



Bijlage 1 - Programma van Eisen EA Assessments – Versie 1-10

Kenmerk TenderNed: 543703

* **blauwe tekst betekend gewijzigd n.a.v. Nota van inlichtingen 1**

De ondertekening van het Programma van Eisen is onderdeel van uw inschrijving.

Van deelneming aan deze opdracht wordt iedere Opdrachtnemer uitgesloten die niet kan voldoen aan de onderstaande minimumeisen. Met andere woorden, als aan één van de eisen niet wordt voldaan wordt de Opdrachtnemer uitgesloten van verdere deelneming in deze aanbesteding.

Eisen worden als volgt weergegeven:

Soorten eisen	
Eis	Gunningseisen: Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. De gunningseisen zijn opgenomen in dit document. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE	Uitvoeringseisen: Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Algemeen

Algemeen	
Eis 1	Inschrijver kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst Aanbestedende dienst voorzien in een totale behoefte aan dienstverlening zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad. Inschrijver is verplicht om alle door Aanbestedende dienst bij Inschrijver ingediende aanvragen en kandidaten tijdig correct en volledig in behandeling te nemen inclusief de daarbij behorende administratieve afhandeling in de systemen van Opdrachtnemer.
Eis 2	Inschrijver dient minimaal de volgende dienstverlening aan te bieden: selectie- en ontwikkelassessments zowel in uitgebreide als keuzemenu-vorm (online assessment) en in niveau variërend van Middelbaar Beroepsonderwijs niveau t/m Wetenschappelijk onderwijsniveau. De keuzemenu-vorm wordt beschouwd als online assessment en is in geval sprake is van een uitgebreid assessment onderdeel daarvan.
UE 1	Opdrachtnemer houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van genoemde wetgeving en handelt er te goeder trouw naar. Opdrachtgever wordt bij belangrijke wijzigingen in de wetgeving geïnformeerd. Daarnaast dient Opdrachtnemer dient minimaal eenmaal (1x) per jaar een update inzake de ontwikkelingen met betrekking tot assessments aan Opdrachtgever te geven.
UE 2	Opdrachtnemer moet zich bij start van de opdracht bekend maken met de visie en het personeelsbeleid van Opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van uw Inschrijving	
Eis 3	U heeft geen voorwaarden en voorbehouden verbonden aan uw Inschrijving.
Eis 4	U heeft geen variant of alternatief ingeleverd.
Eis 5	U heeft gebruik gemaakt van de door Reclassering beschikbaar gestelde formats die bij deze Aanbesteding zijn gevoegd en hierin geen wijzigingen aangebracht.



Eis 6	Uw Inschrijving en alle verdere correspondentie en communicatie, met inbegrip van de correspondentie en communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst plaatsvinden, geschiedt in de Nederlandse taal.
Eis 7	Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van 90 dagen na de sluiting van de inschrijftermijn.
Eis 8	Uw inschrijving is rechtsgeldig ondertekend door de persoon of personen die daartoe blijkens het handelsregister bevoegd is of zijn.
Eis 9	Er zijn geen prijzen en tarieven in de inschrijving opgenomen, met uitzondering van het tarievenblad.
Eis 10	Uw Inschrijving dient uitsluitend de beantwoording van de vragen en de gevraagde documenten te bevatten. Eventuele overige informatie en/of ingediende documenten worden niet in behandeling genomen en bij de beoordeling betrokken.

Facturatie

UE 3	Opdrachtnemer verstuurt digitaal de facturen naar Opdrachtgever via crediteuren@reclassering.nl onderverdeeld per regio en gespecificeerd op kostenplaats.
UE 4	De digitaal verstuurde facturen dienen tenminste te voldoen aan de volgende vereisten: • PDF of TIF-formaat • 300dpi – zwart wit Per bestand 1 factuur, eventueel inclusief bijlagen
UE 5	Opdrachtnemer factureert op basis van artikel 5 in de Raamovereenkomst.
UE 6	Opdrachtnemer vermeldt op iedere factuur tenminste: • Het contractnummer en/of inkoopordernummer zoals bekend bij Opdrachtgever; • De contactpersoon van Opdrachtgever; • Naam persoon die de opdracht heeft uitgevoerd • Omschrijving van geleverd werk, inclusief vermelding kandidaat • Factuurkenmerk van Opdrachtnemer; • De datum van versturen van de factuur door Opdrachtnemer; • Het debiteuren- en/of klantnummer van Opdrachtnemer; • Het kenmerk van de offerte en het percentage van de werkzaamheden of een omschrijving van het geleverde werk; • Bedrijfsnaam, adres en telefoonnummer van Opdrachtnemer; • BTW- en KvK-nummer van Opdrachtnemer; • IBAN-rekeningnummer en betalingscondities van Opdrachtnemer. • Data, periode van uitvoering • kostenplaats
UE 7	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst door Opdrachtgever van de factuur van Opdrachtnemer zoals beschreven in artikel 13.3 van de Algemene inkoopvoorwaarden.

Indexatie

UE 8	De tarieven staan, gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst, vast behoudens het z.g. CPI-prijsindexcijfer. Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 1 januari 2026 en staan in ieder geval vast tot 31 december 2026. Een keer per jaar kunnen de prijzen worden geïndexeerd. De eerste indexering kan plaatsvinden per 1 januari 2027. De tariefswijziging wordt gebaseerd op CBS commerciële dienstverlening, index 2021=100. Het voornemen om te indexeren dient minimaal twee (2) maanden voor de ingangsdatum bekend te worden gemaakt aan de contractmanager van Opdrachtgever. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van Opdrachtgever.
UE 9	Opdrachtnemer indexeert niet met terugwerkende kracht.
UE 10	Opdrachtnemer stuurt maximaal één keer per jaar een prijsverhoging op basis van het gestelde in UE 8.



Verzekering	
Eis 11	Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen aanspraken van Aanbestedende dienst. Het is voor Aanbestedende dienst van belang dat het maximum verzekerd bedrag en de hoogte van het eigen risico aansluiten bij de uitvoering van de opdracht te verwachten mogelijke (risico) aansprakelijkheid en dat de van toepassing zijnde voorwaarden niet worden uitgesloten. Aanbestedende dienst zal in ieder geval aan de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, verzoeken aan te tonen dat hij voldoet aan de voorwaarden die zijn gesteld ten aanzien van de verzekering. Inschrijver dient verzekerd te zijn voor ondernemersrisico in de vorm van beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheid. Op basis van ervaring is de aanbestedende dienst van oordeel dat, in verhouding tot de aard en de inhoud van de opdracht, een minimale dekking van € 500.000,- per gebeurtenis gemaximeerd tot een dekking van € 1.500.000,- per jaar noodzakelijk is. De inschrijver moet een kopie van een geldig verzekeringsbewijs (kopie van de polis) van zijn aansprakelijkheidsverzekering kunnen verstrekken of een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij waarin de dekking voor zijn aansprakelijkheidsrisico's is aangegeven.

Social Return	
Eis 12	Inschrijver dient 5% van de opdrachtwaarde uit te geven aan Social return. Hiervoor dient na gunning een plan ingediend te worden.

Certificering	
UE 11	Opdrachtnemer is in het bezit van een geldige ISO 27001 voor informatiebeveiliging & ISO 9001 certificering voor kwaliteitsmanagement. Deze certificaten moet bij gunning kunnen worden overlegd aan de Opdrachtgever. Daarnaast dient Opdrachtnemer middels een rapportage aan te tonen minimaal eens per jaar het ISO 27001 managementsysteem te auditen.
UE 12	Opdrachtgever kan besluiten tot het op eigen initiatief auditen van het ISO 27001 gecertificeerde managementsysteem. Opdrachtnemer zal hieraan volledige medewerking verlenen en geen kosten voor rekenen.

Informatiebeveiliging	
UE 13	Opdrachtgever kan besluiten om met een penetratietest en/of ethische hackpoging de kwetsbaarheid van de informatiehuishouding van Opdrachtnemer te laten testen. Opdrachtnemer heeft hiertegen geen bezwaar mits Opdrachtgever de resultaten via een Responsible Disclosure procedure melden aan Opdrachtgever.
UE 14	Indien e.e.a. audit, penetratietest of ethische hackpoging ernstige tekortkomingen in de informatiehuishouding van Opdrachtnemer aantonen, kan Opdrachtgever besluiten het contract per direct te ontbinden.
UE 15	Opdrachtnemer zal persoonsgegevens alleen verwerken in informatiesystemen die vallen onder het ISO 27001 gecertificeerde managementsysteem. Opdrachtnemer kan daarbij gebruik maken van cloud diensten van derden. Met deze derden dient een verwerkersovereenkomst te zijn opgesteld of een modelovereenkomst te zijn afgesloten die afdoende maatregelen biedt in relatie tot de juridische knelpunten die het US-EU Privacy Shield oplevert (Schrems 2 Arrest).
UE 16	Alle in het kader van de opdracht verzamelde data is eigendom van Opdrachtgever en zal na afloop van het contract worden overgedragen in een digitaal bewerkbaar formaat.

Privacy	
Eis 13	Opdrachtnemer heeft alle noodzakelijke organisatorische, procedurele en technische maatregelen genomen om het beschermen van persoonsgegevens te borgen op een wijze die voldoet aan de Europese Privacywetgeving en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er een gegevensuitwisselingsovereenkomst wordt afgesloten bij aanvang van de dienstverlening. Zie bijlage 14.



UE 17	Door opdrachtnemer verzamelde persoonsgegevens zullen bij Opdrachtnemer bewaard worden met inachtneming van een bewaartermijn van maximaal twee (2) jaar, volgens de beroepscode van het NIP. Op verzoek van een kandidaat of van Opdrachtgever zullen specifieke persoonsgegevens binnen 1 maand na het verzoek daartoe verwijderd worden.
AVG	
UE 18	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Partijen sluiten, conform bijlage 14, een gegevensuitwisselingsovereenkomst gelet op het feit dat in de zin van AVG Opdrachtnemer namens Opdrachtgever verwerkt.
UE 19	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaren van alle (wettelijk) benodigde documenten van alle derden, kandidaten die bij Opdrachtgever werkzaam zijn in een deugdelijk ingericht dossier. Alle documenten en gegevens worden conform de vigerende wet- en regelgeving (o.a. bewaartermijnen en AVG) opgeslagen en bewaard. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van deze documenten conform de Raamovereenkomst, de wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen. Indien bepaalde documenten en/of informatie in het bezit dient/dienen te zijn van Opdrachtgever, is Opdrachtnemer ervoor verantwoordelijk om deze documenten en informatie tijdig beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever.
Data	
UE 20	Opdrachtnemer levert ieder jaar minimaal de geanonimiseerde data van de online assessments aan in een of meerdere open formaten (waaronder ten minste csv). Deze data betreft de afgelopen periode én de data over de totale contractperiode.
UE 21	Opdrachtnemer rapporteert de data van de selectie en ontwikkel- assessments jaarlijks op zodanige wijze dat een overall beeld van de geteste kandidaten ontstaat en adviseert opdrachtgever daarover.
Vertrouwelijkheid	
UE 22	Met betrekking tot het opslaan en verzenden van persoonsvertrouwelijk materiaal houdt Opdrachtnemer zich aan de wet- en regelgeving op dit gebied en conformeert zich aan de richtlijnen met betrekking tot het (digitaal) werken vanuit het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP).
NIP	
UE 23	De onderzoeken worden uitgevoerd zoals staat beschreven in de beroepscode van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) en door psychologen die de NIP-registratie arbeids- en organisatiepsycholoog hebben of gelijkwaardig.
UE 24	Bij elk assessment dient een NIP geregistreerde psycholoog betrokken te zijn. De gegevens van de kandidaten worden vertrouwelijk behandeld volgens de daarop van toepassing zijnde criteria van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) en volgens AVG.
Ervaringsvereisten	
UE 25	Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring in het online aanbieden van allerlei gevalideerde selectie en ontwikkel testen met gebruik van diverse methoden en technieken waarbij ook rollenspellen online aangeboden kunnen worden
Nazorg	
UE 26	De psycholoog die het onderzoek uitvoert, levert nazorg in de vorm van een nagesprek tussen de psycholoog en de kandidaat. Rechten en plichten worden overeenkomstig het NIP uitgelegd en gehanteerd.
Nabespreking resultaten	
UE 27	Opdrachtnemer biedt op verzoek de mogelijkheid tot het doorspreken van de resultaten van het onderzoek met de kandidaat. Het doorspreken van de resultaten wordt uitgevoerd door de psycholoog die het onderzoek heeft uitgevoerd.
Nabespreking resultaten	
UE 28	Opdrachtnemer biedt bij ontwikkelassessments de mogelijkheid tot het (uitgebreid) doorspreken van de resultaten van het onderzoek met de opdrachtgever na akkoord van de kandidaat. De terugkoppeling moet worden uitgevoerd door de psycholoog die het onderzoek heeft uitgevoerd.



Relatiebeheer	
UE 29	Opdrachtnemer benoemt een vaste contactpersoon ten behoeve van de uitvoering van de raamovereenkomst. Bij afwezigheid of vervanging dient de vervangende contactpersoon van hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.

Assesmentrapportage	
UE 30	De rapportage kent een logische opbouw en indeling. De resultaten per categorie van het assessment worden gebundeld weergegeven.
UE 31	De rapportage van het ontwikkel-assessment zal uiterlijk vijf (5) werkdagen na afname aan de kandidaat worden verzonden. In geval van spoed wordt dit twee (2) werkdagen.
UE 32	De rapportage van het online-assessment zal uiterlijk na dertig (30) minuten digitaal aan de kandidaat worden verzonden.
UE 33	Met het geven van de opdracht wordt verwacht dat het ontwikkel assessment wordt binnen 5 dagen ingepland afgenomen kan worden. Voor het maken, intern afstemmen en accorderen van een rapport kan worden volstaan met vijf (5) werkdagen.
Inhoud	
UE 34	Selectie assessment bestaat uit een capaciteitentest en kan aangevuld worden met een keuzemenu voor persoonlijkheids-/drijfveren testen. De capaciteitentest is adaptief of bedraagt max 20 min.

Implementatie	
UE 35	Opdrachtnemer levert binnen één maand na definitieve gunning een implementatieplan op waarin ten minste wordt opgenomen: • Hoe opdrachtnemer zich bekend maakt met de organisatie van Opdrachtgever • Welke medewerking van Opdrachtgever wordt verwacht tijdens de implementatie • Welke procedure wordt gevolgd bij het inplannen, afnemen en rapporteren van de assessments • Communicatiematrix tijdens implementatie • Planning met mijlpalen • Matching tests met competentieprofielen en functies • Procedure in geval van wijziging van organisatie(onderdelen), zoals aanpassing van functievereisten en invoering van werken met rollen. De implementatieperiode (dus inclusief implementatieplan) kent een doorlooptijd van maximaal 4 weken gerekend vanaf één maand na het ingaan van de overeenkomst. De online assessments zijn direct volledig beschikbaar.
Uniform aanvraagformulier	
UE 36	Opdrachtnemer stelt na gunning in samenspraak met Opdrachtgever een uniform aanvraagformulier op welke ingezet wordt gedurende de contractperiode.

Bereikbaarheid	
UE 37	In geval het onderzoek live wordt afgenomen, is zowel met het openbaar vervoer als met de auto uw locatie goed bereikbaar.

Assessments

Online omgeving	
UE 38	Inschrijver beschikt over en gebruik een online omgeving (portal) met de volgende functionaliteiten: - Planningssysteem - Oefenassessments - Links naar assessments - Terugkoppeling naar behaalde resultaten - Ontwikkeltips - Visuele ondersteuning



UE 39	Opdrachtnemer verzorgt standaard weblinks voor alle (online & ontwikkel) assessments aan kandidaten voor een goeie uitvoering van assessments.
UE 40	Opdrachtnemer is samen met deelnemer verantwoordelijk voor het online inplannen van de afspraak.
UE 41	Opdrachtnemer stelt voor het inplannen en overzicht van de online assessments een portal ter beschikking waarop Opdrachtgever in kan loggen. Deze portal voldoet aan de security -en veiligheidseisen zoals gesteld door Opdrachtgever en weergegeven in de gegevensuitwisselingsovereenkomst (bijlage 14) zoals bijgesloten bij deze aanbesteding.
UE 42	Binnen de online omgeving is voor alle partijen, real-time planning en afspraken zichtbaar en mogelijk.
UE 43	Opdrachtnemer heeft online oefentesten beschikbaar die aansluiten op wat de deelnemer kan verwachten.

Rapportage assessment

UE 44	De rapportage is voor de kandidaat en de Opdrachtgever helder, van het juiste niveau en altijd begrijpelijk voor en passend bij de doelgroep en het type assessment.
UE 45	Alle rapportages dienen minimaal taalniveau B1 te hebben.
UE 46	Opdrachtnemer levert op verzoek maatwerkrapportages, past de rapportages aan naar de eisen van Opdrachtgever en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Op aanvraag rapporteert Opdrachtnemer ook tussentijds. Opdrachtnemer stelt de rapportage kosteloos ter beschikking.

Rapportage online assessment

UE 47	Naar aanleiding van de uitvoering van het online assessment volgt een schriftelijke rapportage die in de portal online beschikbaar wordt gesteld. Deze rapportage dient binnen dertig (30) minuten in het bezit te zijn van de kandidaat. De kandidaat kan vervolgens de rapportage vrijgeven door te klikken op een vrijgave knop. Een vrijgegeven rapportage van een online assessment zal binnen 30 minuten in digitale vorm in het bezit moeten zijn van Opdrachtgever.
-------	---

Rapportage ontwikkel assessment

UE 48	Naar aanleiding van de uitvoering van het assessment volgt een schriftelijke rapportage. Dit rapport dient afhankelijk van het soort assessment tenminste de volgende gegevens te bevatten: • Soort assessment; • Doelstelling van het betreffende assessment; • Waarnemingen en conclusies van de testen; • Conclusie ten aanzien van selectie eisen capaciteiten (werk- en denkniveau) van de kandidaat; • Advies ten aanzien van competenties en vaardigheden van de kandidaat; • Ontwikkelpotentieel; • Advies over ontwikkeling van competenties; • Ontwikkelbaarheid; • Conclusies van het bureau ten aanzien van de geteste persoon; • Geschiktheidsadvies ten aanzien van het betreffende functieprofiel.
UE 49	Binnen vijf (5) werkdagen na het uitgebreide assessment dient de definitieve rapportage in het bezit te zijn van de kandidaat.
UE 50	Indien bespreking met opdrachtnemer gewenst is dient dit uiterlijk binnen zeven (7) werkdagen na ontvangst assessmentrapport, indien de kandidaat tijdig toestemming verleent voor het delen van de rapportage, plaats te vinden. Dit voor zowel voor Opdrachtgever als deelnemer.

Management rapportage

UE 51	Opdrachtnemer levert drie (3) keer per jaar een managementrapportage via de online portal aan (digitaal), te weten over de perioden januari-april, mei-augustus en september-december. De managementrapportage geeft minimaal real-time inzicht in: • Omzet/kosten per maand per regio per functie; • Aantal ontvangen aanvragen voor een selectie assessment en voor een ontwikkel assessment; • Onderscheid in stagiairs • Aantal positieve en negatieve selectieadviezen;
-------	---



	• Trends in relatie voorgaande jaren naar de toekomst; • Overzicht van klachten van Opdrachtgever over de geleverde dienstverlening en de door Opdrachtnemer daarop getroffen maatregelen.
UE 52	Uiterlijk vijf (5) werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.
UE 53	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt minimaal eenmaal per jaar een evaluatieoverleg plaats. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde: • Tevredenheid Opdrachtgever, Opdrachtnemer, (betrokken) contactpersonen; • Kwaliteit van de dienstverlening cf. plan van eisen; • Managementrapportage, financiële rapportage en toelichting; • Kwaliteit van de geleverde informatie (onder meer duidelijkheid van rapportages, tijdigheid en adequate aanbevelingen); • Eventuele klachten en of verbetervoorstellen van kandidaten of opdrachtgever; • Relevante beleidsmatige en organisatorische ontwikkelingen; • Marktontwikkelingen, relevante wijzigingen en wijzigingen in wet- en regelgeving waarop geanticipeerd/gereageerd moet worden; • Relevante (deel)projecten. • Verslaglegging van evaluatiemomenten met hierin opgenomen de gemaakte afspraken zijn bindend als en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst tenzij partij(en) expliciet (schriftelijk) hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden. Indien gewenst kan door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer een tussentijdse evaluatie met Opdrachtnemer plaatsvinden. Tijdens deze evaluatie komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment actueel zijn.

Ondertekening

Door middel van onderstaande handtekening verklaart de Opdrachtnemer dit document naar waarheid te hebben ingevuld alsmede aan alle, door Reclassering Nederland, gestelde minimum eisen te voldoen.

Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger Opdrachtnemer:	
Naam:	Handtekening:
Functie:	
Datum:	