

Belgium-Brussels: Training services

OJ S 84/2023 28/04/2023

Contract award 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=480404>**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-F03_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.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 450 000,00 EUR

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

Quality criterion - Name: Kwaliteit / Weighting: 60

Price - Weighting: 40

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

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

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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2023/S 017-045283](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

03/04/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 13

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Obelisk NV

Town: leuven

NUTS code: BE242 Arr. Leuven

Postal code: 3001

Country: Belgium

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 450 000,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

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

25/04/2023