

Belgium-Brussels: Training services

OJ S 17/2023 24/01/2023

Contract notice**Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding - Extern

Verzelfstandigd Agentschap

National registration number: 0887.010.362_501867

Postal address: Keizerslaan 11

Town: Brussel

NUTS code: BE100 Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad

Postal code: 1000

Country: Belgium

E-mail: ben.possemiers@vdab.be**Internet address(es):**Main address: <http://www.vdab.be>Address of the buyer profile: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=470394>**I.3. Communication**The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=470394>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=VDAB+Dienst+Inkoop-2022%2F551%2FINK%2FGEN%2FBP-F02>**I.4. Type of the contracting authority**

Body governed by public law

I.5. Main activity

Other activity: Arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Raamovereenkomst voor opleidingen "Moeilijke gesprekken voeren"

Reference number: VDAB Dienst Inkoop-2022/551/INK/GEN/BP-F02_0

II.1.2. Main CPV code

80500000 Training services

II.1.3.

Type of contract

Services

II.1.4. Short description

VDAB wil een raamovereenkomst afsluiten met een dienstverlener die VDAB medewerkers opleidt om moeilijke gesprekken te voeren. Hierin onderscheiden we 3 opleidingen in open aanbod en de mogelijkheid tot het ontwikkelen van maatwerk.

1) Opleiding omgaan met weerstand (1 dag) :

- op welk niveau bevindt de weerstand zich op basis van een theoretisch model naar keuze
- concrete weerstanden bij VDAB klanten herkennen en erkennen
- op gepaste wijze reageren door erkenning te geven, verbinding te maken, bespreekbaar te maken en op zoek te gaan naar de motivatie en het enthousiasme
- zichzelf en de eigen communicatiestijl kennen (inclusief eigen weerstanden, vooroordelen, enz.) en kunnen afstemmen op de communicatiestijl van de klant
- het gesprek voeren hard op de inhoud en tegelijkertijd zacht op de relatie
- het gesprek aangaan over het VDAB-kader en wetgeving (bijv. de rechten en de plichten die verbonden zijn aan het ontvangen van een uitkering), dit kader neerzetten en bewaken
- professioneel omgaan met emoties van de gesprekspartner en zichzelf

2) Opleiding feedback geven en slecht nieuws brengen (1 dag):

- waarderende basishouding
- hoe verbinding maken met de klant en een vertrouwensrelatie opbouwen, zelfs wanneer er spanning op de relatie zit
- gedrag en feitelijke observaties kunnen benoemen en terugkoppelen
- spelregels van het geven van feedback
- verschillende gradaties van feedback (voortdurend durven terug geven en confronteren, open feedback tot stellende feedback)
- oefenen op een gespreksmodel feedback geven adhv oefeningen gebaseerd op VDAB context (op basis van een theoretisch model naar keuze)
- oefenen op een gespreksmodel slecht nieuws brengen adhv oefeningen gebaseerd op VDAB context : stopzetting opleiding, brengen van een negatieve evaluatie, formele opvolging opstarten, transmissie-procedure in gang zetten, niet in aanmerking komen voor een bepaalde toelage of premie enz.
- professioneel omgaan met emoties van de gesprekspartner en zichzelf
- inhoud brengen / bespreken waar je mogelijk zelf op een persoonlijk vlak niet 100% achter staat

3) Opleiding coachende vaardigheden (2 dagen):

- waarderende basishouding en bewust van eigen referentiekader (vooroordelen, waarden en rugzak)
- vanuit het kader van het gesprek (o.a. eigen mandaat, rol, bevoegdheden, doel van het gesprek enz) verbinding creëren
- een doelgericht gesprek voeren (doelstelling duidelijk en scherp formuleren en verwachtingen afstemmen, zowel inhoudelijk als relationeel), regie in het gesprek houden (richting en structuur)
- efficiënte vraagstelling (open vragen, vragen op verschillende niveaus) gericht op het doel en binnen bepaald tijdsbestek
- actief luisteren (zonder te oordelen, samenvatten en doorvragen)
- exploreren van feiten, gebeurtenissen, gedrag, context, overtuigingen, belevingen, gevoelens achter het gedrag
- waarderen, motiveren en inspireren
- valkuil van sturende adviezen kunnen herkennen en begrenzen

- verkennen en exploreren van de noden, waarden en behoeften van de gesprekspartner, wat zijn de belemmeringen en hulpbronnen van de gesprekspartner?
- verduidelijken van de eigen belangen (vanuit zijn rol en functie) en op zoek naar win-win (verenigen van belangen) : welke opties zijn mogelijk?
- weerstanden en belemmeringen bekijken, samen zoeken naar (gedragen) oplossingen/opties /mogelijkheden

De raamovereenkomst bestaat uit één perceel en omvat 2 delen:

Deel 1: 3 basisopleidingen in open aanbod voor interne medewerkers, zowel digitaal als face-2-face

Deel 2: verdiepende opleidingen op maat voor interne medewerkers (maatwerk), zowel digitaal als face-2-face

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 450 000,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE2 Vlaams Gewest

Main site or place of performance: Verschillende locaties in Vlaanderen

II.2.4. Description of the procurement

VDAB wil een raamovereenkomst afsluiten met een dienstverlener die VDAB medewerkers opleidt om moeilijke gesprekken te voeren. Hierin onderscheiden we 3 opleidingen in open aanbod en de mogelijkheid tot het ontwikkelen van maatwerk.

1) Opleiding omgaan met weerstand (1 dag) :

- op welk niveau bevindt de weerstand zich op basis van een theoretisch model naar keuze
- concrete weerstanden bij VDAB klanten herkennen en erkennen
- op gepaste wijze reageren door erkenning te geven, verbinding te maken, bespreekbaar te maken en op zoek te gaan naar de motivatie en het enthousiasme
- zichzelf en de eigen communicatiestijl kennen (inclusief eigen weerstanden, vooroordelen, enz.) en kunnen afstemmen op de communicatiestijl van de klant
- het gesprek voeren hard op de inhoud en tegelijkertijd zacht op de relatie
- het gesprek aangaan over het VDAB-kader en wetgeving (bijv. de rechten en de plichten die verbonden zijn aan het ontvangen van een uitkering), dit kader neerzetten en bewaken
- professioneel omgaan met emoties van de gesprekspartner en zichzelf

2) Opleiding feedback geven en slecht nieuws brengen (1 dag):

- waarderende basishouding
- hoe verbinding maken met de klant en een vertrouwensrelatie opbouwen, zelfs wanneer er spanning op de relatie zit
- gedrag en feitelijke observaties kunnen benoemen en terugkoppelen
- spelregels van het geven van feedback
- verschillende gradaties van feedback (voortdurend durven terug geven en confronteren, open feedback tot stellende feedback)
- oefenen op een gespreksmodel feedback geven adhv oefeningen gebaseerd op VDAB context (op basis van een theoretisch model naar keuze)

- oefenen op een gespreksmodel slecht nieuws brengen adhv oefeningen gebaseerd op VDAB context : stopzetting opleiding, brengen van een negatieve evaluatie, formele opvolging opstarten, transmissie-procedure in gang zetten, niet in aanmerking komen voor een bepaalde toelage of premie enz.

-professioneel omgaan met emoties van de gesprekspartner en zichzelf

- inhoud brengen / bespreken waar je mogelijk zelf op een persoonlijk vlak niet 100% achter staat

3) Opleiding coachende vaardigheden (2 dagen):

-waarderende basishouding en bewust van eigen referentiekader (vooroordelen, waarden en rugzak)

-vanuit het kader van het gesprek (o.a. eigen mandaat, rol, bevoegdheden, doel van het gesprek enz) verbinding creëren

-een doelgericht gesprek voeren (doelstelling duidelijk en scherp formuleren en verwachtingen afstemmen, zowel inhoudelijk als relationeel), regie in het gesprek houden (richting en structuur)

-efficiënte vraagstelling (open vragen, vragen op verschillende niveaus) gericht op het doel en binnen bepaald tijdsbestek

-actief luisteren (zonder te oordelen, samenvatten en doorvragen)

-exploreren van feiten, gebeurtenissen, gedrag, context, overtuigingen, belevingen, gevoelens achter het gedrag

-waarderen, motiveren en inspireren

-valkuil van sturende adviezen kunnen herkennen en begrenzen

-verkennen en exploreren van de noden, waarden en behoeften van de gesprekspartner, wat zijn de belemmeringen en hulpbronnen van de gesprekspartner?

-verduidelijken van de eigen belangen (vanuit zijn rol en functie) en op zoek naar win-win (verenigen van belangen) : welke opties zijn mogelijk?

-weerstand en belemmeringen bekijken, samen zoeken naar (gedragen) oplossingen/opties /mogelijkheden

De raamovereenkomst bestaat uit één perceel en omvat 2 delen:

Deel 1: 3 basisopleidingen in open aanbod voor interne medewerkers, zowel digitaal als face-2-face

Deel 2: verdiepende opleidingen op maat voor interne medewerkers (maatwerk), zowel digitaal als face-2-face

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 450 000,00 EUR

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 48

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13.

Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Zie bestek

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with a single operator

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 24/02/2023 Local time: 10:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Dutch

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 3 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 24/02/2023 Local time: 10:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

Zie bestek

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Raad van State

Postal address: Wetenschapsstraat 33

Town: Brussel

Postal code: 1000

Country: Belgium

E-mail: info@raadvst-consetat.be

Telephone: +32 22349611

Fax: +32 22349900

Internet address: <http://www.raadvanstate.be>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding - Extern

Verzelfstandigd Agentschap

Postal address: Keizerslaan 11

Town: Brussel

Postal code: 1000

Country: Belgium

E-mail: juristen@vdab.be

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding - Extern

Verzelfstandigd Agentschap

Postal address: Keizerslaan 11

Town: Brussel

Postal code: 1000

Country: Belgium

E-mail: juristen@vdab.be

VI.5. Date of dispatch of this notice

19/01/2023