



Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Bijlage B

Programma van Eisen

Broker Leer- en ontwikkelactiviteiten

[Gewijzigd nav NvI 1](#)

Met opmaak: Centrum

A. Algemene Eisen

Eis nr.	Beschrijving
1.	Opdrachtnemer dient gedurende de gehele Raamovereenkomst in de rol van Broker te blijven opereren. Daarmee wordt bedoeld dat er primair leer- en ontwikkelactiviteiten ter ondersteuning van de kerntaken van Opdrachtgever en de daarbij behorende bedrijfsvoering worden aangeboden en niet de rol van “opleider” wordt vervuld.
2.	Opdrachtnemer dient in beginsel <u>geen</u> eigen trainingen/opleidingen aan te bieden aan Opdrachtgever, ook niet via een tussenpersoon, tenzij Opdrachtgever hier expliciet toestemming voor geeft.
3.	Opdrachtnemer beschikt over een landelijk dekkend aanbod aan leer- en ontwikkelactiviteiten, passend bij de bedrijfsvoering van Opdrachtgever.
4.	De gehanteerde voertaal in de dienstverlening en advisering is Nederlands.

B. Eisen inzake Dienstverlening

1. Algemeen

Eis nr.	Beschrijving
5.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende activiteiten: • zoeken van passend leeraanbod bij individuele opleidingsaanvragen; • zoeken van passend leeraanbod bij maatwerk groepsaanbod; • organiseren en beheren van het vaste leeraanbod. Hieronder vallen minimaal de volgende deelactiviteiten: • het aanvragen van offertes; • het beantwoorden van vragen; • het maken van afspraken en administratieve afhandeling met leveranciers; • het boeken van locaties en, indien van toepassing, een (vergader)arrangement; • het beschikbaar stellen en actueel houden van het leeraanbod in het LMS (bijvoorbeeld proactief signaleren als er geen vraag is of proactief acteren op oplopende wachtkamers); • indien gewenst organiseren van het intakeproces met deelnemers; • contact onderhouden met deelnemers, leveranciers en COA contactpersonen met als doel informeren over de voortgang/afstemmen; • het acteren op ontwikkelingen/klachten/negatieve feedback van deelnemers en andere betrokkenen en indien nodig zoeken naar vervangende leveranciers; • het ondersteunen bij de selectie van 'preferred suppliers' en het onderhouden van afspraken; • het verbreken van samenwerking met leveranciers waarmee de Opdrachtgever aangeeft niet te willen werken; • het beschikbaar stellen van evaluaties van alle leeractiviteiten;

	• maken en onderhouden van plannings; • naleven van afgesproken en vastgelegde processen; • factureren op basis van de gegevens in het LMS; • dossiervoering van leveranciers en maatwerkaanvragen; • aanleveren van nodige updates en kwartaalrapportages aan Opdrachtgever.
6.	Het vaste leeraanbod dient voorzien te worden van kenmerken om onderscheid te kunnen maken tussen trainingen en opleidingen van Opdrachtgever en die van derden.
7.	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever tweewekelijks op de hoogte te stellen van de voortgang van de offertetrajecten. Deze moeten ook realtime zichtbaar zijn in een online dashboard.
8.	Opdrachtnemer deelt de annuleringsvoorwaarden in de bevestigingsmail die naar de COA medewerker wordt gestuurd.
9.	Er moet een opleidingsdossier worden opgebouwd per leverancier. Het opleidingsdossier bevat minimaal: • de offerte en prijsafspraken; • of de activiteit daadwerkelijk is uitgevoerd en hoeveel sessies zijn uitgevoerd voor hoeveel deelnemers in totaal; • de evaluatie van de training. • verslaglegging van alle relevante communicatie en afspraken tussen leverancier, Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens de implementatiefase stemmen beide partijen de definitieve inhoud af van het opleidingsdossier.
10.	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever opleidingskundig en onderwijskundig advies te bieden, waarvoor door Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een separaat uurtarief mag worden berekend. Het uitbrengen van opleidingskundig en onderwijskundig advies gebeurt enkel op verzoek van en na schriftelijke toestemming van het COA.
11.	Opdrachtnemer is in staat om in opdracht van het COA bij gesubsidieerde AMIF-projecten (Europese Asiel, Migratie en Integratiefonds) aanvullende regels m.b.t. o.a. deelnemersregistratie, facturering en evaluatie te verzorgen.

2. Specifieke eisen eigen ingebrachte offerte individueel

12.	De deelnemer weet welke leer-en ontwikkelactiviteit hij bij welke aanbieder wanneer wil volgen. Rol van de Broker is om dit te verwerken in het LMS en de financiële afhandeling te borgen. a) COA-medewerker neemt contact op omdat deze een opleiding heeft gezien die hij/zij wil volgen en dit heeft afgestemd met leidinggevende. b) Broker verwerkt deze opleiding binnen 2 werkdagen in het LMS van het COA en stelt de medewerker op de hoogte, zodat deze zich kan inschrijven. c) Broker verzorgt de inschrijving bij de opleider. d) Broker verzorgt de administratieve afhandeling van de inschrijving, eventuele annulering en de factuur. e) Broker verzorgt evaluatie van de leerinterventie en de klachtafhandeling.
-----	---

3. Specifieke eisen eigen ingebrachte offerte groep

13.	Het COA weet welke leer-en ontwikkelactiviteit hij bij welke aanbieder wanneer wil volgen. Rol van de Broker is om de financiële en administratieve afhandeling te borgen. a) COA-contactpersoon doet aanvraag voor traject voor het gehele team (incompany). b) Broker stemt af met de opleider en COA-contactpersoon voor passende data, locatie en eventueel een (vergader)arrangement. c) Broker regelt, indien wenselijk, een (COA) locatie en een (vergader)arrangement. d) Broker verwerkt deze opleiding binnen 2 werkdagen in het LMS van het COA en schrijft medewerkers in. e) Broker verzorgt de administratieve afhandeling van de inschrijving, eventuele annuleringen en de facturatie. f) Broker verzorgt evaluatie van de leerinterventie en de klachtafhandeling.
14.	Opdrachtnemer dient een groeps prijs weer te geven die gebaseerd is op het door het COA aantal aangegeven deelnemers. Achteraf dient deze groeps prijs verdeeld te worden over het aantal deelnemers dat daadwerkelijk de groepsactiviteit heeft gevolgd en dusdanig worden aangepast. <u>Bijvoorbeeld:</u> Een leidinggevende wenst een training te boeken voor 8 personen. De prijs hiervoor bedraagt €2.000,- euro. Het COA wenst hier te zien dat de kosten op het moment van boeken €250,- per persoon zijn. Indien blijkt dat achteraf 10 personen de training hebben gevolgd, dient een bedrag van €200,- per persoon worden doorbelast. (€2.000,- / 10).

4. Specifieke eisen maatwerk aanvraag individueel

15.	a) COA-medewerker neemt contact op omdat deze behoefte heeft aan een opleiding, maar weet nog niet precies welke opleiding en welke opleider. b) Broker geeft binnen 5 werkdagen een passend advies en keuzemogelijkheden over mogelijke te volgen opleidingen. c) Medewerker kiest de meest passende optie. d) Budgethouder geeft akkoord. e) Broker verwerkt deze opleiding binnen 2 werkdagen in het LMS van de opdrachtgever, zodat de medewerker zich in kan schrijven. f) Broker verzorgt de administratieve afhandeling van de inschrijving, eventuele annulering en de factuur. g) Broker verzorgt evaluatie van de leerinterventie en de klachtafhandeling.
-----	--

5. Specifieke eisen maatwerk aanvraag groep

16.	Maatwerk aanvraag inclusief advies en aanvraag van meerdere offertes. a) COA-contactpersoon benadert de Broker met de vraag voor een opleidingstraject voor een team.
-----	--

	b) Broker stuurt binnen 5 werkdagen, 3 passende offertes. c) COA-contactpersoon kiest de gewenste opleider d) Broker stemt af met de opleider en COA-contactpersoon voor passende data, locatie en eventueel een (vergader)arrangement. Broker regelt, indien wenselijk, een (COA) locatie en een (vergader)arrangement. e) Broker verwerkt deze opleiding binnen 2 werkdagen in het LMS van de opdrachtgever en schrijft medewerkers in. f) Broker verzorgt de administratieve afhandeling van de inschrijving en de factuur. g) Broker verzorgt evaluatie van de leerinterventie en de klachtafhandeling. Tijdens de implementatiefase stemmen beide partijen dit proces verder af, bijvoorbeeld vanaf welk bedrag er meerdere offertes moet worden aangevraagd.
17.	'Standaard/Reeds in het LMS opgenomen (groeps)activiteit' mag eenmalig de eerste keer de betreffende opslagprijs voor worden gerekend. Echter, als hieruit voortgekomen activiteit vervolgens is opgenomen in het LMS, dient een tweede (en vaker) keer de opslagprijs voor "standaardactiviteiten" te worden gehanteerd.

C. Eisen inzake LMS

Eis nr.	Beschrijving
18.	Alle aan te bieden leer- en ontwikkelactiviteiten, ingekocht bij externe leveranciers, dienen door Opdrachtnemer in het Learning Management System (LMS) van Opdrachtgever te worden opgevoerd. <u>Uitzonderingen</u> hierop zijn: - de activiteiten die door het COA zelf worden uitgevoerd, zoals eigen trainingen, vakdagen etc. - trainingen die kosteloos door externe samenwerkingspartners worden aangeboden. Deze worden door Opdrachtgever opgevoerd in het LMS, niet door Opdrachtnemer.
19.	Opdrachtnemer dient te werken met het LMS van Opdrachtgever, of (op eigen kosten) zorg te dragen voor een koppeling op de API van het LMS.
20.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bestaat de mogelijkheid dat Opdrachtgever een overstap maakt op een ander LMS systeem. Opdrachtnemer dient ook bij een overstap op een nieuw LMS systeem (binnen de looptijd van de Raamovereenkomst) op eigen kosten aan te sluiten op de API van dit LMS systeem.
21.	Het vaste leeraanbod bevat alle gangbare actuele informatie die ondersteunt bij het kiezen, plannen en volgen van een activiteit en ook bij de logistieke en financiële verwerking. Bijvoorbeeld prijs, tijdsduur, niveau, datums, locaties, minimum en maximum aantal deelnemers, samenvatting en inhoud van de training.
22.	De logistieke en administratieve processen rondom de leer- en ontwikkelactiviteiten dienen automatisch en digitaal te verlopen. Opdrachtnemer dient minimaal de volgende activiteiten uit te voeren:

	• ingekochte en overeengekomen leerinterventies registreren op het LMS, waarbij minimaal de volgende items moeten worden geregistreerd: ○ Naam ○ Definitie ○ Categorie ○ Omschrijving ○ Zoekwoorden ○ Trainingsduur/-tijden ○ Locatie ○ Minimale/maximale groepsgrootte ○ Resultaat ○ Contactpersoon ○ Doelgroep ○ Prijs per deelnemer/groep ○ Leverancier • leeractiviteiten plannen in het LMS, zodat deelnemers zich in kunnen schrijven; • aanwezigheidsregistratie; • afsluiten leeractiviteiten, zodat het certificaat beschikbaar komt; • notificaties toevoegen en op orde houden; • wachtkamers monitoren, waar nodig nieuwe trainingsactiviteiten plannen en deelnemers informeren; • afmeldingen & No-shows administratief verwerken; • inschrijvingen en mutaties van deelnemers verwerken/monitoren.
23.	Het vaste leeraanbod dient te zijn afgestemd op de vraag van Opdrachtgever, continu up-to-date te worden gehouden en te worden geoptimaliseerd op basis van tussentijdse evaluaties en feedback van Opdrachtgever. Hierin dient Opdrachtnemer een proactieve houding in te nemen. Wijzigingen in het vaste leeraanbod dienen altijd tijdig afgestemd te worden met Opdrachtgever tijdens de operationele werkoverleggen.
24.	Het vaste leeraanbod bevat de leer- en ontwikkelactiviteiten van zowel leveranciers als leer- en ontwikkelactiviteiten van Opdrachtgever zelf. De specifieke voor en/ of door Opdrachtgever ontwikkelde leer- en ontwikkelactiviteiten zijn en blijven, eigendom van Opdrachtgever. Tevens worden deze georganiseerd en geregistreerd door Opdrachtgever.
25.	In principe vinden specifieke leer-en ontwikkelactiviteiten (in company) van Opdrachtgever plaats op locaties van Opdrachtgever. Indien er geen locatie beschikbaar is, wordt er gebruik gemaakt van door het COA gecontracteerde vergaderlocaties. Slechts op verzoek van Opdrachtgever brengt Opdrachtnemer een voorstel uit voor een externe locatie inclusief eventuele faciliteiten, waarna Opdrachtgever besluit of van dit voorstel gebruik wordt gemaakt.

D. Eisen inzake prijzen en tarieven

Eis nr.	Beschrijving
26.	De prijzen van de aangeboden leer- en ontwikkelactiviteiten dienen marktconform te zijn. Opdrachtnemer dient de prijsopbouw van de leer- en ontwikkelactiviteiten inzichtelijk te maken, zodanig dat Opdrachtgever steekproefsgewijs kan benchmarken of deze prijzen minimaal marktconform zijn. Hiertoe behoort ook het opvragen van meerdere offertes.
27.	Opdrachtnemer houdt een actueel overzicht bij van het vaste leeraanbod. Hierbij wordt in ieder geval in opgenomen: • naam van de Opleider; • overeengekomen prijs; • voor deze activiteit gehanteerde opslagpercentage; • indexactie indien van toepassing (wanneer, percentage etc); • inkoopvoorwaarden; • overige zaken die van toepassing zijn.
28.	De prijzen van de aangeboden leer- en ontwikkelactiviteiten dienen in het LMS te worden aangegeven, waardoor gebruikers transparant kunnen inzien wat de uiteindelijke kosten zullen zijn. Bijvoorbeeld inzage in: • btw-vrije opleidingen; • de kosten exclusief Btw; • de kosten inclusief Btw; • administratiekosten; • de kosten van de activiteit.
29.	Kortingen of andere financiële compensaties, bedongen door Opdrachtgever of Opdrachtnemer komen ten goede van Opdrachtgever en dienen een op een overgenomen te worden in het LMS.
30.	Opdrachtnemer dient altijd, waar mogelijk, trainingen btw vrij te leveren.
31.	Met betrekking tot de door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever in te dienen facturen geldt het volgende: 1. Alle prijzen dienen in euro's (exclusief btw) te luiden. 2. Alle door de Opdrachtnemer opgegeven prijzen worden geacht all-in (maar exclusief btw) te zijn. Dit wil zeggen dat in de prijzen alle kosten ten behoeve van en/of samenhangend met het verzorgen van de dienstverlening zijn begrepen, overeenkomst zoals en niet beperkt tot: helpdesk, personeelskosten, evaluaties, reistijd, reiskosten, overheadkosten, intake, voor- en nabespreking, rapportagewerkzaamheden, telefoonkosten, de kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur & software, parkeerkosten en logistieke kosten. Kortom; inclusief alle kosten, maar exclusief btw.

E. Eisen inzake facturatie

Eis nr.	Beschrijving
32.	Opdrachtnemer maakt tijdens de transitieperiode afspraken met de relevante afdelingen van het COA over de inrichting van het facturatieproces voor leer- en ontwikkelactiviteiten. Hierbij gaat het

	COA uit van een factuurrelatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de factuurrelatie met de leveranciers van leer- en ontwikkelactiviteiten. De definitieve inrichting van het facturatieproces zal in de transitieperiode als een addendum bij de Raamovereenkomst worden vastgelegd. Een belangrijk onderdeel hierin gaan de gegevens zijn die als specificatie bij de factuur bijgevoegd dienen te worden (denk aan verbijzondering kostenplaats = WBS-code).
--	---

F. Eisen inzake AVG, security en IT-beveiliging

Eis nr.	Beschrijving
33.	Opdrachtnemer erkent haar verantwoordelijkheid dat haar organisatie, de geboden oplossing, onderliggende infrastructuur en (systemen van) eventuele onderleveranciers voldoen aan de meest recente versie van Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
34.	Opdrachtnemer kan aantonen te voldoen aan de BIO door: 1) Geldig ISO/IEC27001 certificaat te overhandigen met daarbij de verklaring van toepasselijkheid gebaseerd op de ISO/IEC27002 of gelijkwaardig; of 2) Geldige certificaten overhandigen gebaseerd op een andere marktstandaard en/of best practice(s) die aantoonbaar gelijkwaardig zijn aan 1; of 3) Recente Third Party Memorandum (TPM) overhandigen, niet ouder dan 12 maanden en opgesteld door een bij NOREA aangesloten Register EDP auditor (RE), gericht op de opzet, bestaan en werking, gebaseerd op dezelfde of andere marktstandaard en/of best practice(s) die aantoonbaar gelijkwaardig zijn aan 1.
35.	Indien noodzakelijke verbeteringen worden vastgesteld bij (her)certificering of bij de verklaring dient per verbeterpunt aangegeven te worden op welke wijze en wanneer, echter niet later dan 3 maanden na contractering, de verbeterpunten worden geïmplementeerd, en of de realisatie wel of niet met Opdrachtgever zullen worden besproken.
36.	Opdrachtnemer toont aan dat alle maatregelen die voor de opdrachtnemer gelden ook worden gedeeld met- en worden toegepast door betrokken derde partijen. De opdrachtnemer ziet er op toe dat onderaannemer(s) voldoen.
37.	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst COA informeren bij grote wijzigingen in de dienst of product van leverancier en/of wijzigingen met betrekking tot het gebruik van dienst(en) of product(en) die het COA gebruikt en/of afneemt.
38.	Opdrachtnemer moet akkoord gaan dat de gegevens van opdrachtgever, niet bij derden worden opgeslagen zonder dat de Opdrachtgever daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkings)overeenkomst heeft afgesloten, tenzij met Opdrachtgever schriftelijk anders wordt overeengekomen. Met name, maar niet uitsluitend, aan derden die publiek toegankelijke cloud-oplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google, Microsoft, enzovoorts.
39.	Opdrachtnemer moet akkoord gaan dat de opdrachtgever zich het recht behoudt om het toetsende normenkader (BIO) tijdens de

	looptijd van de overeenkomst op basis van gewijzigde wet- en regelgeving aan te passen. In dat geval dient (ook) de opdrachtnemer te voldoen aan de alsdan geldende versie van het normenkader (binnen een nader vast te stellen redelijk termijn afhankelijk van de wijzigingen).
--	--

G. Eisen inzake backoffice

Eis nr.	Beschrijving
40.	Opdrachtnemer beschikt over een backoffice. Deze backoffice kan benaderd worden door alle COA medewerkers met diverse hulpvragen m.b.t. de overeengekomen dienstverlening.
41.	De backoffice is telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 08:30 uur tot en met 17:00 uur.
42.	Opdrachtnemer reageert binnen één werkdag met een bevestiging dat de vraag of aanvraag in behandeling is genomen.
43.	Opdrachtnemer reageert binnen twee werkdagen met een inhoudelijke reactie. Indien dit niet haalbaar is, informeert Opdrachtnemer de uiterste datum wanneer de inhoudelijk reactie gegeven wordt.

H. Eisen inzake account- en contractmanagement

Eis nr.	Beschrijving
44.	Namens de Opdrachtnemer treedt één contactpersoon op als accountmanager die primair verantwoordelijk is voor de naleving en invulling van de Raamovereenkomst. Deze contactpersoon fungeert als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Daarnaast is er ook een vaste vervanger van de contactpersoon tijdens afwezigheid.
45.	Het accountmanagement dient als volgt te zijn ingericht: <u>Operationeel overleg</u> Frequentie en betrokkenen nader te bepalen. In dit overleg worden de volgende zaken besproken: • openstaande acties; • eventuele knelpunten; • werking van het leermanagement; • aanbod van leer- en ontwikkelactiviteiten. <u>Tactisch overleg</u> Eenmaal per kwartaal tussen de Contracteigenaar en Contractmanager van Opdrachtgever en de Accountmanager van Opdrachtnemer. In dit overleg worden in de volgende zaken besproken: • kwaliteit van de dienstverlening; • beoordeling KPI's; • tevredenheid interne opdrachtgevers/stakeholders; • financiële informatie en rapportage inzake het gebruik van leermanagement; • analyses en suggesties t.b.v. het verbeteren van efficiency. <u>Strategisch overleg</u>

	Eenmaal per jaar tussen Manager HR, Contracteigenaar en Contractmanager van Opdrachtgever en de directie en Accountmanager van Opdrachtnemer. In dit overleg worden de volgende zaken besproken: • strategische ontwikkelingen op opleidingsgebied • innovatiemogelijkheden • inzet moderne informatietechnologie t.b.v. leermanagement
46.	Van de overleggen dient een verslag te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen vijf werkdagen na het overleg aan de betreffende contactpersonen van Opdrachtgever wordt verstrekt.
47.	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden etc. zullen niet separaat aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
48.	Opdrachtnemer stelt na ieder kwartaal een kwartaalrapportage op. De kwartaalrapportages bevatten minimaal: • resultaten prestatie-indicatoren; • klachten; • spend (trainingskosten en opslag); • trainingen (aantallen, spend, meest afgenomen etc); • prestaties leveranciers. • aandachtspunten en voorstellen voor verbeterpunten. De exacte inhoud stemmen beide partijen af tijdens de implementatiefase.
49.	Opdrachtnemer stelt na iedere contractjaar een jaarrapportage op. De inhoud van deze rapportage wordt tijdens de implementatiefase overeengekomen.
50.	De Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, waaraan minimaal de volgende eisen worden gesteld: • Opdrachtnemer dient toezicht te houden op de werking van de klachtenprocedure; • Opdrachtnemer dient over een vast aanspreekpunt te beschikken waar de klacht kan worden ingediend; • Opdrachtnemer neemt ook klachten in behandeling die per e-mail of op een andere wijze zijn binnengekomen en worden doorgestuurd door de betrokken medewerker of de afdeling HR&O van Opdrachtgever; • binnen één werkdag na indienen van een klacht dient een vervolgprocedure te zijn opgestart die binnen twee werkdagen wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht, inclusief oplossingsrichting en indicatie van hersteltijd; • Opdrachtnemer registreert de klacht, status van de klachtafhandeling en oplossing schriftelijk; • Opdrachtnemer overlegt zijn klachtenprocedure in de implementatiefase ter goedkeuring aan het COA.
51.	Op verzoek van Opdrachtgever meet Opdrachtnemer de klanttevredenheid over de geboden dienstverlening van de gebruikers, leveranciers en samenwerkingspartners van Opdrachtgever en rapporteert de resultaten daarvan. De inhoud van de meting en de manier waarop dit plaatsvindt is afgestemd en akkoord bevonden door Opdrachtgever.

52.	Indien de resultaten van de klanttevredenheidsmeting een score heeft van een 6,5 of lager, dan stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op. De inhoud van dit verbeterplan is afgestemd en akkoord bevonden door het COA. Opdrachtnemer voert de verbeteringen direct uit.
-----	--

I. Eisen inzake Transitie

Eis nr.	Beschrijving
53.	Opdrachtnemer wijst gedurende de implementatiefase een vaste contactpersoon aan als implementatiemanager. Deze contactpersoon is tijdens de implementatie het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever en voert de regie op de volledige implementatie.
54.	Opdrachtnemer dient na definitieve gunning binnen 1 week een concept implementatieplan in bij Opdrachtgever. Beide partijen stemmen gezamenlijk af om tot een definitief implementatieplan te komen.
55.	Tijdens de transitie dient Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever alle reeds bestaande/ontwikkelde leer- en ontwikkelactiviteiten die gecontinueerd dienen te worden te bespreken.
56.	Opdrachtnemer garandeert dat de transitieperiode op 1 april 2026 is afgerond en dat de gehele dienstverlening op deze datum volledig operationeel is.
57.	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier. Alle geactualiseerde gegevens die Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van het COA in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct aan het COA ter beschikking gesteld.

J. Eisen inzake Social Return

Eis nr.	Beschrijving
58.	Opdrachtnemer dient 25% van de loonsom te besteden aan de invulling van Social Return. Opdrachtnemer dient jaarlijks te rapporteren hierover.

K. Eisen prestatie-indicator

Eis nr.	Beschrijving	Norm
59.	Indien er voor één of meer KPI's in een kwartaalbeoordeling de door het COA gestelde norm niet wordt behaald, dient Opdrachtnemer een verbetervoorstel voor deze prestatie-indicatoren uit te brengen en het daaropvolgende kwartaal minimaal de gestelde norm te behalen.	
60.	Indien bij de kwartaal meting van het daaropvolgende tweede kwartaal voor de tweede keer de norm niet wordt behaald, ontvangt Opdrachtnemer een schriftelijke waarschuwing.	
61.	Indien bij de kwartaal meting van het daaropvolgende derde kwartaal wederom (voor de derde keer) de norm niet wordt behaald, wordt wederom een schriftelijke waarschuwing verstrekt, waarbij het COA zich het recht voorbehoudt de Raamovereenkomst te beëindigen. Zie	

	hiertoe de beschreven procedure in paragraaf 2.16 van het Beschrijvend document.	
62.	Het is mogelijk dat er aanvullende prestatie-indicatoren in overleg met Opdrachtnemer worden vastgesteld.	
Beschikbaarheid		
63.	De backoffice is telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 08:30 uur tot en met 17:00 uur.	100% bereikbaar.
64.	Responstijd backoffice.	Binnen één werkdag vanaf melding.
65.	Oplostijd backoffice.	Binnen twee werkdagen vanaf melding.
Kwaliteit dienstverlening		
66.	Aantal aanvragen dat binnen de overeengekomen tijd wordt afgerond.	>95% van de aanvragen.
67.	De termijn die Opdrachtnemer hanteert voor het uitbrengen van een aanbod m.b.t. een leer- en ontwikkelactiviteit binnen het vaste leeraanbod.	Binnen twee weken vanaf de aanvraag van een offerte.
68.	De termijn die Opdrachtnemer hanteert voor het uitbrengen van een maatwerkaanbod m.b.t. een leer- en ontwikkelactiviteit.	Binnen <u>vijf drie</u> werkdagen reactie na dat offerte is uitgevraagd. Binnen twee weken ontvangst aangevraagde/gewijzigde offerte.
69.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle informatie over opleidingen, inclusief trainingsdata, locaties en prijzen, altijd up-to-date is in het platform.	100%.
70.	Opdrachtnemer zorgt voor een actueel en altijd up-to-date leveranciersoverzicht.	100%.
71.	Opdrachtnemer zorgt voor een actueel en altijd up-to-date opleidingsdossier.	100%.
72.	Responstijd klachten.	Binnen één werkdag vanaf melding.
73.	Oplostijd klachten.	Binnen twee werkdagen vanaf melding of concrete datum wanneer de klacht is opgelost.
Managementrapportage		
74.	De termijn die Opdrachtnemer hanteert voor het aanleveren van de kwartaalrapportage.	Binnen twee weken na afloop van het kwartaal.
75.	De termijn die Opdrachtnemer hanteert voor het aanleveren van de jaarrapportage.	Binnen één maand na afloop van het contractjaar.