



HOOGHEEMRAADSCHAP
**DE STICHTSE
RIJNLANDEN**

Bijlage 1 Programma van Eisen

Voor de Europese aanbesteding ten behoeve van

Teamontwikkeling

Kenmerk TenderNed:TN579441
Referentienummer: DM2089152
Datum:30 maart 2026

1	Algemene eisen aan de opdracht
1.1	De door Opdrachtnemer in haar Inschrijving aangeboden en omschreven kwaliteit – in aanvulling op of ter invulling van de eisen zoals gesteld in het onderhavige document (het Programma van Eisen) - dient ook daadwerkelijk gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten uitvoer gebracht te worden. Alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen of anderszins omschreven invulling van de Dienstverlening worden geacht in de aangeboden prijzen te zijn inbegrepen. Opdrachtnemer is dus gehouden de aangeboden kwaliteit ook daadwerkelijk te bieden/leveren en meerkosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.
1.2	De werktijden die van toepassing zijn op deze Opdracht betreffen werkdagen tussen 08.00-18.00 uur. Het werken buiten de vermelde werktijden is alleen mogelijk in overleg met, en na goedkeuring van Opdrachtgever. De werkzaamheden kunnen samenvallen met andere reguliere werkzaamheden van Opdrachtgever. In overleg met Opdrachtgever moet de planning hierop aangepast kunnen worden.
1.4	Externe promotionele communicatie met betrekking tot de inhoud en werkzaamheden van de gegunde opdracht mag alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van de contractmanager van Opdrachtgever.
1.9	Opdrachtnemer dient zich bij uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde te houden aan de relevante wet- en regelgeving, protocollen en gedragscodes.
1.10	Opdrachtnemer realiseert zich, dat Opdrachtgever ook als overheid optreedt en aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. Opdrachtgever behoudt bij nakoming van het in de Raamovereenkomst bepaalde haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
1.11	Opdrachtnemer maakt gebruik van digitale materialen tenzij fysiek noodzakelijk.
2	Eisen aan medewerkers van opdrachtnemer
2.1	Opdrachtnemer is verplicht voor het verrichten van de werkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat over de benodigde vakkennis beschikt en in staat is zelfstandig te werken. Vakkennis dient op verzoek aantoonbaar te zijn middels diploma's en/of certificaten.
2.4	Alle medewerkers die ingezet worden bij werkzaamheden voor Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal volledig machtig zijn in woord en geschrift.
2.5	Bij gebleken ongeschiktheid van een medewerker van Opdrachtnemer kan Opdrachtgever eisen dat Opdrachtnemer een andere medewerker inzet.
2.6	Het personeel van opdrachtnemer dient zich, alvorens de terreinen van HDSR te betreden/ verlaten, altijd te melden bij de medewerker, indien deze aanwezig is, van de betreffende locatie. Bij afwezigheid dient het personeel van opdrachtnemer zich telefonisch te melden bij de (aangewezen) contactpersoon van HDSR.
3	Communicatie
3.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.
3.2	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon met back-up beschikbaar voor Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst. Opdrachtnemer stelt contactgegevens (telefoon en e-mail) ter beschikking voor vragen, klachten en meldingen.

3	Communicatie
3.3	Opdrachtnemer dient tijdens werktijden telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
3.5	Opdrachtnemer en Opdrachtgever doen minimaal 2x per jaar een evaluatie. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde: - Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; - Gemelde klachten en afhandeling; - Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid, initiatief in communicatie; Opdrachtnemer zorgt hierbij voor een actielijst en notulen. Opdrachtnemer dient maximaal binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen.
3.6	In geval van (bijna) ongelukken of calamiteiten tijdens de uitvoering van de werkzaamheden wordt opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht.

4	Managementinformatie
4.1	Opdrachtnemer rapporteert elke twee (2) weken na afloop van het kwartaal in een gangbare digitale vorm, kosteloos op tactisch niveau aan de Contractmanager van Opdrachtgever. De rapportages bevatten tenminste: - Totaal gefactureerde bedrag; - Facturatieoverzicht, totaallijst met verstuurde en openstaande facturen incl. kosten en opbrengsten in €, factuurnummers, factuurdata, en mogelijke correcties verstuurd aan Opdrachtgever. - Totaal aantal gewerkte uren; - Aantal Opdrachten en aantal spoedopdrachten.
4.2	Per jaar wordt een rapportage digitaal aangeleverd aan de contracteigenaar en contractmanager. Deze rapportage gaat primair in op de voortgang op lange termijn doelstellingen, innovaties, marktontwikkelingen, verbetervoorstellen en contractoptimalisatie. In deze rapportage worden ook de incidenten, klachten, afhandeling van klachten en verbeterpunten opgenomen.
4.3	Opdrachtnemer dient een deugdelijke administratie (logboek) bij te houden van de uitgevoerde trainingen. Op aanvraag van Opdrachtgever dient hier inzicht in verschaft te worden.

5	Overdracht en exitstrategie
5.1	Opdrachtnemer garandeert bij zowel tussentijdse ontbinding van de Overeenkomst als bij beëindiging van de Overeenkomst, of niet verlenging van de Overeenkomst, terstond haar volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van de werkzaamheden, historische gegevens, accountgegevens en alle andere bestanden en informatie die bij de Dienstverlening behoren aan Opdrachtgever. Hierbij stelt Opdrachtnemer, met inachtneming van de wet- en regelgeving waaronder de AVG, alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Dienstverlening bij de Opdrachtgever ter beschikking aan de Opdrachtgever dan wel de nieuwe leverancier.
5.2	Opdrachtnemer garandeert dat alle werkzaamheden, die naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk zijn om een eenvoudige en soepele overgang van de Dienstverlening te bewerkstelligen, zonder enige hinder en/of onderbreking van de activiteiten van Opdrachtgever naar Opdrachtgever zelf of een door Opdrachtgever aangewezen derde worden overgedragen.
5.3	Opdrachtnemer zal indien gewenst op aanvraag een exit plan opstellen en ter goedkeuring voorleggen aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever een exit plan afwijst, zal Opdrachtgever dit gemotiveerd doen met verwijzing naar de specifieke vereisten waarin het exit plan niet of in onvoldoende mate voorziet.

Uitvoering van de opdracht	
6.1	Opdrachtnemer dient bij uitval van de trainer de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. In overleg met opdrachtgever wordt bepaald of de training wordt verzet of dat er voor vervanging wordt gezorgd waarbij de vervanger eerst ter goedkeuring wordt voorgelegd aan opdrachtgever.
6.2	De trainers zijn, bij aanvang van trajecten, volledig op de hoogte van de (klant)vraag, organisatiecontext en de deelnemers/doelgroep van het traject.
6.3	De trajecten vinden op de locaties van HDSR plaats of op externe locaties indien aanvrager dat aangeeft. <i>(HDSR is verantwoordelijk voor de externe locaties incl. benodigdheden)</i>
6.4	Na een aanvraag van Opdrachtnemer voor een teamontwikkeling dient Opdrachtgever binnen uiterlijk 10 werkdagen een schriftelijke offerte in te dienen voor een geschikte training. In de aanvraag beschrijft Opdrachtgever alle uitgangspunten voor de gewenste training en worden ook de gewenste kwaliteit eisen aan de in te zetten trainers meegenomen.
6.5	Uitgebrachte offertes zijn minimaal 60 dagen geldig.
6.6	Een offerte van Opdrachtnemer bevat minimaal: • Beoogde resultaat van het traject. • Planning voor ontwikkeling, uitvoer en evaluatie van het traject. • Plan van aanpak voor het traject of de training waarbij de rol van HDSR duidelijk wordt weergegeven qua inspanning in functionarissen en tijd. • In te zetten adviseur (wie de adviseur/begeleider in het traject gaat zijn en een toelichting op de inzet van eventuele overige medewerkers van de opdrachtnemer). De prijs dient in de offerte nader gespecificeerd te zijn in ureninzet en uurtarief. De prijzen dienen te voldoen aan de voorwaarden zoals gesteld in Bijlage 4 – Inschrijfbiljet.
6.7	Na ontvangst van de schriftelijke offerte neemt Opdrachtgever contact op met Opdrachtnemer voor het inplannen van een kennismakingsgesprek om de wederzijdse verwachtingen, aanpak en doelen te bespreken en om te beoordelen of aangeboden coach/facilitator passend is voor het betreffende team.
6.8	Indien de Opdrachtgever de voorgestelde coach/facilitator geschikt acht, verstrekt de Opdrachtgever na het kennismakingsgesprek een formele opdrachtbevestiging voor de start van het traject.
6.9	Vergoeding vindt uitsluitend plaats indien een voorgestelde kandidaat daadwerkelijk wordt geplaatst en voldoet aan de overeengekomen voorwaarden voor inzet.
6.10	Indien uit het kennismakingsgesprek blijkt dat de in te zetten partij niet aansluit op de vraag of de doelgroep stelt Opdrachtnemer een andere kandidaat voor. Indien deze partij ook niet aansluit heeft HDSR de mogelijkheid om de aanvraag te annuleren of elders uit te zetten, zonder dat er hiervoor kosten in rekening gebracht mogen worden.
6.11	Bij annulering van de opdracht gelden de volgende kosten: • Tot 30 dagen vooraf kan kosteloos worden geannuleerd. • Tussen 30 en 14 dagen vooraf wordt 35% van de kosten in rekening gebracht • Tussen 14 en 7 dagen vooraf wordt 50% van de kosten in rekening gebracht • Korter dan 7 dagen vooraf wordt 75% van de kosten doorbelast.