



**COA** *Centraal Orgaan opvang asielzoekers*

## **Programma van Eisen**

### **Europese openbare aanbesteding Arbeidsmobiliteit en Outplacement**

### **Centraal Orgaan opvang asielzoekers**

Versienummer 1  
Datum: 01-10-2024

In dit Programma van Eisen (hierna te noemen "PvE") – dat integraal onderdeel uitmaakt van de Europese openbare aanbesteding Arbeidsmobiliteit en Outplacement– staan de eisen/voorwaarden/bepalingen/uitgangspunten beschreven welke van toepassing zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden onder de Overeenkomst.

Dit document is met grote zorgvuldigheid samengesteld. Mocht dit PvE desondanks onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of fouten bevatten dan dient u dit direct na constatering – en vóór het indienen van een offerte – te melden aan de aanbestedende dienst.

Een offerte dient volledig aan het PvE te voldoen. Alle genoemde eisen zijn harde eisen (knock-out criteria).

## Inhoud

<b>1. Algemene eisen</b> .....	<b>4</b>
a. Gebruik van Nederlandse taal.....	4
b. Publiciteit en geheimhouding.....	4
c. Eigendomsrechten.....	4
d. Inschakelen derden.....	4
<b>2. Specifieke eisen dienstverlening</b> .....	<b>5</b>
a. Diensten en instrumenten.....	5
b. Uitvraag en bestelprocedure.....	7
c. Plan van aanpak, begeleiding en beschikbaarheid mobiliteitstraject.....	7
d. Snelheid van levering.....	8
e. Continuïteit van de dienstverlening.....	8
f. Overgangsperiode / migratie.....	8
g. Annuleringsvoorwaarden.....	8
h. Rapportage.....	9
<b>3. Financiële eisen</b> .....	<b>10</b>
a. Bestelordernummer.....	10
b. Vergoeding te betalen door de opdrachtgever aan opdrachtnemer.....	10
c. Prestatieverklaring.....	12
d. Facturering en betaling.....	12
<b>4. Overige eisen</b> .....	<b>15</b>
a. Overleg / communicatie.....	15
b. Vaste accountmanager.....	15
c. Telefonische bereikbaarheid.....	15
d. Klachtenprocedure.....	16
e. Klant tevredenheidsonderzoek / KTO.....	16
f. Contractevaluatie.....	16

## **1. Algemene eisen**

### **a. Gebruik van Nederlandse taal**

Bij de uitvoering van de werkzaamheden op basis van de Overeenkomst wordt door de opdrachtnemer uitsluitend de Nederlandse taal in woord en geschrift gebruikt.

### **b. Publiciteit en geheimhouding**

Informatie die in het kader van de Overeenkomst beschikbaar komt bij de opdrachtnemer en zijn hulppersonen, waarvan hij de vertrouwelijkheid kent of behoort te kennen, mag niet aan derden ter beschikking worden gesteld, met uitzondering van de personen die namens de opdrachtnemer bevoegd zijn tot het uitvoeren van de Overeenkomst.

De opdrachtnemer en zijn hulppersonen mogen geen publiciteit aan de overeenkomst en/of enige Overeenkomst geven, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

### **c. Eigendomsrechten**

Al hetgeen de opdrachtnemer en zijn hulppersonen voor de opdrachtgever ontwikkelen in verband met de dienstverlening (maar dus niet: de achterliggende methodieken, werkwijze, kennis, ervaring, knowhow en dergelijke die niet in het kader van de uitvoering van de dienstverlening is verkregen) wordt eigendom van de opdrachtgever. Deze mogen door de opdrachtnemer en zijn hulppersonen niet buiten de opdrachtgever worden gebruikt of hergebruikt.

### **d. Inschakelen derden**

De opdrachtnemer kan bepaalde onderdelen van de dienstverlening door derden laten uitvoeren, mits voor de keuze van deze onderdelen en van de daarvoor in te schakelen derden de schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever is verkregen. De goedkeuring wordt niet onthouden op onredelijke gronden. De opdrachtnemer blijft niettemin jegens de opdrachtgever voor alle onderdelen van de dienstverlening volledig verantwoordelijk en aansprakelijk.

Indien de opdrachtnemer niet in staat is, bereid is of niet binnen de daartoe gestelde periode kan voldoen aan de uitvraag van de opdrachtgever voor het verzorgen van de overeengekomen dienstverlening, is de opdrachtgever bevoegd derden te contracteren zonder dat de opdrachtnemer in dit geval recht heeft op enige (schade)vergoeding/compensatie. De opdrachtnemer levert in dit geval binnen tien (10) werkdagen een schriftelijke "Niet leveringsverklaring".

## 2. Specifieke eisen dienstverlening

### a. Diensten en instrumenten

1. Opdrachtnemer heeft een leveringsverplichting inzake mobiliteitstrajecten in het kader van uitstroom en vrijwillige mobiliteit en de daarbij in te zetten instrumenten.
2. Opdrachtnemer is in het bezit van het “Blik op Werk Keurmerk” (het keurmerk voor dienstverleners die bijdragen aan de inzetbaarheid en inburgering van werkenden en niet werkenden in Nederland) *of* werkt met door Noloc, *dan wel* door een vergelijkbare brancheorganisatie erkende/geregistreerde adviseurs, welke de in hun branche gebruikelijke gedragscode onderschrijven.
3. Mobiliteitstrajecten worden ingevuld ten behoeve van boventallige kandidaten van de opdrachtgever die een beroep kunnen doen op het Sociaal Plan of niet-boventalligen.
4. Begeleiding van (boventallicheids)kandidaten van de opdrachtgever geschiedt op individuele basis, waarbij bij aanvang van het traject een persoonlijk plan van aanpak / begeleidingsovereenkomst wordt gemaakt, waarin de te ondernemen stappen worden beschreven.
5. Nadat de kandidaat heeft gekozen voor begeleiding door de opdrachtnemer, nodigt de loopbaanadviseur (van de opdrachtnemer) binnen vijf (5) werkdagen na aanmelding door Bureau Perspectief (in het geval van een boventallige kandidaat) of door een HR-adviseur (in het geval van een niet-boventallige) de kandidaat schriftelijk uit voor een intakegesprek. In geval van calamiteiten kan van deze regeling worden afgeweken.
6. De opdrachtnemer bevestigt de afspraken met de kandidaten aan Bureau Perspectief c.q. de HR-adviseur.
7. De loopbaanadviseur van de opdrachtnemer begeleidt de kandidaat tijdens de boventallicheidsperiode. Hij maakt individuele maatwerkafspraken over hoe de begeleiding eruit zal zien, zij leggen die afspraken vast in een plan van aanpak. Dit plan van aanpak wordt ter goedkeuring vóór de start van de begeleiding, doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het intakegesprek naar Bureau Perspectief c.q. de HR-adviseur gestuurd.
8. Een mobiliteitstraject duurt ten principale maximaal zes maanden (afhankelijk van de onderdelen/instrumenten die worden ingezet). Uitsluitend na goedkeuring van Bureau Perspectief c.q. de HR-adviseur op extra tijdsbesteding en na een gefiatteerde prijs is verlenging mogelijk. De opdrachtgever heeft het recht om, na overleg met de opdrachtnemer en indien noodzakelijk, de trajectduur in uitzonderlijke gevallen te verkorten c.q. te verlengen.
9. Wanneer het traject afgerond is, dient de opdrachtnemer een evaluatie af te nemen met de kandidaat. De opdrachtnemer dient deze later te delen met de opdrachtgever.
10. De opdrachtgever heeft een Centraal Bureau te Den Haag en heeft verspreid over Nederland circa 200 locaties waar zij asielzoekers opvangt. De opdrachtnemer garandeert een landelijke dekking door in elke provincie minimaal één vertegenwoordiging te hebben, om de reisafstand van medewerkers van de opdrachtgever te beperken. Hierin wordt ook volstaan als de opdrachtnemer de mogelijkheid biedt om naar medewerkers van de opdrachtgever toe te reizen.
11. De opdrachtnemer stelt een digitale portal ter beschikking. Deze portal voorziet de opdrachtgever van een overzicht van individuele trajecten, een planning en tussentijdse rapportages bij de verschillende fases in het traject. Daarnaast draagt de opdrachtnemer, in een afgeschermd omgeving, zorg voor een communicatieportal tussen opdrachtnemer en de boventallic kandidaat
12. De opdrachtnemer levert minimaal de onderstaande instrumenten op het gebied van mobiliteit in het kader van vrijwillige mobiliteit. Voorafgaand vindt er een intakegesprek plaats. Ieder instrument in het kader van loopbaaninzet is ook los beschikbaar voor medewerkers. Deze instrumenten kunnen door de opdrachtnemer ook in het kader van uitstroom in de fasen van een mobiliteitstraject worden ingezet.
  - a) Capaciteitenonderzoek  
Het capaciteitenonderzoek geeft inzicht in leervermogen en cognitief potentieel van de medewerker. Ook kan worden vastgesteld of de sterke punten meer op het verbale/tekstuele vlak liggen of meer op het cijfermatig en logisch/analytisch vlak. Daarnaast wordt bekeken op welke niveau (LBO, MBO, HBO of WO) de medewerker opereert. Diverse capaciteitentests worden ingezet en het onderzoek wordt afgesloten met een interview waarin de resultaten en eventuele toekomstige stappen worden besproken.
  - b) 360°feedback  
360° feedback is het instrument op het gebied van beoordeling en ontwikkeling van medewerkers. Bij dit instrument gaat het om het genereren van feedback, door een aantal

personen vanuit een verschillend perspectief op het gedrag van de beoordeelde persoon. Doel is om een zo breed mogelijk beeld te schetsen van het huidige gedrag in de werksituatie.

c) Jobhunting

Jobhunters gaan actief op zoek naar vacatures. Om dat effectief te doen maken zij gebruik van een zoekprofiel. In dit zoekprofiel staan zaken als werkervaring, opleidingsniveau, gewenst salaris en gewenste regio werkzaam. Op basis van deze gegevens kunnen jobhunters vacatures selecteren die passend zijn en waarvoor de medewerker van de opdrachtgever geschikt is. De jobhunters benaderen alle partijen die mogelijke functies aanbieden:

- Werkgevers (bedrijfsleven en overheden);
- Werving en selectiebureaus;
- Detacheringsbureaus;
- Uitzendbureaus.

d) Talentenscan

Bij een talentenscan wordt gekeken naar talenten en kwaliteiten in de meest brede zin van het woord. Het doel van een talentenscan is het krijgen van inzicht in kwaliteiten, potentieel en ontwikkelingspunten van de kandidaat om zo een beeld te krijgen van zijn carrière- en ontwikkelingsmogelijkheden. De talentenscan bestaat minimaal uit een capaciteitentest, een persoonlijkheidsvragenlijst, assessment-oefeningen en een gestructureerd interview. De nadruk ligt op het benoemen van talenten, sterke punten, zodat de kandidaat op basis van zijn kracht keuzes kan maken. Daarnaast wordt er inzicht gegeven in ontwikkelingspunten en worden concrete suggesties voor de verdere toekomst gegeven; handvatten waar de medewerker zijn voordeel mee kan doen. Het resultaat is een rapport waarin het bureau zijn visie op de medewerker beschrijft.

e) Beroepskeuzetest

Als de medewerker zelf niet weet welk beroep hij nu echt interessant vindt of niet kan kiezen tussen een aantal interessante beroepen, dan kan het zinvol zijn om een beroepskeuzetest ofwel een beroepentest te doen. Een beroepskeuzetest onderzoekt de persoonlijkheid, vaardigheden en laat zien waar de belangstelling naar uitgaat. Nadat de beroepskeuzetest is ingevuld krijgt men suggesties voor beroepsrichtingen en kan de medewerker samen met de loopbaanadviseur met de conclusies uit de beroepskeuzetest aan de slag. Natuurlijk kan men ook een beroepskeuzetest invullen gewoon uit nieuwsgierig of om te kijken of de huidige baan bij de opdrachtgever wel echt past bij de conclusie van de beroepskeuzetest. Een goede beroepskeuzetest onderzoekt:

Wat zijn je interesses? Wat zijn je hobby's? Waarvoor ben je gemotiveerd? Ben je vooral gericht op techniek, taal en cultuur, omgaan met mensen, organiseren?

Waar ben je goed in? Waar heb je aanleg voor? Ben je vooral analytisch of creatief?

f) Voorbereiden op sollicitaties

Een eigentijdse training waar in ieder geval onderstaande onderwerpen aan de orde komen:

- Een sollicitatie voorbereiden
- Het maken van een pitch
- Netwerken
- CV maken en het schrijven van een sollicitatiebrief
- Voorbereiden en voeren van het sollicitatiegesprek

Het doel van de training moet zijn dat medewerkers van de opdrachtgever handvatten ontvangen om potentiële werkgevers te overtuigen van kwaliteiten, kracht en inzetbaarheid. Specifieke aandacht moet uitgaan naar solliciteren via Sociale Media, bijvoorbeeld via Linked-in, Facebook en Twitter. De volgende thema's zijn hierbij gewenst:

- Opstellen van het eigen online profiel: juiste trefwoorden;
- Profiel aanbieden en hoe werkgevers bereikt kunnen worden;
- Actief zoeken naar vacatures: zoekopdrachten en instellingen inrichten;
- Expertise vaststellen en carrière geschiedenis opstellen;
- Online netwerk uitbreiden;
- Onderschrijven van vaardigheden;
- Zichzelf verbinden met bedrijven en recruiters;
- Volgen van relevante bedrijven en groepen.

g) Loopbaanonderzoek

In het loopbaanonderzoek worden de kwaliteiten en potentieel in kaart gebracht. Dit neemt

doorgaans een hele dag in beslag en kan bestaan uit schriftelijke tests op het gebied van capaciteiten, drijfveren, persoonlijkheid en interesses.

Het werk- en denkniveau kan bepaald worden door middel van capaciteitentests, die onder tijdsdruk worden afgenomen. Daarnaast wordt inzicht gegeven in drijfveren, wat vindt de medewerker belangrijk in zijn werk, waar krijgt hij / zij energie van? Het persoonlijkheidsprofiel wordt in kaart gebracht door middel van persoonlijkheidsvragenlijsten. Soms wordt de medewerker gevraagd zich voor te bereiden op één of meerdere praktijkopdrachten die specifiek aansluiten bij de geformuleerde vraagstelling.

Aan het eind van de dag worden de resultaten met de medewerker doorgesproken. Er wordt uitgelegd wat de verschillende testcores betekenen. Op deze manier wordt de sterkte / zwakte analyse teruggekoppeld met eventuele opties voor toekomstige functies. Ook biedt de sterkte / zwakte analyse aanknopingspunten voor follow-up door middel van training, coaching, zelfstudie etc. Tenslotte ontvangt de medewerker een rapport met de resultaten.

h) Advies bij het opzetten van een eigen onderneming/het starten als zzp-er

De opdrachtnemer draagt zorg voor advies bij het opzetten van een eigen onderneming/het starten als zzp-er. Te denken valt aan het maken van een bedrijfsplan, het bepalen van kansen en bedreigingen, de marketingstrategie, het in kaart brengen van potentiële klanten, het financiële plan en het bepalen van de haalbaarheid van het bedrijfsidee van de medewerker.

i) Loopbaanadviesgesprek

De opdrachtnemer draagt zorg voor een oriënterend gesprek met een loopbaancoach. In dit oriënterende gesprek worden loopbaanvragen vastgesteld. Het doel van het gesprek is om samen met de coach inzicht te krijgen in de specifieke situatie van de medewerker. In dit gesprek kunnen loopbaanvragen verhelderd worden en onderdelen/instrumenten uit een loopbaantraject toegelicht worden.

j) Overig

Additionele instrumenten kunnen in onderling overleg tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer tijdens de looptijd van de overeenkomst toegevoegd worden.

**b. Uitvraag en bestelprocedure**

De opdrachtgever gebruikt het ERP-systeem AFAS voor het bestellen van goederen en diensten, waaronder begrepen onderhavige diensten.

De opdrachtgever doet uitsluitend zaken met de opdrachtnemer en niet met zijn onderaannemer(s).

**c. Plan van aanpak, begeleiding en beschikbaarheid mobiliteitstraject**

1. De output van de intake is een plan van aanpak, zoals genoemd in punt A4. Het plan van aanpak bevat:
  - het beoogde doel van het mobiliteitstraject;
  - welke producten en instrumenten zullen worden ingezet in het mobiliteitstraject;
  - de geschatte doorlooptijd van het mobiliteitstraject;
  - de prijs van het mobiliteitstraject (bestaande uit de minimale inrichting én de in te zetten producten en instrumenten per fase);
  - de kans inclusief kwalitatieve onderbouwing van de visie op succesvolle plaatsing op de arbeidsmarkt.
2. De opdrachtnemer garandeert de voorlichting aan de kandidaat over zijn dienstverlening in het intakegesprek.
3. De opdrachtnemer informeert de kandidaat over de mogelijkheden en consequenties van mogelijke andere producten / instrumenten die kunnen worden ingezet, rekening houdend met het beschikbare budget van de kandidaat
4. De opdrachtnemer dient de begeleiding gemotiveerd in te schatten per kandidaat. Hoe lang gaat het duren, wat gaat het kosten en wat zal de intensiteit zijn van de begeleiding. Bureau Perspectief c.q. de HR-adviseur geeft per plan van aanpak / per kandidaat goedkeuring.
5. In uitzonderingsgevallen kunnen kandidaten fysiek of beperkt geestelijk gehandicapt zijn. In deze gevallen zal er specifiek individueel maatwerk geboden moeten worden.

6. De opdrachtnemer hanteert voor iedere kandidaat een evaluatieformulier teneinde de eigen dienstverlening te toetsen. Bureau Perspectief c.q. de HR-adviseur ontvangt dit evaluatieformulier bij de afronding van het betreffende traject.

**d. Snelheid van levering**

1. De opdrachtnemer dient bij aanvragen van de opdrachtgever voor mobiliteitstrajecten binnen vijf (5) werkdagen na de aanmelding de kandidaat voor een gesprek uit te nodigen. Uiterlijk binnen vijftien (15) werkdagen na de ingangsdatum dient het intakegesprek te hebben plaatsgevonden. Het plan van aanpak dient binnen tien (10) werkdagen na het eerste gesprek ter goedkeuring aan Bureau Perspectief c.q. de HR-adviseur worden opgestuurd. In geval van calamiteiten kan, in overleg met Bureau Perspectief c.q. de HR-adviseur, van deze regeling worden afgeweken.
2. De opdrachtnemer dient bij aanvragen inzake in te zetten instrumenten in het kader van vrijwillige mobiliteit binnen vijf (5) werkdagen na uitvraag van de opdrachtgever een nadere offerte in te dienen in de vorm van een plan van aanpak. In geval van calamiteiten kan, in overleg met de leidinggevende en de HR-adviseur, van deze regeling worden afgeweken.

**e. Continuïteit van de dienstverlening**

1. De opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening aan de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van de opdrachtnemer beïnvloeden (al dan niet bij/met onderaannemers), informeert de opdrachtnemer de opdrachtgever hierover op een tijdige en adequate wijze.
2. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot de onderhavige dienstverlening.
3. De opdrachtnemer garandeert inzake mobiliteitstrajecten per traject de continuïteit van de dienstverlening, tot aan het einde van het traject. Uitsluitend in uitzonderlijke gevallen en na afstemming met de opdrachtgever kan er tijdens een traject sprake zijn van vervanging van de loopbaanadviseur.

**f. Overgangperiode / migratie**

Indien na de gunning door de opdrachtgever een andere contractpartner is gekozen dan de huidige, geldt als uitgangspunt dat alle lopende bestellingen in het kader van mobiliteitstrajecten op basis waarvan de huidige dienstverlening plaatsvindt, voortduren tot de overeengekomen einddatum. De huidige contractpartner en een eventueel nieuw gekozen contractpartner maken in samenspraak met de opdrachtgever afspraken over een te hanteren migratieproces. De opdrachtnemer verzorgt op verzoek van de opdrachtgever (een) startbijeenkomst(en) t.b.v. vertegenwoordigers van de opdrachtgever, waarin de opdrachtnemer onder andere een presentatie rondom de start en aanpak van de betreffende dienstverlening verzorgt. Daarnaast verzorgt opdrachtnemer informatiebrochures/factsheets van zijn te leveren producten en diensten die de opdrachtgever kan gebruiken voor interne communicatie.

**g. Annuleringsvoorwaarden**

1. De opdrachtgever betaalt in het geval van mobiliteitstrajecten enkel voor die fasen die daadwerkelijk door de kandidaat zijn doorlopen.
2. In het geval van annulering van in te zetten instrumenten in het kader van de vrijwillige mobiliteit en uitstroom gelden de volgende annuleringsvoorwaarden. Annulering dient door de opdrachtgever schriftelijk te geschieden. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid tot een week voorafgaand aan de afname van een instrument kosteloos te annuleren.
3. In het geval van een annulering binnen een week tot 48 uur voorafgaand aan de afname van een instrument is de opdrachtgever een vergoeding verschuldigd van 25% van de prijs van het betreffende instrument.
4. In het geval van een annulering binnen 48 uur tot 24 uur voorafgaand aan de afname van een instrument is de opdrachtgever een vergoeding verschuldigd van 50% van de prijs van het betreffende instrument.
5. In het geval van no-show op de dag van het af te nemen instrument (binnen 24 uur voorafgaand aan de afname van een instrument) is de opdrachtgever een vergoeding verschuldigd van 75% van de prijs van het betreffende instrument.

6. Indien de opdrachtgever een vervangende kandidaat voor het instrument voorstelt is de opdrachtgever geen annuleringskosten verschuldigd.

## **h. Rapportage**

De opdrachtgever onderscheidt de navolgende rapportages, allen beschikbaar via een digitale portal:

### **1. Kandidaatsrapportage (per maand)**

- **Een voortgangsrapportage**

Deze rapportage omvat:

- a) een lijst op naam van alle lopende kandidaten/trajecten, inclusief de overeengekomen dienstverlening per kandidaat.
- b) de verwachte einddatum.
- c) de gerealiseerde plaatsingen en eventuele bijzonderheden.

De rapportage wordt toegezonden aan Bureau Perspectief c.q. HR-advies.

- **Een rapportage per kandidaat**

Dit is een rapportage op kandidaatsniveau om de status van het lopende traject te monitoren.

Deze rapportage wordt verstuurd naar de kandidaat en naar Bureau Perspectief c.q. de HR-adviseur en bevat de voortgang van het traject.

### **2. Managementrapportage (per kwartaal)**

De managementrapportage is een rapportage op kwartaalbasis. De opdrachtnemer stuurt de rapportage uiterlijk binnen 1 maand na afloop van de verslagperiode naar de opdrachtgever. De inhoud van de managementrapportage is onderstaand vastgelegd:

- **Kwantitatieve aspecten:**

- a) Aantal afgesloten nadere bestellingen;
- b) Aantal trajecten bij de opdrachtgever over de afgelopen periode, inclusief de fasen die daarin zijn doorlopen;
- c) Aantal ingezette instrumenten over de afgelopen periode (uitgesplitst in vrijwillige mobiliteit en uitstroom);
- d) Aantal succesvolle plaatsingen over de afgelopen periode.

- **Kwalitatieve aspecten:**

- a) Resultaten klanttevredenheidsonderzoek (KTO);
- b) Hoeveelheid klachten binnengekomen van de opdrachtgever over de periode;
- c) Aard van die klachten.

- **Aandachtspunten / leermomenten / nader te bespreken**

De opdrachtgever kan op verzoek beschikken over specifieke rapportages waarvoor door de opdrachtnemer geen extra kosten in rekening worden gebracht.

### 3. Financiële eisen

#### a. Bestelordernummer

Een bestelling in combinatie met het bestelordernummer (BO nummer) vormt gezamenlijk de administratieve grondslag op basis waarvan de dienstverlening door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever kan plaatsvinden. Onder lid 'd' zal nader worden ingegaan op de wijze van facturering. Let op: (een medewerker van) de opdrachtnemer kan NIET starten voordat het BO nummer van betreffende bestelling bij de opdrachtnemer bekend is. Doelstelling voor zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer is het hebben van een BO nummer in de week waarbinnen de (medewerker) de opdrachtnemer aanvangt met de dienstverlening.

#### b. Vergoeding te betalen door de opdrachtgever aan opdrachtnemer

De opdrachtgever betaalt de opdrachtnemer voor de geleverde diensten conform het **Prijzenblad** in de overeenkomst. Inzake meerwerk treedt de opdrachtnemer te allen tijde vooraf in overleg met de opdrachtgever. Uitvoering van meerwerk zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtgever is uitgesloten en kan niet worden gefactureerd aan de opdrachtgever. Er is op geen enkele wijze enige vorm van omzetgarantie vanuit de aanbesteder/opdrachtgever richting de opdrachtnemer.

#### Mobiliteitstrajecten in het kader van uitstroom – boventalligen (uit hoofde van Sociaal Plan)

De opdrachtgever betaalt de opdrachtnemer een prijs exclusief btw voor de daadwerkelijk doorlopen fasen (Fase 0 t/m Fase 4) van de minimale inrichting van een mobiliteitstraject in het kader van uitstroom – boventalligen (uit hoofde van Sociaal Plan). Deze minimale inrichting bestaat uit:

- Fase 0 - Intake - incl. één (1) gesprek met een totale duur van anderhalf uur én;
- Fase 1 - Verwerking van het (aanstaande einde dienstverband) / acceptatiefase incl. 2 (loopbaan) adviesgesprekken met totale duur van 3 uur én;
- Fase 2 - Zelfanalyse incl. 2 (loopbaan) adviesgesprekken met totale duur van 3 uur én;
- Fase 3 - Marktanalyse/oriëntatiefase incl. 2 (loopbaan) adviesgesprekken met totale duur van 3 uur én;
- Fase 4 - Baanverwerving/jobhunting incl. 2 (loopbaan) adviesgesprekken met totale duur van 3 uur.

De prijzen per fase zijn all-in prijzen voor de minimale inrichting van iedere fase, waarin onder andere de volgende kosten zijn verwerkt: personeelskosten, minimaal twee (loopbaan)adviesgesprekken met een totale duur van 3 uur per fase (in geval van Fase 0 Intake is dit een gesprek van anderhalf uur), evaluaties, reistijd, reis- en verblijfkosten, overheadkosten, voor- en nabespreking, telefoonkosten, locatie- en cateringkosten, de kosten voor ondersteunend werk, parkeerkosten en logistieke kosten, maar exclusief btw.

De opdrachtgever betaalt enkel voor die fasen die daadwerkelijk door de kandidaat zijn doorlopen. Boventalligen kandidaten beschikken over een bepaald budget dat niet voor iedere boventallige kandidaat hetzelfde is (afhankelijk van dienstjaren). De kosten voor het traject (inclusief btw) mogen (tenzij er gekozen wordt voor de 25% extra, of inzet LBB en IKB) niet boven dat bedrag uitkomen. De budgetten zijn hiermee niet standaard en de in te zetten instrumenten dienen aan te sluiten op het beschikbare budget van iedere boventallige kandidaat.

De door de opdrachtnemer in te zetten instrumenten (welke afhankelijk zijn van de behoefte en het beschikbare budget van de kandidaat) zijn niet in de prijs voor de minimale inrichting per fase inbegrepen. Indien de opdrachtnemer instrumenten in deze fasen inzet, die zijn benoemd ten behoeve van mobiliteitsdiensten in het kader van vrijwillige mobiliteit” van het Prijzenblad, gelden de door de opdrachtnemer opgegeven prijzen voor die specifieke instrumenten ook voor de fasen in het mobiliteitstraject in het kader van uitstroom – boventalligen (uit hoofde van Sociaal Plan).

Additionele instrumenten kunnen in onderling overleg tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer tijdens de looptijd van de overeenkomst toegevoegd worden. Aan de opdrachtgever worden enkel die instrumenten in rekening gebracht die daadwerkelijk zijn ingezet.

#### Vaste en variabele vergoeding

De door opdrachtnemer in rekening te brengen totaalprijs voor een mobiliteitstraject in het kader van uitstroom – boventalligen (uit hoofde van Sociaal Plan) – zijnde de prijs voor de daadwerkelijk doorlopen fasen én de daadwerkelijk in te zetten instrumenten – wordt in de bestelling opgenomen en bestaat uit een vast gedeelte en een variabel gedeelte. Het vaste gedeelte kan door de opdrachtnemer na uitvoering van de daadwerkelijk doorlopen fasen en de daadwerkelijk ingezette instrumenten in rekening worden gebracht. Het variabele gedeelte (dat gezien dient te worden als een prestatiebeloning bij een geslaagde plaatsing van een kandidaat bij een nieuwe werkgever) wordt enkel aan de opdrachtgever in rekening gebracht bij succesvolle plaatsing van de boventallige kandidaat.

Een succesvolle plaatsing is afhankelijk van de volgende criteria:

- De kandidaat is een duurzame arbeidsrelatie bij een nieuwe werkgever aangegaan (detacheringscontract of een contract van minimaal zes maanden); of
- De kandidaat is een eigen onderneming gestart en heeft zijn dienstverband bij de opdrachtgever beëindigd.

In het kader van bovenstaande stelt de opdrachtgever de volgende voorwaarden het vaste gedeelte bedraagt 80% van de door opdrachtnemer in rekening te brengen totaalprijs van een mobiliteitstraject in het kader van uitstroom – boventalligen (uit hoofde van Sociaal Plan); zijnde de prijs voor de daadwerkelijk doorlopen fasen én de daadwerkelijk in te zetten instrumenten.

het variabele gedeelte bedraagt 20% van de door opdrachtnemer in rekening te brengen totaalprijs van een mobiliteitstraject in het kader van uitstroom – boventalligen (uit hoofde van Sociaal Plan); zijnde de prijs voor de daadwerkelijk doorlopen fasen én de daadwerkelijk in te zetten instrumenten.

#### Mobiliteitstrajecten in het kader van uitstroom – outplacement

De opdrachtgever betaalt de opdrachtnemer een prijs exclusief btw voor een traject van outplacement. Voor de intake van mobiliteitstrajecten in het kader van uitstroom – outplacement geldt dezelfde vaste prijs voor de minimale inrichting van “Fase 0: Intake mobiliteitstrajecten in het kader van uitstroom – boventalligen (uit hoofde van Sociaal Plan)”.

Na de intake volgt een maatwerktraject waarbij specifiek gekeken wordt naar de persoonlijke wensen en capaciteiten van de COA medewerker. Na de intake wordt de outplacement overeenkomst met het plan van aanpak getekend door de COA medewerker en de gemachtigde van het COA. In deze overeenkomst worden afspraken gemaakt over de duur van het traject, resultaatafspraken, rapportages en vanzelfsprekend de kosten van het traject.

Na het goedgekeurde plan van aanpak wordt het traject van outplacement nader vorm gegeven door in te zetten instrumenten. Indien de opdrachtnemer instrumenten in het traject van outplacement inzet, die zijn benoemd in “Tabel 4: Instrumenten ten behoeve van mobiliteitsdiensten in het kader van vrijwillige mobiliteit” van het Prijzenblad, gelden de door de opdrachtnemer opgegeven prijzen voor die specifieke instrumenten ook voor het traject van outplacement.

Additionele instrumenten kunnen in onderling overleg tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer tijdens de looptijd van de overeenkomst toegevoegd worden. Aan de opdrachtgever worden enkel die instrumenten in rekening gebracht die daadwerkelijk zijn ingezet.

#### Mobiliteitsdiensten in het kader van vrijwillige mobiliteit

De opdrachtgever betaalt de opdrachtnemer een prijs exclusief btw per in te zetten instrument in het kader van vrijwillige mobiliteit. De geoffreerde prijzen per instrument zijn all-in. Alle kosten dienen in de prijsstelling te zijn verwerkt. De volgende kosten zijn hierbij in ieder geval inbegrepen: personeelskosten, evaluaties, reistijd, reiskosten, overheadkosten, 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.

Additionele instrumenten kunnen in onderling overleg tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer tijdens de looptijd van de overeenkomst toegevoegd worden. Aan de opdrachtgever worden enkel die instrumenten in rekening gebracht die daadwerkelijk worden ingezet.

#### Mobliteitsdiensten in het kader van loopbaancoaching & -advies voor medewerkers die begeleiding willen hebben met loopbaanvraagstukken

De opdrachtgever betaalt de opdrachtnemer een prijs exclusief btw per in te zetten instrument in het kader van ondersteuning bij loopbaanvraagstukken. De opdrachtnemer geeft opdrachtgever voor de start van het traject een begeleidingsvoorstel/offerte met daarin een inschatting van het aantal loopbaanadviesgesprekken/instrumenten en de duur van begeleidingstraject. De geoffreerde prijzen per instrument zijn all-in. Alle kosten dienen in de prijsstelling te zijn verwerkt. De volgende kosten zijn hierbij in ieder geval inbegrepen: personeelskosten, evaluaties, reistijd, reiskosten, overheadkosten, 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.

Additionele instrumenten kunnen in onderling overleg tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer tijdens de looptijd van de overeenkomst toegevoegd worden. Aan de opdrachtgever worden enkel die instrumenten in rekening gebracht die daadwerkelijk worden ingezet.

#### Indexering

De prijzen staan vast voor de gehele initiële duur van de overeenkomst en worden tussentijds niet aangepast/geïndexeerd. Bij gebruikmaking van de verlenging worden de prijzen éénmalig aangepast/geïndexeerd op basis van de CBS reeks Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), Cao lonen per maand incl. bijzondere beloningen, Cao sector particuliere bedrijven. Het indexcijfer van de eerste maand van de initiële contractperiode wordt vergeleken met het indexcijfer van de laatste maand van de initiële contractperiode volgens onderstaande rekenmethode:

$$(indexcijfer\ laatste\ maand - indexcijfer\ eerste\ maand) / indexcijfer\ eerste\ maand \times 100\%$$

Het resultaat wordt één-op-één doorberekend in alle prijzen.

Als laatste maand wordt gehanteerd de meest recente maand waarvan het definitieve indexcijfer bekend is. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van de opdrachtgever. Pas na schriftelijke goedkeuring door de opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht.

#### **c. Prestatieverklaring**

Facturen van de opdrachtnemer dienen vergezeld te zijn van een prestatieverklaring, die door een bevoegde (gedelegeerde) medewerker van de opdrachtgever voor akkoord is getekend. Een prestatieverklaring is een getekend bewijs dat de prestatie (diensten) door de opdrachtnemer is geleverd en aan de eisen, zoals die zijn omschreven in de bestelling, voldoet.

Er geldt een verplichtingenregistratie die leidt tot een prestatieverklaring. Het registratieformulier geeft de dienstverlening aan die de opdrachtnemer voor de uitvoering van een bestelling heeft ingevuld, eventueel op verzoek van de opdrachtgever gespecificeerd naar overeengekomen diensten. Dit overzicht dient door een daartoe door de opdrachtgever aan te wijzen persoon voor akkoord te zijn ondertekend en heeft de functie van prestatieverklaring.

#### **d. Facturering en betaling**

De opdrachtnemer factureert vanuit één centraal punt. De opdrachtnemer zorgt voor één vast aanspreekpunt binnen de backoffice/ debiteurenadministratie. De opdrachtnemer zorgt voor één vast escalatieniveau v.w.b. de financieel administratieve afspraken.

Met betrekking tot de op grond van de overeengekomen prijzen zal de opdrachtnemer afhankelijk van de overeengekomen dienstverlening:  
per maand achteraf één factuur verstrekken voor de geleverde diensten per bestelling en voorzien van de door de opdrachtgever ondertekende prestatieverklaring;

**OF**

per traject één factuur per deelnemer per afgenomen dienst / product. De factuur wordt opgemaakt na bekrachtiging van deelname aan het traject door de betreffende medewerker van de opdrachtgever. De facturen worden éénmaal per maand (in enkelvoud) ingediend en voorzien van de door de opdrachtgever ondertekende prestatieverklaring.

Uitsluitend daadwerkelijk geleverde diensten kunnen gefactureerd worden.

Een aanspraak van de opdrachtnemer op vergoeding door het verzenden van een factuur vervalt, voor zover de opdrachtnemer de vergoeding niet aan de opdrachtgever in rekening heeft gebracht door het versturen van een factuur binnen twaalf (12) maanden ná goedkeuring door de opdrachtgever voor welke diensten de opdrachtnemer een factuur zou kunnen zenden. Uitzonderingen hierop betreffen gecorrigeerde facturen die voortvloeien uit facturen die wel binnen de hierboven genoemde termijn zijn ontvangen.

Overschrijding van een betalingstermijn door de opdrachtgever of niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid van die factuur of ingeval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde diensten, geeft de opdrachtnemer niet het recht zijn dienstverlening op te schorten dan wel te beëindigen.

De opdrachtnemer brengt de vergoeding, zoals beschreven in het onderdeel prijsstelling in dit Programma van Eisen, per maand achteraf aan de opdrachtgever in rekening.

In afwijking van hetgeen in artikel 17.1 van de ARVODI-2016 is bepaald dienen facturen op de onderstaande manier te worden verstuurd:

- a) De factuur dient in XML format via Digipoort te worden gestuurd naar het COA OIN 00000001803660406000.
- b) De factuur dient te voldoen aan de NLCIUS format.
- c) De datum van aanlevering via Digipoort is gelijk aan de factuurdatum.
- d) De bijbehorende bijlage dient de Opdrachtnemer bij het XML bestand als bijlage toe te voegen.
- e) Eventuele herinneringen/ aanmaningen /kopie facturen kan Opdrachtnemer mailen naar [fahelpdesk@coa.nl](mailto:fahelpdesk@coa.nl)
- f) Voor elke opdracht stelt Opdrachtgever binnen 10 werkdagen een Bestelorder (BO) met bijbehorend Bestelordernummer (BO-nummer), kostenplaatsnummer en eventuele BO-positienummer(s) op. De BO wordt verstuurd naar de Opdrachtnemer. Het BO-nummer en eventueel de BO-positienummer(s) dient op de factuur van de betreffende (deel)opdracht te worden vermeld. Een factuur mag nooit meerdere BO-nummers bevatten. Facturen die geen BO-nummer, eventuele BO-positienummer(s), of verschillende BO-nummers bevatten, worden door Opdrachtgever niet in behandeling genomen. Let op: Foutieve informatie zoals BO nummer op factuur vermeld dient door Opdrachtnemer volledig gecrediteerd te worden en een nieuwe E-factuur opnieuw sturen met de juiste informatie op de factuur.
- g) Elke factuur moet deugdelijk gespecificeerd zijn en naast het toegekende bestelordernummer (ook wel: BO-nummer) en eventuele BO-positienummer(s) minimaal de volgende kenmerken bevatten:
  - o Kenmerk en datum van de bestelling;
  - o Factuurnummer;
  - o Datum van de factuur;
  - o Periode waarover wordt gefactureerd;
  - o Omschrijving verleende Diensten, gespecificeerd in aantal geleverde eenheden;
  - o Omschrijving Goederen , gespecificeerd in aantal geleverde eenheden
  - o Overeengekomen uur/dagtarieven;
  - o BTW-tarief en bedrag ( btw verlegd art 44 );
  - o Totaalbedrag factuur;
  - o NAW gegevens Opdrachtnemer;
  - o BTW-nummer Opdrachtnemer; (niet btw plichtig vermelden)

- KvK-nummer Opdrachtnemer; (niet ingeschreven vermelden)
- Naam contactpersoon Opdrachtgever;
- Afdeling/budgethouder Opdrachtgever;
- Het betreffend BO-nummer (één per factuur). Er mag per factuur maar één BO-nummer vermeld worden. Het COA accepteert geen verzamelacturen (met meerdere inhuurkrachten op één factuur);
- De factuur dient te corresponderen met de gefiatteerde uren in de betreffende periode.

Facturen dienen te naam te worden gesteld op: Centraal Orgaan opvang asielzoekers t.a.v. A&I - CA, Rijnstraat 8, 2515 XP DEN HAAG.

- h) Facturen van een onderaannemer worden niet geaccepteerd door de opdrachtgever.
- i) In aanvulling op artikel 18.1 van de ARVODI-2016 geldt het volgende. Indien na verificatie van enige factuur blijkt dat het factuurbedrag onjuist is, zal de Opdrachtnemer, binnen tien (10) werkdagen na dagtekening van de door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan, een creditnota indienen. Indien er een creditnota moet komen dient de hele week gecrediteerd te worden en opnieuw gedebiteerd te worden op een nieuwe factuur. Een creditnota wordt door Opdrachtgever verrekend. (en dient dus niet teruggestort te worden naar Opdrachtgever). Er dient een duidelijke verwijzing op de creditnota te staan naar de oorspronkelijke debetnota. Een duidelijke verwijzing betekent dat op de creditnota het factuurnummer, - datum, naam en weeknummer van de betreffende debetnota vermeld staan. Een creditering dient een aparte nota te betreffen en niet te worden vermeld bij een debetnota. Op aanvraag dient Opdrachtnemer een openstaande postenlijst ter beschikking te stellen.
- j) Betaling vindt plaats na ontvangst en acceptatie van de bestelling verrichte Diensten indien correct aangeleverd binnen 30 dagen.

## **4. Overige eisen**

### **a. Overleg / communicatie**

#### Strategisch niveau

Op strategisch niveau zullen vraagstukken op het gebied van strategische ontwikkelingen in relatie tot de dienstverlening worden besproken. Bij de contractafstemming dient vastgelegd te worden welke persoon vanuit de opdrachtnemer de vertegenwoordiging op directieniveau verzorgt. Deze persoon dient op directieniveau vertegenwoordigingsbevoegd te zijn.

#### Tactisch niveau

Op tactisch niveau vindt overleg naar behoefte plaats tussen de contracteigenaar, de contractmanager van de opdrachtgever en de accountmanager van de opdrachtnemer. In het tactisch overleg worden aan de hand van de door opdrachtnemer op te stellen managementrapportage met name de wederzijdse leermomenten en de te verwachten ontwikkelingen besproken. De gewenste inhoud van de managementrapportage is vastgelegd in dit Programma van Eisen.

#### Operationeel niveau

Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt naar behoefte een operationeel overleg plaats tussen de opdrachtgever en de accountmanager van opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komen minimaal de volgende punten aan de orde:

- tevredenheid opdrachtgever;
- kwaliteit van de dienstverlening;
- (financiële) rapportage en toelichting;
- kwaliteit van de geleverde informatie.

De opdrachtnemer maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer verplicht zich deel te nemen aan overleg anders dan hierboven omschreven indien dit nodig wordt geacht door de opdrachtgever. De opdrachtnemer brengt hiervoor geen kosten in rekening.

### **b. Vaste accountmanager**

Namens de opdrachtnemer treedt één contactpersoon op als accountmanager die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst, deze contactpersoon fungeert als centraal aanspreekpunt voor de opdrachtgever. Betrokkene is verantwoordelijk voor het strategisch contractbeheer en de communicatie daaromtrent naar alle in te schakelen partijen. Tevens dient de accountmanager de opdrachtgever te adviseren ten aanzien van ontwikkelingen op het gebied van de dienstverlening.

Opdrachtnemer dient in het geval van langdurige afwezigheid van de accountmanager te zorgen voor adequate achtervang. Opdrachtnemer dient bij een wisseling van de accountmanager zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. Contracteigenaar en contractmanager dienen hierover tijdig geïnformeerd te worden.

### **c. Telefonische bereikbaarheid**

De accountmanager dient op alle werkdagen tijdens kantooruren vanaf 08.30 uur tot 17.30 uur telefonisch bereikbaar te zijn. De contactpersoon van de opdrachtnemer en/ of zijn vervanger zijn op alle werkdagen bereikbaar en ondernemen indien nodig direct resultaatgerichte acties.

De opdrachtnemer waarborgt daarnaast een goede toegankelijkheid en een goede bereikbaarheid (korte communicatielijnen), telefonisch en/of per e-mail voor kandidaten. De opdrachtnemer garandeert een telefonische bereikbaarheid van een deskundige op alle werkdagen tussen 8.30 uur en 17.00 uur. De opdrachtnemer streeft er naar om binnen één werkdag te reageren op vragen van kandidaten.

#### **d. Klachtenprocedure**

De opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Aan deze klachtenprocedure worden ten minste de volgende eisen gesteld:

- De opdrachtnemer dient toezicht te houden op de werking van deze procedure;
- De opdrachtnemer dient over een vast aanspreekpunt te beschikken waar de klacht kan worden ingediend;
- Binnen 24 uur na indiening klacht dient een vervolgpcedure te zijn opgestart die binnen 48 uur wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht, inclusief een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is;
- Er dient een deugdelijke schriftelijke registratie van de klacht plaats te vinden. Uit deze registratie dient duidelijk de status van de klacht/oplossing te blijken.

Zo spoedig mogelijk na de ingangsdatum van de overeenkomst overlegt de opdrachtnemer de klachtenprocedure 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 zijn medewerkers over het bestaan en de werking van deze klachtenprocedure. De klachtenprocedure maakt onderdeel uit van het Programma van Eisen. Klachten dienen ook gemeld te worden bij de opdrachtgever in verband met de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO).

#### **e. Klant tevredenheidsonderzoek / KTO**

De opdrachtnemer meet 1x per jaar de klanttevredenheid van vertegenwoordigers van de opdrachtgever en rapporteert de resultaten daarvan in de managementrapportage. Bespreking vindt plaats tijdens de reguliere tactische overleggen.

#### **f. Contractevaluatie**

De opdrachtgever voert jaarlijks intern een contractevaluatie uit op de uitgevoerde diensten. De resultaten daarvan worden gebruikt bij de evaluatiegesprekken tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever. Indien gewenst door de opdrachtgever vindt een tussentijdse evaluatie plaats met de opdrachtnemer. Tijdens deze evaluatie komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment voor de opdrachtgever actueel zijn.