

Bijlage 2: Programma van Eisen

Algemene eisen

Nr.	Omschrijving eis
1.	Inschrijver garandeert opdrachtgever dat de gevraagde dienstverlening gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (inclusief optie jaren) te allen tijde kan bieden.
2.	Inschrijver stelt één vaste contactpersoon aan die voor de kwaliteit van de geleverde dienstverlening, de financiële afwikkelingen en de implementatie van de dienstverlening aanspreekpunt is. Inschrijver zorgt zelf voor vervanging en overdracht bij afwezigheid.
3.	Inschrijver is op werkdagen tussen 8:30 uur en 17:00 uur telefonisch en per mail bereikbaar voor opdrachtgever op één bepaald telefoonnummer of emailadres.
4.	De reisafstand naar de locatie vanaf het gemeentehuis in Hogeveen tot de locatie van afname bedraagt maximaal 65 kilometer berekend via ANWB-routeplanner op basis van de snelste route.
5.	De locatie van afname bevindt zich tevens op maximaal 15 minuten loopafstand van een treinstation of een bushalte.
6.	De totale duur van de uitvoering van een assessment bedraagt 1 à 2 dagdelen en dient op 1 dag plaats te vinden. Dit is exclusief voorbereiding van de kandidaat op het daadwerkelijke assessment en/of het vooraf invullen van vragenlijsten (uitgezonderd capaciteiten en/of intelligentietesten, deze dienen fysiek plaats te vinden).
7.	De afname locatie is representatief, beschikt over een ontvangstruimte en de benodigde faciliteiten zoals o.a. lunch, koffie- en theefaciliteiten.
8.	Inschrijver zorgt ervoor kennis te hebben van de HR 21 functieprofielen van opdrachtgever om deze mee te nemen in de aangeboden assessments.
9.	Voor alle assessments geldt dat indien toegepast op deelnemers met een mentale of fysieke beperking (incl. dyslexie en dyscalculie), een assessment kan worden aangepast aan deze doelgroep ten aanzien van inhoud, complexiteit en duur.
10.	Alle door inschrijver in te zetten psychologen zijn gecertificeerd lid van het NIP en/of geregistreerd NIP-psycholoog en hebben voldoende ervaring voor de door hen uit te voeren taak.
11.	Inschrijver conformeert zich aan de richtlijnen met betrekking tot het digitaal werken en het uitvoeren van assessments vanuit het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen).
12.	Inschrijver leeft alle voor de branche van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van o.a. kwaliteit, privacy en de beroepscode van het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen) na en conform COTAN rol en werkzaamheden-richtlijnen indien van toepassing.
13.	Bij elk assessment is één (1) (toegepast) psycholoog aanwezig, die beschikt over de noodzakelijke bevoegdheden.

Dienstverlening

Nr.	Omschrijving eis
14.	De assessments worden afgenomen op werkdagen tussen 8:30 uur en 17:00 uur op de vooraf door inschrijver bekendgemaakte locatie. (Locaties van opdrachtgever kunnen niet aangemerkt worden als afname locatie van de assessments).
15.	Aan het einde van het assessment ontvangt de deelnemer een mondelinge terugkoppeling over het verloop van het assessment en de voorlopige bevindingen.
16.	Afhankelijk van het soort assessment krijgt de deelnemer voldoende tijd om het assessment voor te bereiden, maar in ieder geval 2 werkdagen.
17.	Inschrijver stelt een emailadres of een portal beschikbaar waar opdrachtgever en deelnemers alle (aan)vragen naartoe kunnen worden gezonden.

18.	Opdrachtnemer dient vragen zo spoedig mogelijk, maar maximaal op de eerstvolgende werkdag, te beantwoorden.
19.	Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanmelding voor een assessment door opdrachtgever wordt opdrachtgever per e-mail (of via een portal) door inschrijver geïnformeerd over de tijd en plaats van het/(de) af te nemen assessment(s).
20.	Na het inplannen van een afspraak verstuurt inschrijver per e-mail of in een portal een uitnodiging aan de deelnemer met daarin duidelijke informatie over niet alleen tijdstip en plaats van afname, maar tevens over de inhoud van het assessment (een test instructie die duidelijkheid verschaft over wat kan worden verwacht en oefenmateriaal) en contactgegevens van inschrijver mochten er op voorhand vragen zijn.
21.	Voorafgaand aan de uitvoering van het assessment haalt inschrijver informatie op bij opdrachtgever, waardoor inschrijver een goed beeld heeft van de situatie en de onderzoeksvraag.
22.	Inschrijver levert geen standaardrapportage maar beantwoordt de onderzoeksvraag van opdrachtgever. Elke rapportage wordt gezien als maatwerk.
23.	Inschrijver maakt met deelnemer een afspraak om het rapport telefonisch of in MSTeams 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 vraagt inschrijver de deelnemer om een schriftelijke bevestiging dat het rapport mag worden gedeeld met opdrachtgever. Tevens mag verzocht worden om digitale toestemming voor de terugkoppeling van het rapport.
24.	De rapportage is helder, in het Nederlands en begrijpelijk voor en passend bij het werk- en denkniveau van de deelnemer.
25.	De rapportage dient uiterlijk 5 werkdagen na afronden van het assessment in het bezit te zijn van de deelnemer. Pas na schriftelijke toestemming van de deelnemer wordt de rapportage digitaal of via een portal verstuurd naar opdrachtgever.
26.	Inschrijver biedt opdrachtgever standaard de mogelijkheid tot het doorspreken van de resultaten van het assessment.

Managementinformatie en evaluatie

Nr.	Omschrijving eis
27.	Twee keer per jaar vindt er een evaluatiegesprek plaats tussen door de inschrijver aangedragen contactpersoon en de contactpersoon van opdrachtgever. Onderwerpen die tijdens de evaluatiegesprekken aan de orde komen, betreffen o.a: doorlooptijden, uitnutting/aantallen, logistiek, administratie/facturatie/betaling, voortgang, tevredenheid deelnemers, klachten, de kwaliteit van de dienstverlening en ingezette professionals (uitkomsten KTO's), de kwaliteit van de aangeleverde managementinformatie, toekomstige ontwikkelingen, communicatie en resultaat.
28.	De managementinformatie wordt minimaal 2x per jaar aan opdrachtgever verstrekt door inschrijver. Deze informatie wordt minimaal 5 werkdagen voor het evaluatiegesprek bij opdrachtgever verstrekt. De rapportage bevat in ieder geval de punten opgesomd in eis 27.
29.	Na de start van de raamovereenkomst zal na 3 maanden al een eerste operationele evaluatie plaatsvinden.
30.	Verslaglegging van evaluatiegesprekken en overig overleg geschiedt door inschrijver en wordt uiterlijk 1 week na het gesprek inclusief actielijst aangeleverd bij de betreffende contactpersoon van opdrachtgever.
31.	Klachten van deelnemers zullen door inschrijver direct worden teruggekoppeld aan de indiener en opdrachtgever. Inschrijver levert een totaaloverzicht aan van de ontvangen klachten, de afhandeling van de klacht en de reactie van de indiener. De rapportage ten aanzien van klachten is tussentijds direct opvraagbaar en dient binnen 3 werkdagen na dit verzoek aangeleverd te worden.

Informatiebeveiliging en AVG

Nr.	Omschrijving eis
32.	Inschrijver verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van de raamovereenkomst te allen tijde te handelen conform de geldende wet- en regelgeving op gebied van bescherming van persoonsgegevens en privacy, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet.
33.	Indien opdrachtgever het gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal inschrijver hier zijn medewerking aan verlenen.
34.	Er dient een privacyverklaring te worden opgesteld waarmee deelnemers worden geïnformeerd over de verwerking van hun persoonsgegevens volgens artikelen 12 t/m 14 AVG. Na voorlopige gunning dient de inschrijver een voorbeeld privacyverklaring te overleggen.