



Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B

Assessments ABD

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

**Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**

Directoraat-generaal Algemene Bestuursdienst

Datum	9 maart 2026
Kenmerk	201865002.001.127
Versie	1.0

1. Programma van Eisen

Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

1. Eisen met betrekking tot aanbestedingsprocedure

Eis 1.1	Inschrijver gaat door Inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingstukken, de beoordelings- en waarderingsystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen. Eventuele vragen en opmerkingen dienen in de vragenronde ten behoeve van de Nota van Inlichtingen gesteld te worden.
Eis 1.2	Inschrijver is bekend met het maximaal aantal pagina's dat is aangegeven in het Beschrijvend Document bij de beantwoording van de Subgunningscriteria. Indien de beantwoording van een Subgunningscriterium uit meer dan het voorgeschreven aantal pagina's bestaat, worden de extra pagina's niet in de beoordeling meegenomen.
Eis 1.3	Inschrijver accepteert de concept Overeenkomst (Bijlage A1 en/of A2) en de ARVODI-2025 inclusief de bij de Nota van Inlichtingen geaccepteerde tekstwijzigingen onvoorwaardelijk door een Inschrijving in te dienen. Indien de Inschrijving enige vorm van voorbehoud betreffende de contractvoorwaarden bevat, zal deze worden beschouwd als een Inschrijving onder voorwaarden en kan deze terzijde worden gelegd.
Eis 1.4	Inschrijver verklaart dat de Inschrijving is ondertekend door degene(n) die de organisatie van Inschrijver rechtsgeldig kan vertegenwoordigen voor deze aanbesteding.

2. Eisen met betrekking tot de prijsstelling en facturatie

Eis 2.1	Inschrijver biedt prijzen in euro's aan in zowel exclusief als inclusief btw.
Eis 2.2	De geoffreerde prijzen voor de assessments zijn all-in. Alle kosten zijn in de tarieven verwerkt. De volgende kosten zijn hierbij in ieder geval inbegrepen: implementatiekosten, salariskosten, kennisoverdracht en inwerken, evaluaties, reistijd, reiskosten, overheadkosten, screeningskosten/VOG, intake- voor- en nabespreking, werkzaamheden voor de individuele rapportages, werkzaamheden voor de groepsrapportages voor de ontwikkelprogramma's en de managementrapportages (elk kwartaal), 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. De enige kosten die niet in de geoffreerde tarieven voor de assessments zitten zijn de kosten voor de rode draden rapportage (één keer per jaar), zie Eis 5.33.
Eis 2.3	U kunt de prijzen indexeren. Zie hiervoor artikel 4.5 van de concept Overeenkomst (Bijlage A1 en/of A2).
Eis 2.4	U geeft, indien u aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, de reden hiervoor aan en de hieraan ten grondslag liggende bewijsstukken voegt u bij (aan) de Inschrijving.

Eis 2.5	U vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.
Eis 2.6	U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag in rekening worden gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt te allen tijde bij Opdrachtnemer.
Eis 2.7	Opdrachtnemer factureert elektronisch. Opdrachtnemer mag zelf weten via welk kanaal e-facturen worden ingeleverd. Zie de website www.helpdesk-efactureren.nl voor meer informatie. De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst .
Eis 2.8	U accepteert dat een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover de Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.

3. Eisen met betrekking tot communicatie en contractmanagement

Eis 3.1	U bent op werkdagen tijdens kantooruren tussen 08.00 en 18.00 uur voor Opdrachtgever zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar voor vragen over de planning van de assessments en voor het annuleren van assessments.
Eis 3.2	U wijst één centraal contactpersoon aan voor het aanvragen en bespreken van assessments, deze contactpersoon is verantwoordelijk voor de logistieke, procedurele en inhoudelijke afstemming. Ook wijst u één vervangende contactpersoon aan. Indien er wijzigingen zijn in de contactpersonen, brengt u Opdrachtgever hiervan binnen één week op de hoogte.
Eis 3.3	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Opdrachtgever verstaat onder een klacht: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Klachten worden behandeld volgens een vaste klachtenprocedure. De klachtenprocedure wordt door Opdrachtnemer na gunning ter beschikking gesteld. In de klachtenprocedure zijn in ieder geval de volgende aspecten geborgd: • Waar en hoe kunnen klachten ingediend worden? • Hoe is de klachtenprocedure intern georganiseerd? • Hoe ziet het escalatiemodel er uit? • Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door Opdrachtgever worden geuit en dienen in de status overzichten opgenomen te worden; • Klachtafhandeling: klachten die het proces van de kandidaat verstoren dienen binnen 48 uur na melding afgehandeld te zijn; • Er is sprake van klachtafhandeling wanneer Opdrachtgever heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing; • Opdrachtnemer neemt in het geval van klachten direct actie en stelt Opdrachtgever op de hoogte als er niet direct een oplossing voorhanden is; • Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht; • Klachten met een terugkerend karakter signaleert Opdrachtnemer proactief en worden (aan de hand van een plan van aanpak) met Opdrachtgever besproken; • Een geaggregeerd overzicht van de klachten en complimenten maakt onderdeel uit van de management rapportage, zie Eis 3.5.

Eis 3.4	U neemt deel aan de door Opdrachtgever georganiseerde overlegvormen (operationeel en tactisch/strategisch), die nodig geacht worden in het kader van de uitvoering van de Opdracht: • operationeel overleg, frequentie is naar behoefte; • tactisch/strategisch overleg, in het eerste jaar eenmaal per kwartaal (naar aanleiding van de managementrapportage) en vanaf het tweede jaar eenmaal per halfjaar. Op operationeel niveau vindt al naar gelang de behoefte een evaluatiegesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Onderwerpen die tijdens de evaluatiegesprekken aan de orde komen, betreffen onder andere: doorlooptijden, uitnutting/aantallen, logistiek, administratie/facturatie/betaling, voortgang, tevredenheid klanten van DGABD en kandidaten en de kwaliteit van de dienstverlening en ingezette professionals. Op tactisch/strategisch niveau vindt in het eerste jaar één keer per drie maanden een evaluatiegesprek plaats en vanaf het tweede jaar één keer per zes maanden en indien nodig geacht door Opdrachtgever vaker. Onderwerpen die tijdens de evaluatiegesprekken aan de orde komen zijn de onderdelen die in de managementrapportage staan (zie Eis 3.5).
Eis 3.5	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst rapporteert Opdrachtnemer op meerdere momenten middels een managementrapportage. De managementrapportage bevat een aantal kwantitatieve onderdelen en een aantal kwalitatieve onderdelen. Kwantitatieve onderdelen: • Rapportage periode; • Aantal geboekte assessments per doelgroep; • Aantal afgeronde assessments per doelgroep; • Gemiddelde doorlooptijd trajecten van aanmelding tot gepland assessment en afronding (versturen assessmentrapportage aan Opdrachtgever); • Aantal annuleringen binnen 48 uur voorafgaande aan een assessment per perceel; • Aantal annuleringen binnen 24 uur voorafgaande aan een assessment per perceel; • Kosten annuleringen; • Omzet/uitnutting op de Overeenkomst; • Aantal klachten. Kwalitatieve onderdelen: • Een beeld van de gegeven adviezen per doelgroepniveau en inhoudelijke aspecten van de gegeven adviezen; • Overkoepelend beeld van de tevredenheid van kandidaten naar aanleiding van evaluaties na afronding van het assessment. Indien van toepassing suggesties om deze tevredenheid te verhogen; • Inhoud van de klachten en wat hiermee gebeurd is; • Ontwikkelingen binnen de organisatie van de Opdrachtnemer en in de markt. Na gunning levert Opdrachtnemer een format aan voor de managementrapportages. Na akkoord van de Opdrachtgever wordt dit format gebruikt om periodiek te rapporteren. <i>Frequentie en termijn aanlevering rapportages</i> Vier (4) maal per jaar, uiterlijk 15 kalenderdagen na elk kwartaal, levert Opdrachtnemer per e-mail een rapportage over de voorliggende periode aan bij Opdrachtgever.

	Uiterlijk 30 kalenderdagen na afloop van ieder contractjaar levert Opdrachtnemer een jaarrapportage op, waarbij de informatie van de kwartaalrapportages wordt weergegeven alsook cumulatief overzicht wordt gegeven op de gevraagde data. Voor het opleveren van deze managementrapportages kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen.
--	---

4. Eis met betrekking tot Social return

Eis 4.1	U besteedt minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief (zie ook artikel 6 van de concept Overeenkomst in Bijlage A1 en/of A2). Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Meer achtergrondinformatie inclusief de doelgroepen waar deze Eis betrekking op heeft vindt u op de site van Rijksinkoop samenwerking Wij vinden social return belangrijk en willen graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geven wij u de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht. <i>Plan van aanpak</i> Opdrachtnemer dient een plan van aanpak in inzake social return, binnen drie maanden na gunning in bij de contractmanager van Opdrachtgever. Het plan van aanpak bevat in ieder geval: • De wijze waarop impact wordt gecreëerd; • De manier waarop het afgesproken percentage wordt gerealiseerd; • De rolverdeling; • De randvoorwaarden; • Een groeipad; • De planning. Dit plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst De Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord van Opdrachtgever is Opdrachtnemer verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak. <i>Wijze van rapporteren</i> De invulling moet controleerbaar zijn en is minimaal jaarlijks onderwerp van gesprek tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Als Opdrachtnemer legt u de resultaten vast in het online systeem WIZZR. U krijgt daarvoor een persoonlijke inlog. WIZZR registreert, monitort en rapporteert de resultaten.
---------	--

5. Eisen met betrekking tot de Opdracht

Eis 5.1	U verleent medewerking aan minimaal één implementatiebijeenkomst waarbij de Overeenkomst uit deze Aanbesteding gepresenteerd wordt. Deze bijeenkomst wordt door Opdrachtnemer georganiseerd en vindt plaats na definitieve gunning. De verdere invulling van de implementatie wordt nader afgestemd. Het doel van de implementatiebijeenkomst is: - wederzijdse kennismaking contactpersonen (operationeel en tactisch/strategisch niveau); - het toelichten van de uitgangspunten van de Overeenkomst;
---------	--

	- het managen van wederzijdse verwachtingen; - het maken van wederzijdse "SMART" afspraken met betrekking tot het proces (taken, rollen en verantwoordelijkheden) en inhoud.
Eis 5.2	De implementatie is op 31 augustus 2026 afgerond zodat vanaf 1 september 2026 de dienstverlening van start kan gaan. Dit betekent het kunnen aanvragen/reserveren van een assessment. Onder implementatie wordt verstaan het implementeren van de dienstverlening in al haar facetten, inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.
Eis 5.3	U wijst gedurende de implementatieperiode een vast contactpersoon op strategisch niveau aan, die het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever is.
Eis 5.4	Opdrachtgever hanteert de volgende annuleringsregeling: • Opdrachtgever heeft de mogelijkheid tot 2 werkdagen voorafgaand aan een assessment kosteloos te annuleren; • Bij annulering van een assessment binnen 2 werkdagen voorafgaand aan een assessment is Opdrachtnemer gerechtigd aan Opdrachtgever 50% van de kosten van het assessment in rekening te brengen; • Bij annulering van een assessment binnen één werkdag voorafgaand aan een assessment en in het geval van een no-show (van een no-show is sprake wanneer de kandidaat niet komt opdagen, zonder voorafgaand te annuleren) is Opdrachtnemer gerechtigd aan Opdrachtgever het gehele bedrag van het assessment in rekening te brengen. Voorbeeld: het assessment vindt plaats op dinsdag. Dit betekent dat: • Opdrachtgever kosteloos kan annuleren tot en met de donderdag 18.00 uur (wij houden hierbij rekening met Eis 3.1) voorafgaand aan het assessment; • 50% in rekening gebracht kan worden als Opdrachtgever annuleert op vrijdag tot en met 18.00 uur voorafgaand aan het assessment; • 100% in rekening gebracht kan worden als Opdrachtgever annuleert op maandag voorafgaand aan het assessment.
Eis 5.5	Bij de ontwikkeling en uitvoering van de assessments hanteert Opdrachtnemer de visie op publiek leiderschap van de Algemene Bestuursdienst als leidraad. De huidige visie op publiek leiderschap vindt u via deze link. DGABD heeft de afgelopen jaren meer focus aangebracht op het opgavegericht werven en selecteren. Tijdens de intake tussen de assessmentpsycholoog en MD-consultant wordt de opgave besproken en worden accenten gelegd op competenties en rollen die nodig zijn voor deze opgave. Ook kan de weging van domein-specifieke kennis en ervaring en de ruimte voor ontwikkeling – en dus de afstand tot het gewenste functieniveau – worden besproken in de intake, waardoor de herkenbaarheid van en het draagvlak voor het assessmentadvies groter zijn. Inschrijver heeft kennis en ervaring met de specifieke context van de Rijksoverheid en leiderschap in het publieke domein om hier zo goed invulling aan te kunnen geven. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan het zijn dat de visie of de opgave verandert of dat er andere accenten worden gelegd. Opdrachtnemer is flexibel en bereid om de assessments aan te passen, zodat deze altijd aansluiten bij de laatste versie van de visie op publiek leiderschap en de opgave. Dit is onderdeel van de geoffreerde tarieven voor de assessments, hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht.
Eis 5.6	Voor alle assessments wordt het bijbehorende profiel en de competenties uit het functiegebouw Rijk gebruikt. Het huidige profiel vindt u via deze link . Dit betekent dat respectievelijk voor directeuren het profiel en de competenties van 'Topmanager' (perceel 1) en voor ABD-managers het profiel en de competenties van 'Manager' (perceel 1) en

	voor TMG (perceel 2) het profiel en de competenties van 'Topmanager generaal' worden gebruikt, binnen de competentiegroep lijnmanager zoals beschreven in het functiegebouw Rijk. Opdrachtnemer dient tijdens de looptijd van de Overeenkomst rekening te houden met wijzigingen van functies in het functiegebouw Rijk en het ABD-profiel. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om te borgen dat zij op de hoogte is en blijft van de hierin genoemde functies en bijbehorende competentie omschrijvingen. Dit is onderdeel van de geoffreerde tarieven voor de assessments, hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht.
Eis 5.7	De opzet en de vorm van de assessments sluiten aan op (het niveau) van de verschillende doelgroepen van ABD-manager en ABD-topmanager (perceel 1) en van TMG (perceel 2).
Eis 5.8	Vragenlijsten en psychologische testen worden voorafgaand aan het assessment via internet beveiligd aangeboden. Vragenlijsten en psychologische testen waaraan selectie uitspraken gekoppeld worden zijn door de COTAN gecertificeerde en voor selectie toepasbare testen. Het is bekend dat de COTAN sinds 2023 geen nieuwe instrumenten opneemt in de beoordelingsprocedure. Mocht Opdrachtnemer testen en vragenlijsten inzetten die nog niet gecertificeerd zijn door de COTAN dan moet Opdrachtnemer structureel onderzoek doen (of laten doen door de test leverancier) naar de zeven beoordelingscriteria, te weten: uitgangspunten van de testconstructie, kwaliteit van het testmateriaal, kwaliteit van de handleiding, normen, betrouwbaarheid, begripsvaliditeit en criteriumvaliditeit. Indien deze testen en vragenlijst (die niet gecertificeerd zijn door COTAN) worden ingezet, dient Opdrachtnemer een schriftelijke ondertekende verklaring van een onafhankelijke deskundige aan te leveren dat de test voldoet aan zeven beoordelingscriteria van COTAN. Deze deskundige die het oordeel afgeeft over de testen en vragenlijsten dient nadrukkelijk onafhankelijk te zijn en is niet verbonden aan de Opdrachtnemer of diens onderaannemer(s) en/of toeleveranciers. Verder dient deze deskundige een formele, opleiding in psychometrie en-of psychodiagnostiek (met kennis op het gebied van psychometrie) te hebben afgerond. Daarnaast dient deze deskundige verbonden te zijn aan een instelling voor hoger onderwijs (universiteit of HBO) of is de deskundige een (zelfstandig) consultant of (zelfstandig) testexpert. De beoordeling door een deskundige geldt niet voor testen en vragenlijsten ten behoeve van leiderschap en gedrevenheid.
Eis 5.9	De werkwijze van het assessment en de te gebruiken instrumenten zijn opgesteld en ingericht op basis van het gedachtegoed binnen de Rijksoverheid ten aanzien van Diversiteit en Inclusie, zoals het biasfree werven en selecteren.
Eis 5.10	Voor alle assessments geldt dat indien toegepast op kandidaten met een mentale of fysieke beperking, een assessment kosteloos kan worden aangepast aan deze doelgroep ten aanzien van inhoud, complexiteit en duur.
Eis 5.11	De nadere ontwikkeling en toepassing van de meetinstrumenten door Opdrachtnemer gebeurt in samenspraak met de Opdrachtgever.
Eis 5.12	De assessments en alle correspondentie, waaronder ook de rapportages van de assessments dienen in de Nederlandse taal opgesteld en aangeleverd te worden.

Eis 5.13	De individuele rapportage wordt eerst kenbaar gemaakt aan de deelnemer en na goedkeuring van deelnemer doorgestuurd aan Opdrachtgever. Aansluitend aan het assessment vindt een persoonlijke terugkoppeling met de deelnemer plaats waarin de resultaten worden besproken. Het assessment en de terugkoppeling worden uitgevoerd door dezelfde assessor.
Eis 5.14	De assessments worden in een hybride vorm aangeboden, daar wordt onder verstaan dat vooraf tests-en vragenlijsten online afgenomen kunnen worden en dat de overige onderdelen zoals een interview en praktijksimulatie live op locatie plaatsvinden. Op verzoek van de Opdrachtgever is Opdrachtnemer in staat het assessment volledig online af te nemen.
Eis 5.15	Inschrijver is in staat en bereid om alle assessments uit te voeren met inzet van meerdere assessoren en gebruik makend van diverse methoden en technieken, waarvan in ieder geval één praktijk-live-simulatie ("rollenspel") onderdeel uitmaakt.
Eis 5.16	Het assessment wordt uitgevoerd door een NIP geregistreerde psycholoog. Deze draagt zorg voor het advies, het opstellen van de rapportage en de persoonlijke terugkoppeling. De Inschrijver toont daarnaast aan dat het bij uitvoering van de Overeenkomst voor de Opdracht in te zetten team beschikt over de volgende kennis en ervaring (en dus een NIP registratie): Voor Perceel 1 geldt: • Minimaal 5 jaar ervaring met het uitvoeren van assessments op het niveau van ABD-topmanager; • Minimaal 3 jaar ervaring met het uitvoeren van assessments op het niveau van ABD-manager. Voor Perceel 2 geldt: • Minimaal 5 jaar ervaring met het uitvoeren van assessments op het niveau van TMG. Bovendien geldt dat het team van assessoren zich vooraf verdiept in: • De procedures van de Opdrachtgever; • De visie op leiderschap van DGABD; • De context van de kandidaten en van de functies zoals genoemd in het betreffende functiegebouw Rijk. Om aan te tonen dat aan deze Eis wordt voldaan voegt Inschrijver voor elke doelgroep minimaal 2 CV's toe (maximaal 5 CV's per doelgroep) van de beoogde in te zetten assessoren (en vervangers). Voor de CV's geldt maximaal één pagina A4 per CV en geen links naar een Linked-In profiel.
Eis 5.17	Voorafgaand aan de start van de Opdracht presenteert Opdrachtnemer de CV's van het team van assessoren dat uitvoering zal gaan geven aan de assessments en garandeert dat deze assessoren ook op deze Opdracht ingezet zullen worden. Opdrachtgever hecht waarde aan een dedicated team van assessoren die geregeld ingezet worden om zo de uniformiteit en kwaliteit van de assessments te kunnen borgen. Indien voorgestelde teamleden voor de concrete uitvoering van de Overeenkomst niet beschikbaar zijn, dienen zij te worden vervangen door personen die aantoonbaar over een vergelijkbaar opleidingsniveau, en vergelijkbare kennis en ervaring beschikken. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever hierover.
Eis 5.18	Indien gebruik wordt gemaakt van een acteur/adviseur bij de uitvoering van een praktijksimulatie voldoet deze aan de volgende Eisen:

	• De acteur is in staat om competenties van gewenst gedrag op te roepen bij hun gesprekspartner; • De acteur is analytisch voldoende onderlegd om op verschillende niveaus van leidinggevenden rollenspellen te spelen; • De acteur kan tijdens het spel inschatten of de betreffende competentie voldoende tot uiting is gekomen en past daar zijn spel op aan; • De acteur speelt het tegenspel realistisch en schakelt tijdens het spel natuurlijk tussen de te meten competenties; • De acteur houdt het spel gaande en handelt vanuit de intentie om de kandidaat goed tot zijn/haar recht te laten komen in de simulatie.
Eis 5.19	Opdrachtnemer biedt voor TMG TOP (en mogelijk in de toekomst voor andere ontwikkelprogramma's) groepsrapportages aan ter aanvulling op de individuele rapportages. Deze Eis geldt alleen voor perceel 2.
Eis 5.20	Na gunning van de Opdracht stelt Opdrachtnemer een digitaal informatiepakket beschikbaar aan Opdrachtgever, waarin antwoord gegeven wordt (bijvoorbeeld in de vorm van FAQ) op vragen als: • Wat houdt een assessment in? • Waar kunnen assessments voor ingezet worden? • Wat kan ik verwachten? • Kan ik me op een assessment voorbereiden? • Hoe zit het met geldigheid, vertrouwelijkheid en de rechten van de kandidaat?
Eis 5.21	Indien Opdrachtnemer in haar dienstverlening online (web)tooling toepast geldt dat: • Opdrachtnemer zorgt dat de gebruikersinterface en -documentatie voor eindgebruikers tenminste in de Nederlandse taal is; • De online (web)tooling minimaal voldoet aan de Digitoegankelijkheid norm (EN 301 549 met WCAG 2.1) en daarmee toegankelijk is voor kandidaten met fysieke of mentale beperkingen; • Er altijd de mogelijkheid is om contact op te nemen bij vragen van de kandidaat.
Eis 5.22	De duur van het assessment bedraagt maximaal 1 dag (2 dagdelen), exclusief intake, nabespreking rapportage en het invullen van eventuele vragenlijsten voorafgaand aan de assessmentbijeenkomst.
Eis 5.23	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid de assessments uit te voeren op een locatie in de provincie Utrecht of in de Randstad die met Openbaar Vervoer goed te bereiken is. Opdrachtnemer stelt op locatie de benodigde faciliteiten (lunch, koffie, thee etc.) beschikbaar. De assessmentlocatie dient representatief te zijn, professioneel ingericht met ergonomisch verantwoorde testruimten. De locatie beschikt over rustige, afgesloten ruimten voor het maken van tests en simulaties. De locatie is toegankelijk voor minder-validen.
Eis 5.24	Opdrachtnemer stelt op werkdagen tijdens kantooruren (08.00 tot 18.00 uur) één loket beschikbaar in de vorm van een e-mailadres en telefoonnummer (of een online portal/chat) waar alle (aan)vragen naartoe gezonden kunnen worden. Opdrachtnemer dient vragen zo spoedig mogelijk, maar maximaal op de eerstvolgende werkdag te beantwoorden. Er dient altijd een telefoonnummer beschikbaar te zijn waar (spoed)aanvragen afgehandeld kunnen worden.
Eis 5.25	Opdrachtnemer bevestigt uiterlijk op de eerstvolgende werkdag schriftelijk (per e-mail) de ontvangst van de aanmelding.

Eis 5.26	Binnen 1 werkdag na ontvangst van de aanmelding door Opdrachtgever wordt Opdrachtgever per e-mail door Opdrachtnemer geïnformeerd over de tijd en plaats van het(/de) af te nemen assessment(s) en over de rapportagedata('s). Bij een selectieassessment wordt minimaal 2 dagen voor het uit te voeren assessment een telefonische intake ingepland tussen Opdrachtgever en assessor. Deze telefonische intake wordt minimaal 1 week van tevoren ingepland. Bij ontwikkelassessments kan de voorbereiding verschillen. Opdrachtnemer stemt voorafgaand aan de uitvoering van de ontwikkelassessments de procedure af met de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van de afspraak met de te assen kandidaat. Uiterlijk twee weken na ontvangst van de aanmelding vindt het assessment plaats (voor zover de agenda van de kandidaat dit toelaat). Opdrachtnemer is bereid, in staat en voldoende flexibel om incidenteel spoedaanvragen voor assessments snel in te plannen en uit te voeren.
Eis 5.27	Opdrachtnemer stuurt de individuele assessmentrapportages, na toestemming van de kandidaat, uiterlijk vijf werkdagen na het assessment naar Opdrachtgever.
Eis 5.28	Na het inplannen van een afspraak verstuurt de Opdrachtnemer per e-mail een uitnodiging aan de kandidaat met daarin duidelijke informatie over niet alleen tijd en plaats van afname, maar tevens over de inhoud van het assessment (duidelijkheid over wat de kandidaat kan verwachten) en hoe de kandidaat zich voor kan bereiden op het assessment, zie ook Eis 5.20.
Eis 5.29	De psycholoog die betrokken is bij de uitvoering van de assessments levert nazorg in de vorm van een nagesprek met de kandidaat. Dit nagesprek vindt plaats op de dag waarop het assessment is afgenomen, rechten en plichten worden overeenkomstig NIP uitgelegd en gehanteerd. Bij een selectieassessment wordt in dat nagesprek de uitslag van het assessment aan de kandidaat gegeven en wordt aan de kandidaat toestemming gevraagd om de uitslag te delen met Opdrachtgever. Bij een ontwikkelassessment deelt Opdrachtnemer in het nagesprek de beelden uit het assessment met de kandidaat. Opdrachtnemer maakt met kandidaat een afspraak om het rapport op later moment toe te lichten en eventuele vragen n.a.v. het rapport te beantwoorden. Tijdens dit laatste gesprek wordt ook de toestemming om het rapport te versturen besproken en vraagt Opdrachtnemer de kandidaat om een schriftelijke bevestiging.
Eis 5.30	De psycholoog die betrokken is bij de uitvoering van het assessment streeft naar herkenbaarheid en acceptatie bij de kandidaat zowel tijdens als na het assessment.
Eis 5.31	Opdrachtnemer biedt standaard de mogelijkheid tot het (uitgebreid) doorspreken van de resultaten van het assessment met de kandidaat (desgewenst, op vraag van de kandidaat, op werkdagen ook tijdens avonduren) en met de Opdrachtgever (de kosten hiervoor dienen inbegrepen te zijn in de door Inschrijver geoffreerde uitvoeringstarieven).
Eis 5.32	Opdrachtnemer kan te maken krijgen met spoedopdrachten, vooral als het gaat om selectieassessments. Bij selectieassessments geeft de betrokken assessor de (telefonische) terugkoppeling altijd op de dag van het assessment. Dit kan ook buiten kantoor tijd plaatsvinden en geschiedt na goedkeuring van de kandidaat.

Eis 5.33	Opdrachtnemer levert één keer per jaar een rode draden rapportage op. Hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht. Er geldt een maximaal tarief per rode draden rapportage van € 5.000 exclusief btw en inclusief reis-, verblijf- en alle overige kosten. In de rode draden rapportage wil Opdrachtgever in ieder geval zien: • Rode draden in leiderschapsprofielen voor de doelgroepen in perceel 1 en/of perceel 2; • Rode draden in kwaliteiten en ontwikkelpunten voor de doelgroepen in perceel 1 en/of perceel 2 (competenties, rollen van maatschappelijk partner, politiek adviseur en manager); • Relevante trends en ontwikkelingen in assessmentadviezen (bijvoorbeeld interne (rijksoverheid) of externe kandidaten etc.); • Interessante overeenkomsten / verschillen in assessmentadviezen bij functies of organisatie onderdeel (bijvoorbeeld tussen departementen en tussen beleid / uitvoering / toezicht / bedrijfsvoering); • Adviezen voor werving- en selectie of mogelijk onboarding- en ontwikkelaanbod voor DGABD n.a.v. deze rode draden.
5.34	Inschrijver kan de aanvullende diensten leveren die in de herzieningsclausule zijn opgenomen (zie ook artikel 1.2 van de concept Overeenkomst in Bijlage A1 en/of A2). Deze aanvullende diensten bestaan uit: team assessments en online vragenlijsten en meetinstrumenten ten behoeve van selectie, ontwikkeling, performance management, talentmanagement en feedback ontvangen/geven voor dezelfde doelgroep(en) in dat perceel en binnen dezelfde context als de oorspronkelijke Opdracht (selectie- en ontwikkeling). Indien Opdrachtgever hier gebruik van wil maken, zal zij de Opdrachtnemer verzoeken een separate prijsopgave te doen voor de betreffende aanvullende dienst. Deze prijsopgave wordt gebaseerd op een marktconforme en transparante prijsbepaling, waarbij de Opdrachtnemer inzicht geeft in: • De gehanteerde prijsopbouw (bijvoorbeeld tarieven, licentiekosten, inzet van middelen); • Eventuele eenmalige en/of terugkerende kosten. Opdrachtgever is niet verplicht de aanvullende diensten af te nemen en behoudt zich het recht voor een prijsopgave al dan niet te accepteren of de aanvullende diensten op een andere manier te contracteren. Indien de prijsopgave geaccepteerd wordt, stuurt Opdrachtgever Opdrachtnemer een opdrachtbevestiging. Pas na de opdrachtbevestiging kan Opdrachtnemer starten met het uitvoeren van de aanvullende dienstverlening.

6. Eisen met betrekking tot Kunstmatige Intelligentie (AI)

Eis 6.1	Opdrachtnemer zal geen gevoelige gegevens (gevoelige gegevens zijn in ieder geval persoonsgegevens en gegevens die geclassificeerd zijn als Bedrijfsvertrouwelijk en zwaarder) in publieke AI-toepassingen zetten waar de vertrouwelijkheid niet is gewaarborgd. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien zij AI gebruikt.
Eis 6.2	Indien Opdrachtnemer AI toepast binnen de Dienstverlening dient hij zich te confirmeren aan de AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689).

7. Eisen met betrekking tot Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacy beleid

Eis 7.1	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van de Overeenkomst 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.
Eis 7.2	In het kader van de AVG beschouwt Opdrachtgever Opdrachtnemer als Verwerkingsverantwoordelijke. Na gunning worden nadere afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.
Eis 7.3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Voorgaande laat onverlet de verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van artikel 33 en 34 van de AVG en andere wet- en regelgeving in het kader van de meldplicht datalekken.
Eis 7.4	Indien Opdrachtnemer het gedurende de looptijd van de Overeenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal Opdrachtgever hier zijn medewerking aan verlenen.
Eis 7.5	Opdrachtnemer hanteert een privacyreglement, conform huidige wet- en regelgeving. Dit privacyreglement dient ter bescherming van persoonsgegevens of andere gegevens waarvan Opdrachtgever heeft bepaald dat zij beschermd moeten worden of waarvan Opdrachtnemer kan begrijpen dat zij beschermd moeten worden.
Eis 7.6	Opdrachtnemer stelt een privacyverklaring op, waarmee Kandidaten worden geïnformeerd over de verwerking van hun persoonsgegevens volgens artikelen 12 t/m 14 AVG.
Eis 7.7	Opdrachtnemer is verplicht om ten aanzien van persoonsgegevens geheimhouding te betrachten. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) dient daarbij in acht genomen te worden.
Eis 7.8	Opdrachtnemer treft, volgens artikel 25 AVG, passende technische en organisatorische maatregelen om rekening te houden met de beginselen van gegevensbescherming door ontwerp (design) en door standaardinstellingen (default).
Eis 7.9	Naast het gestelde in Eis 7.8 geldt voor informatiebeveiliging en privacybescherming het volgende: - Opdrachtnemer zal haar informatievoorziening, de voorzieningen voor het ontvangen van opdrachten en inclusief het communiceren van informatie, voldoen en blijven voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid 2 (BIO 2) - Opdrachtnemer zal voldoen aan de daarop van toepassing zijnde criteria van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP); - Opdrachtnemer toont dit jaarlijks aan met onafhankelijke audits en/of onafhankelijke verklaringen en/of certificaten op opzet, bestaan en, zodra dit kan, werking; - Indien bepaalde onderdelen van de BIO 2 volgens Opdrachtnemer logischerwijs niet van toepassing zijn, kan Opdrachtgever besluiten deze buiten scope te plaatsen.

	Opdrachtgever kan besluiten om zelf aanvullende audits (kwaliteitsbeoordelingen/ beveiligingsaudits/ penetratietesten) te laten uitvoeren. De kosten voor deze aanvullende audits zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Het door Opdrachtnemer meewerken aan deze audits is vereist.
Eis 7.10	Opdrachtnemer is volgens artikel 35 AVG verplicht een data protection impact assessment (DPIA) uit te voeren wanneer de verwerking waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Opdrachtgever heeft het recht om op enig later moment een DPIA uit te voeren. Het op dat moment niet voldoen hieraan geeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
Eis 7.11	De verwerking en eventuele overdracht van persoonsgegevens moet binnen de EER plaatsvinden.
Eis 7.12	Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens niet verder verwerken voor niet-verenigbare doelen dan waarvoor deze opdracht wordt uitgevoerd.
Eis 7.13	Opdrachtnemer beschikt over een ISO-27001 certificaat of gelijkwaardig certificaat. Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee u aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag liggen aan het gevraagde certificaat. Zie voor meer informatie paragraaf 3.2 in het Beschrijvend Document.
Eis 7.14	Alle gegevens die tijdens de dienstverlening betrekking hebben op de kandidaat worden in een digitaal dossier opgenomen. Dit dossier blijft eigendom van de kandidaat. De ten behoeve van de assessments ingevoerde data en de op basis hiervan gegenereerde rapporten zijn na toestemming tot doorsturen, eigendom van Opdrachtgever.
Eis 7.15	Met betrekking tot het opslaan en verzenden van persoonsvertrouwelijk materiaal houdt Opdrachtnemer zich aan de vigerende wet- en regelgeving met betrekking tot wettelijke bewaartermijnen, signaleringen, archivering, anonimisering, vernietiging van persoonsgegevens (zoals dossier/documenten/emails/login) en conformeert zich aan de richtlijnen met betrekking tot het digitaal werken vanuit het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP).
Eis 7.16	Opdrachtnemer en in te zetten personeel conformeert zich aan de NIP beroepscode en voor zover van toepassing aan het privacyreglement van Opdrachtgever.
Eis 7.17	De adviseur van de Opdrachtnemer die ingezet zal worden voor de uitvoering van de dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever ondertekent een geheimhoudingsverklaring.
Eis 7.18	Indien Opdrachtnemer in haar dienstverlening online (web)tooling toepast geldt dat: • maatregelen getroffen zijn om risico's en dreigingen zoals benoemd in de OWASP Top 10 tegen te gaan (https://owasp.org/www-project-top-ten/) • deze voldoet aan de NCSC ICT- beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties, dan wel de logische opvolgers daarvan (https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.html). • gegevens versleuteld worden opgeslagen en getransporteerd waarbij SSL-certificaten bij Qualys SSL Labs minimaal een A (A, A-, A+ en A++) scoren. • reguliere eindgebruikers met reguliere rechtenprofielen alleen via de gebruikersinterface toegang kunnen krijgen; • er geen ongedocumenteerde mogelijkheden tot toegang zijn, zogenaamde "backdoors".

Eis 7.19	Voor zo ver relevant en van toepassing worden tenminste de volgende verplichte open standaarden ondersteund, dan wel de logische opvolgers daarvan: • Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1) • DKIM (RFC 6376) • DMARC (RFC 7489) • DNSSEC (RFC 4033, RFC4034, RFC4035) • HTTPS en HSTS 1.2 • NEN-ISO/IEC 27001 • TLS 1.3 en 1.2 • SPF 1 • STARTTLS en DANE (RFC 3207 en RFC 7672) Aan te tonen via overleg bewijsstukken en/of Verklaring en/of rapportage https://internet.nl/
----------	---

Wanneer er hierboven sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

2. Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 1. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook de akkoordverklaring van het Programma van Eisen.