

Bijlage 2 Programma van Eisen (PvE)

Het Programma van Eisen bestaat uit een samenhangend pakket van eisen met een knock-out karakter. Het niet voldoen of niet kunnen voldoen aan één of meerdere eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Indien een inschrijver zich niet kan vinden in (delen van) dit Programma van Eisen, dient dit tijdig te worden gemeld via de Nota van Inlichtingen.

1. Algemene voorwaarden en randvoorwaarden

P.E. 1

De opdrachtgever stelt de benodigde faciliteiten beschikbaar, waaronder locatie, koffie, thee en lunch (indien van toepassing).

P.E. 2

De team-ontwikkel-trajecten worden qua planning, opzet en uitvoering in afstemming met de opdrachtgever vormgegeven.

P.E. 3

De opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit conform geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

P.E. 4

Door de opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie worden uitsluitend gebruikt ten behoeve van de uitvoering van deze opdracht.

P.E. 5

Indien persoonsgegevens worden verwerkt, wordt een overeenkomst gegevensuitwisseling gesloten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

P.E. 6

De ICT-infrastructuur en gebruikte software van de opdrachtnemer voldoen aan de eisen van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

P.E. 7

Beveiligingsincidenten en datalekken worden binnen 24 uur gemeld aan de opdrachtgever, inclusief oorzaak, impact en genomen beheersmaatregelen.

P.E. 8

~~Documentdeling en communicatie met de opdrachtgever vinden plaats via een veilig communicatiemiddel (zoals Bastion of een aantoonbaar gelijkwaardig communicatiemiddel).~~
Er worden voorafgaand aan de opdracht afspraken gemaakt over de veilige opslag en uitwisseling van gegevens en documenten. (n.a.v. vraag 98 Nvl 1)

2. Profiel en organisatie van de opdrachtnemer

P.E. 9

De opdrachtnemer heeft geen andere financiële relatie met de opdrachtgever dan de onderhavige overeenkomst en daarmee samenhangende verplichtingen.

P.E. 10

De opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure waarin helder is vastgelegd hoe klachten worden behandeld (wie, wat, waar, wanneer en hoe). Hierbij kan ook verwezen worden naar een gedragscode of klachtenprocedure die de beroepsvereniging hanteert waar de betreffende opdrachtnemer of de betrokken professionals bij aangesloten zijn, en waaraan betreffende professionals zich committeren.

P.E. 11

De opdrachtnemer beschikt over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de eisen van de AVG. Na definitieve gunning wordt dit privacyreglement op verzoek van de opdrachtgever aan de gemeente Venlo verstrekt.

P.E. 12

De opdrachtnemer betreft een natuurlijke persoon en/of een samenwerkingsverband van meerdere personen en is, respectievelijk beschikt over, één of meer gekwalificeerde leerbegeleiders conform beschreven kerncompetenties in de inschrijvingsleidraad.

P.E. 13

De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever onverwijld over:

- het intrekken of verlopen van relevante certificeringen;
- opgelegde maatregelen of boetes door toezichthoudende instanties die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst.

P.E. 14

De opdrachtnemer verleent op verzoek van de opdrachtgever kosteloos en tijdig medewerking aan het aanleveren van rapportages en managementinformatie, onder andere ten behoeve van evaluatie of heraanbesteding.

P.E. 15

Bij (vroegtijdige) beëindiging van de overeenkomst verleent de opdrachtnemer volledige en kosteloze medewerking aan:

- overdracht van dossiers, data en documentatie;
- overdracht van kennis en ervaring aan een opvolgende opdrachtnemer.

P.E. 16

De opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon aan voor de opdrachtgever. Bij afwezigheid wordt deze adequaat vervangen.

3.Eisen aan leerbegeleiders (facilitators)

3.1 Houding en mindset

P.E. 17

De leerbegeleider gelooft in het leerpotentieel en probleemoplossend vermogen van teams en stimuleert eigenaarschap en zelfsturing.

P.E. 18

De leerbegeleider hanteert een oordeelsvrije, nieuwsgierige en onderzoekende houding.

P.E. 19

De leerbegeleider past systeemdenken toe en herkent onderliggende patronen in gedrag en interactie.

P.E. 20

De leerbegeleider heeft een tolerante houding ten aanzien van onzekerheid en “niet-weten” en benut dit actief als leerkans.

P.E. 21

De leerbegeleider reflecteert actief op het eigen handelen en leert samen met het team.

P.E. 22

De leerbegeleider werkt vanuit het perspectief van waarderend onderzoek, met focus op wat goed werkt en hoe dit kan worden versterkt.

P.E. 23

De leerbegeleider stelt zich proactief op en adviseert opdrachtgever gevraagd en ongevraagd indien dit van belang is van teams of organisatie.

P.E. 24

De leerbegeleider bewaakt een professionele en onafhankelijke positie ten opzichte van zowel medewerker als management.

P.E. 25

De opdrachtnemer waarborgt vertrouwelijkheid van alle informatie die in het kader van teamontwikkeltrajecten en leerprocessen wordt gedeeld.

3.2 Kennis en deskundigheid

P.E. 26

De leerbegeleider beschikt over kennis van actieleren, ervaringsleren en leerprocessen (bijv. Kolb en Revans).

P.E. 27

De leerbegeleider heeft inzicht in groepsdynamica, teamontwikkeling en interactiepatronen.

P.E. 28

De leerbegeleider beschikt over kennis van veranderkunde en organisatieontwikkeling.

P.E. 29

De leerbegeleider beschikt over basiskennis van motivatie, leerpsychologie en gedrag.

P.E. 30

De leerbegeleider heeft kennis van de publieke sectorcontext.

P.E. 31

De leerbegeleider heeft ervaring met waarderend onderzoek en met het begeleiden van intervisie en reflectie.

3.3 Vaardigheden**P.E. 32**

De leerbegeleider kan reflectieprocessen begeleiden en verdiepende vragen stellen.

P.E. 33

De leerbegeleider kan patronen in samenwerking en gedrag observeren en bespreekbaar maken.

P.E. 34

De leerbegeleider kan intervisie, actieleren en leerbijeenkomsten faciliteren.

P.E. 35

De leerbegeleider begeleidt teams bij het formuleren van leervragen, leerdoelen en het uitvoeren van experimenten en verbeteracties.

P.E. 36

De leerbegeleider verbindt individueel, team- en organisatieleren.

P.E. 37

De leerbegeleider kan teams begeleiden op eigenaarschap en autonomie.

3.4 Professionele basis en vervanging**P.E. 38**

De leerbegeleider beschikt over aantoonbare ervaring met teamontwikkeling en leerprocessen in organisaties. Curricula Vitae van beoogd professionals worden toegevoegd om dit aan te tonen.

P.E. 39

De leerbegeleider beschikt aantoonbaar over een afgeronde hbo- of wo-opleiding, bijvoorbeeld in organisatieontwikkeling, psychologie, veranderkunde of onderwijskunde (of vergelijkbaar). Aangevuld met relevante opleidingen, cursussen etc. Curricula Vitae van beoogd professionals worden toegevoegd om dit aan te tonen.

P.E. 40

Leerbegeleiders beschikken over relevante registraties en handelen conform geldende beroepscode (zoals NOBCO, NOLOC, NOBTRA, LVSC EMCC of ICF of vergelijkbare registratie) Curricula Vitae van beoogd professionals worden toegevoegd om dit aan te tonen.

P.E. 41

De leerbegeleider beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

P.E. 42

Bij voorziene langdurige afwezigheid van een vaste leerbegeleider wordt binnen twee weken gelijkwaardige vervanging geregeld, na afstemming met de opdrachtgever.

P.E. 43

De opdrachtnemer garandeert, indien door opdrachtnemer gewenst, de inzet van een vaste vervanger die aantoonbaar gelijkwaardig is aan de vaste leerbegeleider.

P.E. 44

De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever onmiddellijk en schriftelijk over de afwezigheid en/of uitval van de leerbegeleider en/of diens vaste vervanger.

P.E. 45

Bij onvoorziene beëindiging van de inzet van een leerbegeleider staat de opdrachtnemer garant voor een zorgvuldige afronding en overdracht van het traject. Een beoogd opvolger wordt vooraf ter goedkeuring aan de opdrachtgever voorgesteld.

P.E. 46

Bij (tijdelijke) vervanging van de leerbegeleider worden geen extra kosten in rekening gebracht. Vervanging vindt uitsluitend incidenteel en in overleg met de opdrachtgever plaats.

P.E. 47

De kosten voor het inwerken van een vervangend of opvolgend personeel zijn volledig voor rekening van de opdrachtnemer.

4. Eisen aan de uitvoering van teamontwikkeltrajecten**P.E. 48**

De trajecten zijn gericht op het versterken van samenwerking, teamdynamiek, reflectie en zelfsturend vermogen.

P.E. 49

Teams werken aan actuele vraagstukken uit de eigen praktijk en leren door actie en reflectie (learning on the job).

P.E. 50

De leerbegeleider vervult een proces begeleidende rol en is geen inhoudelijk expert of probleemeigenaar.

P.E. 51

Indien individuele coaching noodzakelijk of wenselijk blijkt ter ondersteuning van het teamproces, signaleert de opdrachtnemer dit en stemt hierover af met de opdrachtgever.

P.E. 52

Leerbegeleiders zijn tijdens werkdagen bereikbaar per telefoon en/of e-mail en reageren binnen twee werkdagen.

P.E. 53

De opdrachtnemer is flexibel beschikbaar in overleg met de opdrachtgever, passend bij de aard en dynamiek van teamontwikkeltrajecten.

P.E. 54

Afspraken kunnen kosteloos plaatsvinden op een door de gemeente beschikbaar gestelde locatie (zoals het Stadskantoor) of op een met de opdrachtgever overeengekomen locatie.

P.E. 55

Indien het noodzakelijk of wenselijk is om afspraken op een andere locatie te organiseren, wordt dit vooraf afgestemd met de opdrachtgever. Eventuele extra kosten vallen buiten de reguliere bekostiging, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

P.E. 56

Rapportages en terugkoppelingen over leeropbrengsten worden uiterlijk binnen 3 weken na afronding van het teamontwikkeltraject aan de opdrachtgever en de betrokken teams verstrekt. Deze rapportages zijn transparant, AVG-conform en bevatten zowel teamspecifieke inzichten als geanonimiseerde organisatiebrede leerpunten.

5. Kwaliteitsmonitoring en evaluatie**P.E. 57**

Na afronding van iedere opdracht vindt er een evaluatie plaats, waarbij feedback vanuit het betreffende team en leidinggevende opgehaald wordt.

P.E. 58

De opdrachtnemer levert jaarlijks een kwaliteitsrapportage met daarin:

- overzicht van trajecten, doelen en resultaten;
- leeropbrengsten voor de organisatie;
- feedback van teams en leidinggevenden;
- gesignaleerde knelpunten met (indien van toepassing) verbetermaatregelen.

P.E. 59

De opdrachtnemer committeert zich aan een lerende en reflectieve aanpak waarbij feedback en evaluaties structureel worden benut.

P.E. 60

Indien de kwaliteit structureel onvoldoende is, kan de opdrachtgever een verbeterplan eisen of de overeenkomst beëindigen. Als dit plan niet leidt tot (structurele) verbetering van de uitvoering van het contract, dan kan een ingebrekestelling worden gedaan door opdrachtgever. Als de ingebrekestelling niet leidt tot (structurele) verbetering van de uitvoering van het contract, dan kan de overeenkomst worden beëindigd. Ten behoeve van het verbeterplan en/of de ingebrekestelling zullen, indien deze situaties zich voordoen, op dat moment, in samenspraak, nadere afspraken worden gemaakt en vastgelegd.

P.E. 61

Indien geen van de gecontracteerde raamcontractanten in staat is de gevraagde opdracht overeenkomstig de gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor deze opdracht aan een derde partij (buiten de raamovereenkomst) te verstrekken.

6. Financiële en contractuele eisen

P.E. 62

Er is binnen de af te sluiten Overeenkomst op geen enkele wijze sprake van een afname garantie door Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft geen recht op vaste (jaarlijkse) omzet. Daarnaast kan Opdrachtgever niet worden gehouden aan een minimale urenafname.

P.E. 63

Uurtarieven zijn all-in, vast gedurende de contractperiode (indexatie conform CPI (zie art. 3.2 raamovereenkomst)).

P.E. 64

Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever.

P.E. 65

De factuur bevat verder minimaal de volgende informatie:

- Factuuradres;
- Locatie (indien van toepassing);
- Naam besteller;
- Contractnummer;
- Inkoopordernummer;
- Beschrijving van de geleverde/uitgevoerde dienstverlening en/of producten;
- Prestatieverklaring (indien van toepassing);
- Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag;
- Subtotaal exclusief BTW;
- Gegevens leverancier (minimaal KVK-nummer en BTW-identificatienummer);
- BTW percentage en BTW bedrag;
- Totaalbedrag inclusief BTW;
- Factuurnummer;
- Bij eindfactuur: specificatie van de verrichte werkzaamheden op basis van daadwerkelijke hoeveelheden/aantallen gekoppeld aan de genoemde tarieven/eenheidsprijzen uit het prijzenblad.

Ten aanzien van de uitgevoerde dienstverlening (6e bullet hierboven) dient in ieder geval het volgende te worden opgenomen:

- de maand waarin de dienstverlening is uitgevoerd/geleverd;
- gewerkte uren voor de gemeente Venlo;
- welke (nadere) opdracht (naam/referentie) is uitgevoerd;
- de prijs (excl. BTW).

Alleen daadwerkelijk uitgevoerde uren/producten kunnen worden gefactureerd. Facturen dienen digitaal te worden ingediend bij facturen@venlo.nl.

Indien facturen niet de gegevens vermelden als overeengekomen met gemeente Venlo, is gemeente Venlo gerechtigd, na melding aan opdrachtnemer, betaling op te schorten tot uw facturen wel voldoen.

Gemeente Venlo hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na correcte ontvangst van de desbetreffende factuur.

P.E. 66

Het door de opdrachtnemer bij een nadere opdracht aangeboden uurtarief (excl. BTW) is hetzelfde (of lager) tarief als het bij inschrijving aangeboden tarief en is een all-in tarief en

geldt gedurende de gehele looptijd van de nadere overeenkomst. Alle kosten om de opdracht/ nadere overeenkomst uit te voeren zijn in dit tarief opgenomen.

Oprachtnemer brengt bij gemeente Venlo geen andere tarieven in rekening dan de uurtarieven zoals opgenomen binnen de Inschrijving. Er is geen sprake van enig andere vergoeding.

Meerwerk mag alleen uitgevoerd worden door Oprachtnemer op het moment dat de Opdrachtgever daar schriftelijke toestemming voor heeft gegeven. Meerwerk wordt uitgevoerd op basis van de uurtarieven zoals opgenomen binnen de Inschrijving/ raamovereenkomst.

De opdrachtnemer kan de uitgevoerde werkzaamheden factureren. Opdrachtnemer stuurt per begeleidingstraject twee facturen o.v.v. o.a. het verkregen inkoopordernummer: De helft (50%) van de geraamde kosten na opdrachtverlening, de overige (werkelijke) kosten na afronding van het traject.

Per nadere opdracht zal er een afzonderlijke overeenkomst worden opgesteld.

P.E. 67

De nettoprijzen staan vast gedurende de gehele contractperiode inclusief de optie jaren. Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2028 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2021=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever. Indien het prijsindexcijfer negatief uitvalt worden de kosten ten gunste van gemeente Venlo verlaagd.

Een verzoek tot indexering dient uiterlijk 1 maand voorafgaand aan de maand waarin de indexatie ingaat te worden ingediend. Er vindt een controle plaats op de juiste berekening. Na schriftelijke goedkeuring door partijen worden de eventuele nieuwe tarieven van kracht. De nieuwe tarieven worden van kracht in januari van het opvolgende jaar.

P.E. 68

Oprachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel alle bedrijfsinformatie afkomstig van Opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan gemeente Venlo geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van gemeente Venlo, of in geval van een wettelijke verplichting.

P.E. 69

Oprachtnemer is verantwoordelijk voor alle fouten die verwijtbaar zijn aan de Opdrachtnemer en zijn ontstaan tijdens de uitvoering van de dienstverlening. Eventuele door Opdrachtnemer verwijtbare fouten of omissies dienen kosteloos door Opdrachtnemer hersteld te worden.

P.E. 70

De opdrachtnemer wijst één medewerker aan als contactpersoon voor de opdrachtgever. Bij afwezigheid wordt deze adequaat vervangen.

Slotbepaling

P.E. 71

De gemeente behoudt zich het recht voor om op inhoudelijke, organisatorische en/of financiële gronden (aanvullende) producten en diensten uit te vragen aan andere dienstverleners, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en de Aanbestedingswet 2012, indien de opdrachtnemer tijdens de contractperiode niet (tijdig) in staat of bereid is te voldoen aan de concrete vraagstelling van de gemeente.

Opdrachtnemer heeft in dat geval geen recht op enige vorm van schadevergoeding.