

# Programma van eisen

## Assessments



Inschrijver dient te voldoen aan de eisen als opgenomen in onderstaand Programma van eisen. Dit Programma van eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst. Inschrijver dient kennis te nemen van elke afzonderlijke eis en middels ondertekening verklaart Inschrijver aan elke afzonderlijke eis te voldoen. Indien inschrijver op één of meerdere van deze onderdelen niet voldoet, wordt hij uitgesloten van deze aanbesteding.

Het Programma van Eisen is Bijlage 1 van het beschrijvend document.

### Generieke eisen

1.	Opdrachtnemer verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de Raamovereenkomst en de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI-2018) zoals deze bij de Aanbestedingsleidraad zijn gevoegd inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever geaccepteerde en aangegeven wijzigingen in de Nota(s) van inlichtingen.
2.	Opdrachtnemer leeft alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving na op het gebied van kwaliteit, privacy en de beroepscode van het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen).
3.	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst alle door hem geleverde Diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4.	Opdrachtnemer gaat akkoord met en conformeert zich aan de Verwerkersovereenkomst zoals gevoegd bij de Aanbestedingsstukken. De Verwerkersovereenkomst wordt door beide Partijen na gunning nader opgesteld.
5.	Opdrachtnemer is verplicht aan te tonen dat er wordt voldaan aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), ISO/IEC27001 of een soortgelijke normering.
6.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de omvang van de Raamovereenkomst als gevolg van bijvoorbeeld organisatorische wijzigingen is uit te breiden of naar beneden toe is bij te stellen.
7.	Opdrachtgever heeft geen verplichting tot het afnemen van een bepaalde hoeveelheid Assessments of van welke andere dienst ook.

### Dienstverlening

8.	Opdrachtnemer garandeert dat hij de door Opdrachtgever gevraagde Dienstverlening gedurende de looptijd van de (Raam)Overeenkomst (inclusief optie jaren) ten allen tijde kan bieden.
9.	Alle door Opdrachtnemer in te zetten tests en vragenlijsten dienen valide en betrouwbaar te zijn. In te zetten instrumenten dienen wetenschappelijk onderbouwd te zijn. Indien Opdrachtgever hiertoe verzoekt, dient Opdrachtnemer deze onderbouwing c.q. bewijsstukken aan te leveren na Inschrijving.
10.	Voor alle assessments geldt dat indien toegepast op kandidaten met een mentale of fysieke beperking, een assessment kan worden aangepast aan deze doelgroep ten aanzien van inhoud, complexiteit en duur.
11.	Voor alle assessments geldt dat een kandidaat vriendelijke ervaring wordt gegarandeerd ('candidate journey'), los van de uitkomst van het assessment.
12.	Opdrachtnemer stelt op werkdagen tijdens kantooruren ten behoeve van Opdrachtgever één loket beschikbaar in de vorm van een e-mailadres of portal waar alle (aan)vragen naartoe kunnen worden gezonden.

13.	Opdrachtnemer neemt bij reguliere aanvragen binnen 24 uur contact op met de kandidaat en stelt de mogelijkheid beschikbaar om na minimaal 5 werkdagen een assessment in te plannen.
14.	Spoedaanvragen: Opdrachtnemer stelt de mogelijkheid beschikbaar om bij een spoedaanvraag binnen 48 uur een assessment in te plannen.
15.	Opdrachtnemer levert formats aan voor alle correspondentie met de kandidaat betreffende de assessments. Deze correspondentie dient aan te sluiten op de huisstijl van Opdrachtgever. Formats dienen goedgekeurd te worden door Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze formats wat betreft lay-out en 'look and feel' consistent worden gebruikt.
16.	Opdrachtnemer verzorgt in overleg met Opdrachtgever één keer per jaar (of vaker indien nodig) een training met betrekking tot het interpreteren van de assessments. Doelgroep zijn inhurende managers en recruiters.
17.	Opdrachtnemer kan de geschiktheid voor de functie en het groei potentieel van de kandidaat in kaart brengen.
18.	Opdrachtnemer garandeert dat de Psychologen die worden toegelaten in de Psychologenpool een training onbevooroordeeld/biasfree selecteren, met daarin aandacht voor diversiteit en inclusie, hebben gevolgd.
19.	<del>Op het moment van definitieve gunning zal Opdrachtnemer voor de Psychologen die worden ingezet voor de uitvoering van de dienstverlening zonder VOG of met een VOG ouder dan 24 maanden, een VOG aanvragendienen een VOG in hun bezit te hebben die niet ouder is dan 24 maanden.</del> Opdrachtgever kan aan Opdrachtnemer bewijsstukken danwel de VOG van de Psycholoog/Psychologen opvragen. Opdrachtnemer overhandigt deze binnen 5 werkdagen.
20.	In overleg met Opdrachtgever past Opdrachtnemer waar nodig maatwerk toe.
21.	Assessment moet sociaal gewenste antwoorden kunnen ontdekken, analyseren en rapporteren.

## Selectie assessment

### a) Live assessments

22.	De kandidaat ontvangt per e-mail een uitnodiging over de inhoud van het assessment en een test instructie die duidelijkheid verschaft over wat de kandidaat kan verwachten. Tevens ontvangt de kandidaat een e-mail met daarin informatie over het tijdstip en plaats van afname.
23.	De kandidaat krijgt minimaal <u>52</u> werkdagen de tijd om het assessment voor te bereiden.
24.	De ten behoeve van het afnemen van live assessments te gebruiken locaties zijn representatief, landelijk verspreid en goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Opdrachtnemer heeft op de locatie voldoende parkeerplekken, een ontvangstruimte en stelt de benodigde faciliteiten beschikbaar (lunch, koffie, thee etc.).
25.	Het contactdeel van de uitvoering van het assessment dient op één dag plaats te vinden. Het assessment wordt aan het einde van de dag afgesloten door de assessor met een mondelinge terugkoppeling aan de kandidaat, waarin de voorlopige bevindingen worden besproken.
26.	De uitkomst van het assessment dient uiterlijk 2 werkdagen na afronding in het bezit te zijn van de kandidaat <u>indien het CIZ daarom verzoekt. Zo niet, dan geldt een standaard termijn van uiterlijk 5 werkdagen.</u>
27.	Opdrachtnemer maakt met kandidaat een telefonische afspraak om het rapport toe te lichten en eventuele vragen n.a.v. het rapport te beantwoorden. Tijdens dit gesprek wordt ook de toestemming om het rapport te versturen besproken en <del>vraagt-wijst</del> Opdracht <del>nemergever</del> de kandidaat <del>erop</del> <u>dat deze op een later (rustig) moment een schriftelijke moet bevestigen of -bevestiging dat</u> het rapport mag worden gedeeld met Opdrachtgever.
28.	Opdrachtnemer biedt binnen 5 werkdagen Opdrachtgever standaard de mogelijkheid tot het nabespreken van de resultaten van het assessment.

29.	Assessments worden uitgevoerd conform de voorwaarden van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) en door psychologen die lid zijn van het NIP of aantoonbaar gelijkwaardig.
30.	De psychologen die de assessments uitvoeren zijn goed bekend met de functiekenmerken en vereisten van de betreffende doelgroepen binnen het CIZ en weten zich flexibel aan te passen aan doelgroepen van verschillende niveaus (mbo, hbo, wo).
31.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid tot <u>52</u> werkdagen voorafgaand aan een assessment kosteloos te annuleren. Indien binnen <u>52</u> werkdagen voorafgaand aan een assessment wordt geannuleerd, is Opdrachtnemer gerechtigd om <u>250%</u> van het respectievelijke tarief in rekening te brengen. <u>Indien wordt afgezegd op de datum waarop het assessment plaatsvindt, is Opdrachtnemer gerechtigd om 100% van het respectievelijke tarief in rekening te brengen.</u>
32.	In het geval van een 'no-show' is Opdrachtnemer gerechtigd om 100% van het tarief in rekening te brengen. (Van een no-show is sprake wanneer de kandidaat niet komt opdagen, zonder voorafgaand te annuleren.)
33.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor maatwerk voor kandidaten met speciale behoeftes zoals bijvoorbeeld dyslexie, dyscalculie of faalangst.

### b) Online assessments

34.	De kandidaat ontvangt per e-mail een uitnodiging over de inhoud van het assessment en een test instructie die duidelijkheid verschaft over wat de kandidaat kan verwachten.
35.	De kandidaat krijgt minimaal 5 werkdagen de tijd om het assessment voor te bereiden.
36.	Opdrachtnemer verstuurt de uitkomst van het assessment digitaal naar kandidaat en vraagt kandidaat om schriftelijke toestemming de uitkomst van het assessment te mogen delen met Opdrachtgever.
37.	De uitkomst van het assessment dient uiterlijk 2 werkdagen na afronding in het bezit te zijn van de kandidaat.
38.	Opdrachtnemer stelt een digitaal instrument beschikbaar waarop Opdrachtgever assessments kan laten uitvoeren.
39.	Opdrachtnemer stelt op werkdagen tussen 08:30-17:30 uur één loket beschikbaar in de vorm van een e-mailadres waar alle vragen met betrekking tot het digitale instrument naartoe gezonden kunnen worden. Opdrachtnemer dient vragen zo spoedig mogelijk, maar maximaal binnen 48 uur te beantwoorden. Tevens dient er één telefoonnummer beschikbaar te zijn waar spoedvragen afgehandeld kunnen worden.
40.	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van het digitale instrument van minimaal 99,9%.
41.	Gepland onderhoud aan het digitale instrument wordt vooraf aangekondigd aan Opdrachtgever en zoveel mogelijk buiten de reguliere gebruikerstijden (tussen 08:30-17:30 uur) gepland.
42.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor maatwerk voor kandidaten met speciale behoeftes zoals bijvoorbeeld dyslexie, dyscalculie of faalangst.

### c) Verkorte assessments

43.	De kandidaat ontvangt per e-mail een uitnodiging over de inhoud van het assessment en een test instructie die duidelijkheid verschaft over wat de kandidaat kan verwachten.
44.	Voor de verkorte assessments kan de kandidaat zelf een geschikt moment kiezen om het assessment in te vullen.
45.	De uitkomst van het assessment dient dezelfde dag na afronding in het bezit te zijn van de kandidaat.

46.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid tot <u>25</u> werkdagen voorafgaand aan een assessment kosteloos te annuleren. Indien binnen <u>52</u> werkdagen voorafgaand aan een assessment wordt geannuleerd, is Opdrachtnemer gerechtigd om <u>250%</u> van het respectievelijke tarief in rekening te brengen. <u>Indien wordt afgezegd op de datum waarop het assessment plaatsvindt, is Opdrachtnemer gerechtigd om 100% van het respectievelijke tarief in rekening te brengen.</u>
47.	In het geval van een 'no-show' is Opdrachtnemer gerechtigd om 100% van het tarief in rekening te brengen. (Van een no-show is sprake wanneer de kandidaat het assessment niet afneemt, zonder voorafgaand te annuleren.)
48.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor maatwerk voor kandidaten met speciale behoeftes zoals bijvoorbeeld dyslexie, dyscalculie of faalangst.

### Ontwikkelassessment

49.	De kandidaat ontvangt per e-mail een uitnodiging over de inhoud van het assessment.
50.	Opdrachtnemer verstuurt de uitkomst van het assessment digitaal naar kandidaat en vraagt kandidaat om schriftelijke toestemming de uitkomst van het assessment te mogen delen met Opdrachtgever.
51.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor maatwerk voor kandidaten met speciale behoeftes zoals bijvoorbeeld dyslexie, dyscalculie of faalangst.

### Rapportages

52.	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op verzoek van Opdrachtgever binnen vijf werkdagen managementinformatie middels een rapportage. Gedurende de implementatieperiode zal de inhoud van de rapportage nader afgestemd worden.
53.	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.
54.	Opdrachtgever is gerechtigd alle door Opdrachtnemer gerapporteerde informatie te (laten) verifiëren door een door Opdrachtgever aan te wijzen ter zake deskundige derde.

### Accountmanagement

55.	De centrale contactpersoon en de vaste vervanger van Opdrachtnemer heeft kennis van de Raamovereenkomst en de met Opdrachtgever gemaakte afspraken.
56.	De centrale contactpersoon en de vaste vervanger van Opdrachtnemer dient tijdens kantooruren van 08:30-17:30 uur goed bereikbaar te zijn, zowel telefonisch als via e-mail, en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen een (1) werkdag contact op met Opdrachtgever.
57.	In het geval van vervanging/opvolging van de centrale contactpersoon van Opdrachtnemer wordt Opdrachtgever uiterlijk 1 maand voorafgaand aan de vervanging/opvolging geïnformeerd.
58.	In overleg met Opdrachtgever, vervangt Opdrachtnemer de ingezette contactpersoon wanneer er volgens Opdrachtgever sprake is van een mismatch c.q. inadequate samenwerking met deze vaste contactpersoon.
59.	Bij de start van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer een communicatiematrix in. Hierin zijn minimaal de volgende contactpersonen in opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaste contactpersoon</li> <li>• Vaste vervanger</li> <li>• Escalatiepunt</li> </ul>
60.	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van Opdrachtgever. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of

	per brief is ingediend. Opdrachtnemer draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk is beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd.
--	---

## Contractmanagement

<b>61.</b>	Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst worden er overleggen gehouden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Gedurende de implementatiefase van de Overeenkomst wordt de frequentie overeengekomen. Onderwerpen die tijdens de evaluatiegesprekken aan de orde komen, betreffen o.a: doorlooptijden, aanvragen, administratie/facturatie/betaling, tevredenheid interne klanten en kwaliteit van de Dienstverlening.
<b>62.</b>	Indien er behoefte is bij Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer vindt er vaker een overleg plaats.
<b>63.</b>	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
<b>64.</b>	Verslaglegging van overleggen geschiedt door Opdrachtnemer en wordt uiterlijk één week na het gesprek inclusief actielijst ter goedkeuring aangeleverd bij de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever.

## Financieel

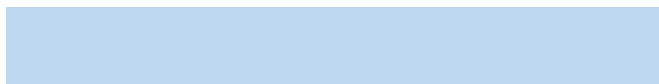
<b>65.</b>	De geoffreerde prijzen dienen all-in te zijn, in euro en exclusief btw. Alle kosten dienen in de prijsstelling/tarieven te zijn verwerkt.
<b>66.</b>	Facturatie vindt per maand plaats. Opdrachtnemer stuurt één verzamelfactuur van alle assessments per kalendermaand.
<b>67.</b>	Facturering vindt plaats conform de bijlage Spelregels Zakendoen met het CIZ. Deze is als bijlage 7 toegevoegd aan de Aanbestedingsdocumenten.
<b>68.</b>	Aanvullend dient er op iedere factuur de naam van de kandidaat/medewerker te staan en het type assessment.
<b>69.</b>	Opdrachtgever kan nadere eisen stellen aan de facturatie. Deze factuureisen en instellingen worden tijdens de implementatieperiode afgestemd en vastgelegd.
<b>70.</b>	De overeengekomen tarieven uit het Prijzenblad staan vast gedurende de eerste 2 jaar van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer kan bij het lichten van de optie voor een derde en vierde contractjaar, eenmalig, voorafgaand aan het optiejaar een onderbouwd voorstel voor een marktconforme prijsindexering indienen op basis van de CBS-index. Het indexeringsvoorstel wordt gebaseerd op het CBS-indexcijfer voor Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (SBI 2008 M-N Zakelijke dienstverlening), inclusief bijzondere beloning, met basisjaar 2010=100 (of bij wijziging door CBS van basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar). Het indexcijfer wordt afgerond op twee decimalen. Pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever kan de indexering worden doorgevoerd.

### Ondertekening dat u voldoet aan de gestelde eisen

Inschrijver:

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:

Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:



Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger:

