrippen gebruikt in dit Programma van Eisen hebben de betekenis zoals opgenomen in het Beschrijvend document.

## 2. Algemene Eisen

Opdrachtnemer draagt met zijn gehanteerde aanpak bij aan het behalen van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Beschrijvend Document.

### 2.1 Voertaal

Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst hanteren de Opdrachtnemer en al haar medewerkers als voertaal het Nederlands in woord en geschrift. In gevallen mag hiervan worden afgeweken. Dit dient altijd vooraf, voorafgaand aan het opstellen van de Nadere Overeenkomst, expliciet te worden goedgekeurd door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hiervoor zorg te dragen.

### 2.2 Locatie

Opdrachtnemer is in staat opdrachten binnen geheel Nederland uit te voeren.

### 2.3 Klachtenprocedure

Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure ter behandeling van klachten van Opdrachtgever. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend. Aan de klachtenprocedure worden de volgende eisen gesteld:

- Opdrachtnemer dient toezicht te houden op de werking van de klachtenprocedure.
- Opdrachtnemer dient over een vast aanspreekpunt te beschikken waar een klacht kan worden ingediend.
- Binnen 5 (vijf) werkdagen na indiening van een klacht dient Opdrachtnemer de klacht schriftelijk te beantwoorden.
- Indien de afhandeling van een klacht vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaatsvinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd.
- Er dient door Opdrachtnemer een deugdelijke schriftelijke registratie van de klacht plaats te vinden. Uit deze registratie dient duidelijk de status van de klacht te blijken.

Na gunning van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer de klachtenprocedure overleggen aan de Opdrachtgever. Na goedkeuring en eventuele wijzigingen van de klachtenprocedure door de Opdrachtgever is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het informeren en geïnformeerd houden van het personeel over het bestaan en de werking van deze klachtenprocedure.



## **2.4 Systemen, procedures, administratieve formulieren en templates**

Het gebruik van de door de Opdrachtgever gebruikte systemen, zoals vigerende procedures, informatiesystemen, administratieve formulieren, templates e.d., geldt steeds bij de uitvoering van de Raamovereenkomst en de Diensten binnen de Nadere Overeenkomsten. Uiteraard staat het de Opdrachtnemer vrij om, na ervaring en na akkoordbevinding van de Opdrachtgever, verbeteringen voor te stellen.

## **2.5 Continuïteit**

Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de Dienstverlening aan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst zich ontwikkelingen voordoen, die de continuïteit van de Dienstverlening van Opdrachtnemer beïnvloeden (al dan niet bij/met Oderaannemers en/of leden van het samenwerkingsverband), informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover op een tijdige en adequate wijze.

# **3. Wet- en Regelgeving**

Opdrachtnemer garandeert het tijdig en juist naleven van alle relevante (fiscale) wet- en regelgeving,

Indien wettelijke voorschriften bepalen, voor Opdrachtnemer nieuwe wettelijke vergunningen en/of keurmerken zijn vereist, dan wel aanvullend, dan zal Opdrachtnemer terstond maatregelen nemen hieraan te voldoen zonder dat dit financiële consequenties heeft voor Opdrachtgever.

Opdrachtnemer zorgt te allen tijde voor vrijwaring van de Opdrachtgever voor fiscale en arbeidsrechtelijke aansprakelijkheden.

## **3.1 Geheimhouding**

Informatie die in het kader van enige Nadere Overeenkomst beschikbaar komt bij de Opdrachtnemer en zijn Personeel waarvan hij de vertrouwelijkheid kent of behoort te kennen, mag niet aan derden ter beschikking worden gesteld, met uitzondering van het Personeel dat namens de Opdrachtnemer bevoegd is tot het uitvoeren van een Nadere Overeenkomst.

Bedrijfsmiddelen, faciliteiten inclusief alle correspondentie, aantekeningen, tekeningen, enzovoort, die betrekking hebben op bedrijfsaangelegenheden in relatie met de verleende diensten, levert de Opdrachtnemer zonder uitstel bij het einde van de opdracht bij de Opdrachtgever in. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer eigen dossiers aanhoudt en blijft houden met daarin kopieën van relevante stukken. Opdrachtnemer zal zijn eigen interne dossiers bewaren gedurende een periode die voor een goede beroeps- of bedrijfsuitoefening aanvaardbaar is en die in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen en beroeps- of bedrijfsregels inzake bewaartermijnen. Opdrachtnemer neemt passende maatregelen om de vertrouwelijkheid en veilige bewaring van deze dossiers te waarborgen.

## **3.2 Informatiebeveiliging**

Informatiebeveiliging speelt een cruciale rol in een betrouwbare informatievoorziening en in de samenwerking en gegevensuitwisseling met ketenpartners, leveranciers, overheden, burgers en asielzoekers. Opdrachtnemer kan in het kader van Opdrachten onder de Raamovereenkomst met



vertrouwelijke (persoons)gegevens in aanraking komen en deze mogelijk bewerken. Dit betekent dat er een passend informatiebeveiligingsniveau zal moeten worden gehanteerd. Dit kan mogelijk tot consequentie hebben dat op door het COA ter beschikking gestelde devices (laptop, etc.) zal moeten worden gewerkt, tenzij Opdrachtnemer kan aantonen dat hij voldoet aan het vereiste beveiligingsniveau. Het passende beveiligingsniveau zal indien noodzakelijk per opdracht worden bepaald.

### **3.3 Gedragscodes, reglementen en beleid**

Opdrachtnemer brengt het op Nadere Overeenkomsten in te zetten Personeel, voor aanvang van de werkzaamheden, op de hoogte van de verschillende vigerende Gedragscodes, beleid en reglementen van het COA. Het op Nadere Overeenkomsten in te zetten Personeel dient deze Gedragscode en, daar waar van toepassing, de Gedragsregeling in acht te nemen. De gedragscodes, reglementen en beleid zijn (zie bijlagen):

- Gedragscode Integriteit (Bijlage 01);
- Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving (indien het in te zetten Personeel gebruik maakt van de digitale faciliteiten van het COA) (Bijlage 02);
- Beleid Alcohol Drugs en Medicijnen (Bijlage 03);
- COA-Gedragsrichtlijnen Sociale Media (Bijlage 04);
- ARBO kaart COA (Bijlage 05).

Het vanuit de Opdrachtnemer in te zetten Personeel dient zich te gedragen als goed werknemer. Dit betekent mede dat het Personeel zich houdt aan het door de Opdrachtgever verstrekt reglementen, werkinstructies en/of aanwijzingen. Ook eventuele wettelijke en/of branche- en/of bedrijfsvoorschriften en reglementen van de Opdrachtgever op het gebied van veiligheid, ARBO, gezondheid en milieu dienen door het Personeel te worden opgevolgd. De Opdrachtnemer informeert het Personeel voorafgaand aan de werkzaamheden over bovenstaande en draagt hen op een en ander in acht te nemen bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Externe medewerkers zijn eraan gehouden een persoonlijke geheimhoudingsverklaring te ondertekenen

### **3.4 VOG**

Op de dag van aanvang van de werkzaamheden door Personeel dient voor iedere persoon de VOG te zijn aangevraagd. Eventueel kan Opdrachtgever een extra toetsing laten uitvoeren ten behoeve van integriteitseisen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De Nadere overeenkomst is onder voorbehoud van uitslag van de screening, en waar gewenst door Opdrachtgever, kan de inzet pas ingaan na een positieve uitslag van de screening. In de tussenliggende periode dient het betreffende Personeel beschikbaar te blijven voor Opdrachtgever.

### **3.5 Belangenverstrengeling**

Opdrachtnemer staat onder geen beding belangenverstrengeling toe, tenzij hiertoe schriftelijk toestemming is gegeven. Personeel en/of andere personen belast met de uitvoering van de Nadere Overeenkomsten aan de zijde van de Opdrachtnemer mogen, indien hier (potentieel) sprake is van conflicterende belangen, in verband met een Nadere Overeenkomst niet de belangen van meerdere partijen anders dan de Opdrachtnemer behartigen .



### **3.6 Schade**

Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade (waaronder mede wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes) die Opdrachtgever lijdt doordat Opdrachtnemer haar verplichtingen uit hoofde van hetgeen is bepaald in de eisen omtrent geheimhouding, gedragscodes, reglementen en wet- & regelgeving, niet tijdig dan wel niet volledig nakomt.

## **4. Opdrachtprocedure**

### **4.1 Opdrachten - algemeen**

Opdrachten welke uitgezet worden zijn resultaatgerichte Opdrachten. Dit betekent dat Opdrachtnemer een vooraf vastgesteld resultaat oplevert (conform een aantal gedefinieerde en vereiste randvoorwaarden). Het betekent eveneens dat Opdrachtnemer meerdere personen hetzij expertises kan inzetten op de uitvoering van de Opdracht. Inzet van meerdere personen en/of expertises wordt ook verwacht van Opdrachtnemer om optimale kwaliteit en snelheid bij het uitvoeren van de Opdracht te garanderen evenals een scherpe prijsvorming. Opdrachtgever benoemt in haar Offerteaanvraag/Opdrachtoomschrijving de (deel)resultaten en/of de randvoorwaarden waaraan het resultaat en eventueel de uitvoering van de opdracht aan moet voldoen. Randvoorwaarden kunnen bijvoorbeeld kwaliteitseisen zijn maar ook tijdslijnen en/of kosten/budget zijn voorbeelden hiervan. Per Opdracht worden deze vastgesteld en benoemd in de uitvraag.

Een aanvraag wordt gelijktijdig bij alle Opdrachtnemers uitgezet.

In uitzonderlijke gevallen kan Opdrachtgever een detacheringsaanvraag uitzetten. Concreet betekent dit dat een kandidaat wordt uitgevraagd voor een bepaald aantal uren per week voor een bepaalde periode. Indien dit het geval is zal Opdrachtgever dit specifiek benoemen in haar Offerteaanvraag.

Opdrachtgever heeft geen verplichting tot het afnemen van een bepaalde hoeveelheid Opdrachten of van welke andere dienst ook.

Opdrachtgever heeft het recht om een Uitvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig jegens Opdrachtnemer te worden.

Het type opdrachten wat wordt uitgezet zijn onder andere (niet uitputtend; zie ook het Beschrijvend document):

- Duurzaamheidsadvies
- Aanbestedingen
- Bestuurlijk advies
- Huisvestingsadvies
- Haalbaarheidsstudies
- Business Case
- Visie en Beleid
- Programma van Eisen
- Bezettingsgraad analyses



## 4.2 Gunning

Gunning vindt plaats op basis van de beste prijs/kwaliteitsverhouding. Hiertoe dient Opdrachtnemer een voorstel in te dienen in antwoord op de (resultaat)uitvraag. Het voorstel dient duidelijk te maken op welke manier opdrachtnemer tot het gewenste resultaat wil komen. De GROTICK onderdelen zijn hierbij van belang en zullen als volgt als gunningscriteria worden gehanteerd:

<b>Prijs:</b>	
<b>Geld</b> Totale prijs, eenheidsprijzen/tarieven en/of begroting en onderbouwing daarvan	Verplicht
<b>Kwaliteit:</b>	
<b>Randvoorwaarden</b> Op welke wijze worden randvoorwaarden ingevuld en geborgd	Verplicht
<b>Organisatie</b> Projectleden, besturing, methode/aanpak	Optioneel
<b>Planning</b> (deel)resultaten uitgezet in tijd, benodigde tijd	Optioneel
<b>Communicatie</b> Communicatie tijdens het project/traject, doelgroepen e.d.	Optioneel
<b>Risico's/Kansen</b> Inclusief (tegen)maatregelen, hoe wordt gewenste kwaliteit geborgd	Optioneel
<b>Overig</b> Overige onderwerpen welke voor een opdracht relevant worden geacht door Opdrachtgever	Optioneel

Per Offerteaanvraag wordt aangegeven welke van de genoemde onderdelen in het voorstel van opdrachtnemer opgenomen dienen te worden. Tevens zal de rangorde, en individuele weging van de diverse sub criteria in de betreffende Offerteaanvraag worden benoemd. De totale weging dient 100% te zijn. Prijs en een beschrijving hoe de randvoorwaarden worden ingevuld, dienen te allen tijden worden opgeleverd.

## 4.3 Responstijden

Opdrachtgever geeft in de Offerteaanvraag aan binnen welke termijn Opdrachtnemer zijn voorstel ingediend moet zijn. Deze termijn kan verschillen afhankelijk van de urgentie en omvang van de Opdracht.

Opdrachtnemer is verplicht om per Offerteaanvraag een passende Offerte aan te bieden. Indien de Opdrachtnemer niet of niet tijdig een Offerte indient, wordt dit beschouwd als een "niet levering".

Indien geen van de Opdrachtnemers binnen de gestelde termijn een Offerte aanlevert is Opdrachtnemer bevoegd de Opdracht 1 op 1 te gunnen aan een andere (derde) partij. Zonder enig recht op schadevergoeding voor de Opdrachtnemer.



#### **4.4 Beoordeling, gunning en opdrachtbevestiging**

Inhoudelijke beoordeling van de Offertes geschiedt te allen tijde door de Aanvrager van Opdrachtgever. Opdrachtgever toetst de offertes op contactafspraken. Indien gewenst vraagt Aanvrager en/of Opdrachtgever om een toelichting op de Offerte.

De gunning van de Nadere Overeenkomst aan een van de Opdrachtnemers met een Raamovereenkomst zal plaatsvinden op de gunningscriteria zoals benoemd in de Offerteaanvraag. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer informeren of de Opdracht is gegund of is afgewezen. Opdrachtgever zal hierbij een toelichting geven.

#### **4.5 Nadere Overeenkomst**

Nadat de Opdrachtnemer die de Nadere Overeenkomst verkrijgt is geïnformeerd, wordt overgegaan tot het opstellen en verstrekken van de Nadere Overeenkomst. In de Nadere Overeenkomst worden de afspraken vastgelegd). Dit betreft onder andere afspraken over de te verrichten werkzaamheden, prijs en wijze van betaling (maandelijks deelbetaling van totale opdrachtwaarde of bij oplevering deelresultaten).

#### **Looptijd**

De duur van de Nadere overeenkomsten die onder de Raamovereenkomsten worden gesloten wordt in de betreffende Nadere Overeenkomsten vastgelegd. Deze looptijd kan de looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomsten overschrijden tot het moment van oplevering van de afgesproken deliverables door Opdrachtnemer en acceptatie daarvan door Opdrachtgever.

#### **Verlenging nadere overeenkomst**

Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen altijd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst én in overleg, één of meerdere verlengingen of wijzigingen overeenkomen.

#### **Gedurende de looptijd**

Om het kwalitatieve en inhoudelijke verloop van de Opdracht, vallend onder de Nadere Overeenkomst, te kunnen besturen zullen gedurende de looptijd van een Nadere Overeenkomst zullen diverse overleggen en momenten van afstemming plaatsvinden. Overleggen zullen plaatsvinden tussen de desbetreffende Aanvrager en de medewerkers van Opdrachtgever welke zijn toegewezen aan de betreffende opdracht. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden voor Opdrachtgever.

## **5. Contract- en Accountmanagement**

### **5.1 Betrokkenheid bij COA organisatie**

Het COA kent naast de in 3.3 genoemde reglementen en beleid ook operationele processen en werkwijzen. Voor de duur van het contact zal Opdrachtnemer ervoor zorgdragen dat al het personeel dat meewerkt aan een Opdracht voor het COA, vóór de start van zijn/haar werkzaamheden, op de hoogte is van de (operationele) processen en werkwijzen van en binnen het COA. Opdrachtnemer zorgt er daarnaast voor dat het personeel handelt conform deze processen en werkwijzen.



Andere aanvullende informatie, hetzij wijzigingen op eerder verstrekte informatie, die Opdrachtgever via Accountmanagement overleggen ontvangt gedurende de contractperiode van de Raamovereenkomst, zal Opdrachtnemer ook in haar interne organisatie communiceren daar waar relevant voor betrokken personeel van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever beoogt de betrokkenheid van Opdrachtnemer bij het COA te versterken door ook een actieve houding van Opdrachtnemer te vragen ten aanzien van de uitvoering van de Raamovereenkomst beginnend bij de implementatie van de overeenkomst. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd adviseert ten aanzien van de dienstverlening en dat deze (tijdig) knelpunten of kansen signaleert met als doel de dienstverlening te verbeteren hetzij efficiënter in te richten.

De betrokkenheid en samenwerking wil Opdrachtgever ook versterken door in samenwerking met Opdrachtnemer ieder jaar een jaarplan op te stellen.

## 5.2 Accountmanagement

Opdrachtnemer stelt één gemandateerde vaste accountmanager beschikbaar die voor Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. De accountmanager coördineert de dienstverlening voor Opdrachtgever, draagt zorg voor naleving van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer.

De accountmanager dient telefonisch en per email goed bereikbaar te zijn. Opdrachtnemer zorgt voor gemandateerde en minstens gelijkwaardige vervanging bij afwezigheid van de vaste accountmanager, hetgeen tijdig kenbaar wordt gemaakt.

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken de aan hen toegewezen accountmanager te vervangen, hetgeen niet op onredelijke gronden geschiedt. Opdrachtnemer geeft hieraan gevolg. Opdrachtnemer zorgt in dat geval voor adequate overdracht.

## 5.3 Overleg

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zullen onderstaande overleggen jaarlijks plaatsvinden. Genoemde frequenties zijn minimale frequenties. In onderling overleg en met wederzijds akkoord kunnen wijzigingen worden aangebracht in deelnemers, agenda en frequentie.

### Strategisch overleg

Frequentie	Eenmaal per jaar
Deelnemers	Contracteigenaar Opdrachtgever Afdelingsmanager Opdrachtgever Directie Opdrachtnemer Accountmanager Opdrachtnemer
Onderwerpen	Evaluatie en optimalisatie samenwerking en contract (tevredenheid en kwaliteit) (Strategische) trends en ontwikkelingen Opdrachtgever (Strategische) trends en ontwikkelingen Opdrachtnemer Jaarplan komend jaar



### Tactisch overleg

Frequentie	Ieder kwartaal
Deelnemers	Contractmanager Opdrachtgever Accountmanager Opdrachtnemer Contracteigenaar Opdrachtgever (Teamhoofd) Contracteigenaar Opdrachtnemer
Onderwerpen	Evaluatie en optimalisatie samenwerking en contract (tevredenheid en kwaliteit) Voortgang jaarplan en andere actiepunten Escalaties, knelpunten en risico's Prestaties algemeen inclusief Managementrapportage met KPI's (Tactische) ontwikkelingen Opdrachtgever (Tactische) ontwikkelingen Opdrachtnemer

### Operationeel overleg

Frequentie	Maandelijks
Deelnemers	Coördinator Opdrachtgever Coördinator Opdrachtnemers
Onderwerpen	Forecasting: aankomende, verwachte Opdrachten Kwaliteit van de dienstverlening incl eventuele knelpunten Actiepunten (eventueel) verbeterplan(nen)

### Agenda en verslag

Opdrachtnemer levert minimaal één week voorafgaand aan een overleg een (concept) agenda aan (met uitzondering van spoed overleggen). Opdrachtnemer maakt binnen vijf (5) werkdagen een conceptverslag van het overleg en legt dit per email voor ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Het definitieve verslag wordt aan alle deelnemers van het desbetreffende overleg verstuurd. In geval van het Operationeel overleg wordt het definitieve verslag ook altijd aan de contractmanager van Opdrachtgever en accountmanager van Opdrachtnemer verstuurd, Ook wanneer zij niet hebben deelgenomen aan het operationeel overleg.

Tijdens de implementatie zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk definitieve formats en rapportage vereisten vaststellen en vastleggen.

#### 5.4 Communicatiematrix

Na Gunning levert Opdrachtnemer een communicatiematrix aan waarin relevantie stakeholders op Strategisch, Tactisch en Operationeel niveau zijn vastgelegd. Inclusief contactgegevens. Opdrachtgever vult de contactgegevens voor de betreffende contactpersonen op tactisch en strategisch niveau. Contactpersonen op operationeel niveau worden per Nadere Overeenkomst vastgelegd.

#### 5.5 Managementrapportage

Opdrachtnemer levert ieder kwartaal, uiterlijk de tweede week na afloop van het betreffende kwartaal, digitaal, de managementrapportage aan bij de contractmanager van Opdrachtgever. Op aanvraag

rapporteert Opdrachtnemer ook tussentijds. Opdrachtnemer stelt de rapportages kosteloos ter beschikking.

Deze managementrapportage dient minimaal onderstaande items te bevatten:

- Overzicht van lopende Nadere Overeenkomsten, voorzien van startdatum en verwachte einddatum;
- Overzicht van alle afgeronde Nadere Overeenkomsten;
- Per Nadere Overeenkomst reeds gefactureerde bedragen en nog te verwachte bedragen afgezet tegen totaalwaarde van de Nadere Overeenkomst;
- Per Nadere Overeenkomst gebaseerd op een urenbundel: reeds gebruikte uren en nog beschikbare uren;
- Overzicht niet gegunde Nadere Overeenkomsten;
- Overzicht van aantal klachten en escalaties inclusief status (in behandeling of afgerond) en oplostijd per klacht.
- Status en scores KPI

## 6. Kwaliteit van de dienstverlening

### 6.1 Monitoren van de prestaties

#### Raamcontract

Om de prestaties van Opdrachtnemer te monitoren en te meten, wordt gebruik gemaakt van de managementrapportage en de KPI (zie 6.2 **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**). Ieder kwartaal worden de prestaties besproken in het Tactisch overleg. In onderstaand overzicht wordt inzichtelijk gemaakt welke stappen ondernomen worden indien de prestaties onvoldoende zijn of de score van de KPI niet gehaald wordt.



Figuur monitoring prestaties



Indien Opdrachtnemer in onvoldoende presteert dient deze binnen 4 weken een verbeterplan aan te leveren bij de contractmanager. De contractmanager reageert binnen 2 weken op het plan. Indien nodig past Opdrachtgever het plan binnen een week aan. Bij goedkeuring van het verbeterplan implementeert Opdrachtnemer het verbeterplan conform de tijdslijnen uit het plan.

Indien bij het volgende Tactisch overleg de prestaties voldoende zijn en de acties uit het verbeterplan zijn uitgevoerd conform het plan, zijn er geen nadere acties nodig. Indien bij het volgende Tactisch overleg wederom een onvoldoende gescoord vindt er escalatie plaats naar het strategisch niveau (contactpersonen zoals vermeld in de communicatiematrix). Naar aanleiding van deze escalatie stelt Opdrachtnemer wederom een verbeterplan op binnen een af te spreken termijn. Goedkeuring van dit verbeterplan dient te geschieden door zowel de strategische contactpersoon van Opdrachtgever als de contractmanager van Opdrachtgever.

Indien het betreffende verbeterplan onvoldoende wordt uitgevoerd en/of de betreffende acties, verwijtbaar aan Opdrachtnemer, niet leiden tot een voldoende vooruitgang in de prestatie, is het COA gerechtigd om de Raamovereenkomst door middel van een aangetekend schrijven gedeeltelijk of geheel met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst (deels) te ontbinden.

### **Nadere Overeenkomst**

Indien de Opdrachtgever van een Nadere Overeenkomst ontevreden is over de samenwerking en/of kwaliteit van de dienstverlening maakt deze Opdrachtgever gebruik van de Klachtenprocedure zoals beschreven in 2.3. Opdrachtnemer reageert conform de Klachtenprocedure. Vervolgens stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op binnen een nader met Opdrachtgever af te stemmen periode. In dit plan beschrijft Opdrachtnemer hoe hij de samenwerking en/of kwaliteit zal verbeteren en binnen welke termijn. Dit plan zal ook naar de Contractmanager verzonden worden. Na akkoord van betreffende Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer uitvoering aan het plan.

Op dat moment treedt het model in werking zoals hierboven beschreven bij "Raamcontract". Concreet betekent dit dat Opdrachtgever maximaal twee keer een verbeterplan kan indienen. Als de gewenste kwaliteit/samenwerking dan nog steeds uit blijft binnen de vastgelegde tijdslijnen zal er escalatie naar de Contractmanager plaatsvinden. In dit geval is Opdrachtgever gerechtigd om de Nadere Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden en 1op 1 aan een andere partij te gunnen. Zonder verdere kosten voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal kosteloos meewerken om de overdracht naar de nieuwe Opdrachtnemer soepel te laten verlopen en zal alles in het werk stellen om verdere vertraging te voorkomen.

## **6.2 KPI**

De KPI waarop de Opdrachtnemer beoordeeld wordt is Klanttevredenheid. De minimale score die behaald moet worden is een 7,0. Echter het streven is om dit te verhogen naar minimaal een 8,0.

Ieder kwartaal worden de Aanvragers gevraagd een score te geven voor de lopende (nog niet afgeronde) Opdrachten behorende en de Aanvragers wordt gevraagd een score te geven voor de Opdrachten die in het afgelopen kwartaal afgerond zijn.



Dit betekent dat een Opdracht welke een doorlooptijd heeft van meer dan één kwartaal meerdere keren beoordeeld wordt.

De KPI score van het betreffende kwartaal wordt bepaald door het gemiddelde van de behaalde scores zoals hierboven beschreven.

De scores voor de individuele Opdrachten wordt bepaald door de betreffende Aanvrager. Aanvrager vult hiervoor een vragenlijst in welke bij afronding van iedere Opdracht worden ingevuld.

Opdrachtgever wil in samenwerking met Opdrachtnemer een definitieve vragenlijst. Deze dient uiterlijk drie maanden na ingang van de Raamovereenkomst gereed te zijn.

## **7. Financieel**

### **7.1 Facturatie**

Facturatie vindt per deeloplevering plaats conform de procedure van Opdrachtgever, zie bijlage I. Op het moment dat Opdrachtgever besluit een ander proces rondom facturatie te willen, dient Inschrijver hieraan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele ingebruikname.

### **7.2 Tarieven**

Opdrachtnemer handelt in het belang van Opdrachtgever om een scherpe tariefstelling te bewerkstelligen. Het reduceren van inhuurtarieven en inhuurkosten is een belangrijke doelstelling waarmee Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief steunt en helpt te bewerkstelligen.

Dit betreft onder andere afspraken over de te verrichten werkzaamheden, prijs en wijze van betaling (maandelijks deelbetaling van totale opdrachtwaarde of bij oplevering deelresultaten).

## **8. Implementatie en einde Raamovereenkomst**

### **8.1 Implementatie**

Kosten van Inschrijver voor de implementatie kunnen niet separaat worden doorberekend aan Opdrachtgever

Opdrachtgever wenst na gunning zo spoedig mogelijk maar uiterlijk drie maanden na ingangsdatum contract (volledig) te werken volgens de Raamovereenkomst.

### **8.2 Einde overeenkomst**

Opdrachtgever verlangt van Inschrijver na einddatum van de Raamovereenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede, volledige en correcte overdracht van de dienstverlening (transitie) te bewerkstelligen naar een nieuwe opdrachtnemer of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde.



*Centraal Orgaan opvang asielzoekers*

Opdrachtnemer verzorgt de exit als onderdeel van de Dienstverlening en wordt niet separaat vergoed door Opdrachtgever tenzij schriftelijk en expliciet anders wordt overeengekomen met Opdrachtgever.



Centraal Orgaan opvang asielzoekers

## **Bijlagen**

- Bijlage 01 - Gedragscode Integriteit
- Bijlage 02 - Gedragsregeling voor de digitale werkomgeving (indien het in te zetten Personeel gebruik maakt van de digitale faciliteiten van het COA)
- Bijlage 03 - Beleid Alcohol Drugs en Medicijnen
- Bijlage 04 - COA-Gedragsrichtlijnen Sociale Media
- Bijlage 05 - ARBO kaart COA