



Uitvoeringsorganisatie  
Bedrijfsvoering Rijk  
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties*

## Akkoordverklaring Programma van Eisen

UBR|HIS

**Bezoekadres**

Rijkskantoor Beatrixpark  
Wilhelmina van Pruisenweg 52  
2595 AN Den Haag

Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

### **Bijlage 1** **Behorend bij**

**Nationale aanbesteding**  
**Indicatiestelling hoog PKB Valys vervoer**  
voor het  
**ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport**

|         |               |
|---------|---------------|
| Datum   | 09-05-2019    |
| Kenmerk | 201800274.106 |
| Versie  | 1.0           |

# I. Akkoordverklaring

Ondergetekende,

in zijn hoedanigheid van:

*Aanvinken wat van toepassing is*

- ☐ Zelfstandig Inschrijver  
☐ Penvoerder namens zijn Combinatie

1. verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht:

## Programma van Eisen

### Eisen uitvoering diensten

| Eis nr: | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E-UD 1  | <u>Kennis van inhoud van de opdracht</u><br>U heeft kennis genomen van de inhoud van de opdracht zoals beschreven in het gehele Beschrijvend Document en levert uw diensten volledig conform de gestelde Eisen.                                                                                                                                                                                                              |
| E-UD 2  | <u>Algemene wet bestuursrecht (Awb)</u><br>U verklaart bij uitvoering van de opdracht de Awb in acht te nemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| E-UD 3  | <u>Gegevensbescherming</u><br>U verklaart per ingangsdatum van de opdracht aan de eisen gesteld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) te voldoen en zich bij het uitvoeren van de dienstverlening aan de AVG te houden.                                                                                                                                                                                       |
| E-UD 4  | <u>Uitvoering gevraagde dienstverlening</u><br>U geeft uitvoering van de diensten zoals door u is beschreven in het plan van aanpak van uw Inschrijving en bijgevoegde concept Dienstverleningsovereenkomst.                                                                                                                                                                                                                 |
| E-UD 5  | <u>Hoorlocaties</u><br>U verklaart bij gunning van de Opdracht tenminste 5 hoorlocaties beschikbaar te hebben, die voldoen aan de volgende eisen:<br>- de locaties zijn goed verspreid door Nederland, op minimaal 50 kilometer afstand van elkaar.<br>- de locaties zijn goed bereikbaar en toegankelijk voor de doelgroep van de uit te voeren dienstverlening.<br>- elke locatie beschikt over een geschikte spreekkamer. |
| E-UD 6  | <u>Telefonische bereikbaarheid</u><br>U bent telefonisch bereikbaar voor klanten, tenminste op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 uur en 17.00 uur. De wachttijd (vanaf het moment dat iemand belt totdat een medewerker van Opdrachtnemer de beller inhoudelijk te woord staat) bedraagt niet langer dan 1 minuut.                                                                                       |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E-UD 7 | <p><u>Website</u></p> <p>Per ingang van de uitvoering van de opdracht heeft u een site beschikbaar, voorzien van een toegankelijkheidsverklaring waaruit blijkt dat de website aan de toegankelijkheidseisen voldoet en welke maatregelen de organisatie neemt om toegankelijkheid te borgen. Zie in dit verband:<br/> <a href="https://www.digitoegankelijk.nl/verklaring">https://www.digitoegankelijk.nl/verklaring</a></p> <p>Voor wat betreft de toepasselijke criteria is Digitoegankelijkheid van toepassing:<br/> <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/standaard/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21">https://www.forumstandaardisatie.nl/standaard/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21</a> Hierin wordt onder meer het volgende gesteld:</p> <p>Digitoegankelijk is de Nederlandse naam voor de Europese norm 301 549 die voorziet in toegankelijkheidsrichtlijnen voor overheidswebsites. EN 301 549 verwijst naar de technische standaard WCAG 2.1 van W3C die specificeert hoe content op websites en in webapplicaties ook toegankelijk kunnen worden gemaakt voor mensen met een functiebeperking. Daarnaast beschrijft EN 301 549 instructies voor het inkopen van toegankelijke producten en diensten.</p> <p>Op de website moeten in ieder geval de volgende documenten beschikbaar zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactgegevens Opdrachtnemer</li> <li>- Het stroomschema</li> <li>- Het aanvraagformulier</li> <li>- Het medisch vragenformulier</li> <li>- Het indicatieprotocol</li> <li>- Het klachtenreglement</li> </ul> <p>Ook moet op de website informatie te vinden zijn over de stappen van de procedure/werkwijze, beslistermijnen en de wijze waarop klanten contact met Opdrachtnemer kunnen opnemen.</p> <p>Op de website neemt de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever een aantal concrete casussen op waarmee geïllustreerd wordt welke situaties wel/geen aanleiding vormen om een aanvraag om hoog PKB te honoreren.</p> |
| E-UD 8 | <p><u>Hoorzitting</u></p> <p>Bij een hoorzitting is een BIG geregistreerde arts aanwezig. Hiervan kan worden afgeweken als het een bezwaar betreft wegens niet in behandeling nemen van de aanvraag door ontbreken van gegevens.</p> <p>De arts adviseert u over de te nemen beslissing op het bezwaar, voor zover medische aspecten hierin een rol spelen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

#### Eisen in te zetten personeel

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E-P 1 | <p><u>Verklaring Nederlandse Taal van in te zetten personeel door Opdrachtnemer</u></p> <p>U gaat er mee akkoord en verklaart dat het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeelsleden bij het uitvoeren van de Opdracht de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen op minimaal het niveau van het Staatsexamen Nederlands als Tweede Taal (NT2) Programma II (gelijk aan taalniveau B2 van het Europees Referentiekader (ERK)). Hieronder wordt verstaan dat iemand de Nederlandse taal voldoende beheerst om te kunnen functioneren in een opleiding of baan op HBO- of WO-niveau.</p> |
| E-P 2 | <p><u>Beroepsbekwaamheid en opleidingseisen</u></p> <p>U verklaart zich akkoord, dat met de opdracht belaste werknemers voldoen aan de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <p>voor hun functie benodigde opleidingseisen en steeds beschikken over actuele en relevante kennis betreffende hun vakgebied.</p> <p><i>Adviseur(s):</i><br/>De adviseur die het onderzoek uitvoert beschikt over een (para)medische of verpleegkundige opleiding op HBO-niveau.</p> <p><i>Arts:</i><br/>De arts, die het onderzoek uitvoert of de bezwaarprocedure behandelt ten behoeve van de indicatiestelling hoog PKB is een BIG-geregistreerde arts die over kennis van en ervaring met medische advisering beschikt.</p> <p><i>Jurist:</i><br/>Beschikt over een juridische opleiding op HBO-/WO-niveau en heeft juridische expertise op het gebied van het behandelen van bezwaar- en beroepsprocedures.</p> <p><u>Alle in te zetten medewerkers</u> van Opdrachtnemer zijn bekend met het Indicatie Protocol hoog PKB en met de regelgeving rond de Awb en de AVG.</p> |
| E-P 3 | Opdrachtnemer wijst na gunning van de opdracht tijdens de implementatieperiode een vast contactpersoon aan inclusief vaste vervanger, die alle uitvoerende zaken coördineert en wekelijks schriftelijk rapporteert aan de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

#### Eisen Prijzen en tarieven

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E PT-1 | Inschrijver garandeert dat de afgegeven prijzen/tarieven van toepassing zijn voor in ieder geval de initiële looptijd van de Overeenkomst en vermeld zijn in bijlage 3- Prijsopgavenformulier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E PT-2 | De Opdrachtnemer is er zich van bewust en gaat er mee akkoord dat de door de Opdrachtnemer opgegeven prijzen/tarieven (exclusief BTW), behoudens prijsindexatie, all-in zijn, dat wil zeggen dat hierin in ieder geval de volgende kosten zijn inbegrepen: salariskosten, werkgeverskosten en risicodekking (inclusief wettelijk af te dragen premies, verzekeringen en werkgeversbijdragen), binnenlandse reis- en verblijfkosten, de parkeerkosten, de overheadkosten (als onder meer huisvesting- en salariskosten van het productief personeel), de kosten van ondersteunend werk, de opleidingskosten, de wervings- en selectiekosten, vervanging van personeel, de kosten ten behoeve van het gebruik van apparatuur (zowel hardware als software) die worden gebruikt ten gevolge van de opdracht en de winstmarge.                                                                                                                                                                     |
| E PT-3 | <p>Bij de vergoeding ingevolge het eerste lid van dit artikel kan met ingang van 1 januari 2021 jaarlijks een indexactie worden toegepast op de tarieven. De werkwijze hierbij is als volgt:<br/>De prijzen/tarieven kunnen met ingang van 1 januari 2021 jaarlijks worden bijgesteld, gelijk aan het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening'.</p> <p>Hiervoor wordt het maandcijfer van de maand juli gehanteerd, waarbij dus in 2021 het indexcijfer van juli 2020 t.o.v. juli 2019 zal worden toegepast. Prijzen voor 2021 worden dus geïndexeerd door voornoemde index toe te passen op de prijzen/tarieven die gelden voor de uitvoering van de indicatiestelling HPKB over de periode 2019 - 2020. Er wordt niet met terugwerkende kracht geïndexeerd.</p> <p>Opdrachtnemer dient hiertoe tot uiterlijk 2 maanden voor afloop van het betreffende contractjaar schriftelijk een voorstel in aan Opdrachtgever.</p> |

### Eisen Managementinformatie

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E-M 1 | <p>De Opdrachtnemer verstrekt telkens binnen twee (2) weken na het verstrijken van –</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• iedere maand gedurende de Opdrachtperiode;</li> <li>• ieder Contractjaar gedurende de Opdrachtperiode aan Opdrachtgever de informatie die in EM 2 is genoemd en die geleverd wordt volgens de opgave die als <u>Bijlage L</u> bij het BD is bijgevoegd.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E-M 2 | <p>De Opdrachtnemer richt zijn administratie in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, zodanig in dat alle van belang zijnde gegevens en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoerings-, controle en verantwoordingsproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd. Uit de administratie blijkt in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(I) het aantal ingediende Aanvragen tot het verlenen van Indicatie, bezwaarschriften en (hoger) beroepen- inclusief verzoeken tot een voorlopige voorziening;</li> <li>(II) het aantal afgehandelde aanvragen, bezwaarschriften en (hoger)beroepen, inclusief verzoeken om een voorlopige voorziening, met vermelding van de wijze van afdoening;</li> <li>(III) het aantal nog uit te voeren Indicatiestellingen; <ul style="list-style-type: none"> <li>• (IV) het percentage genomen beslissingen (op aanvragen en bezwaarschriften) binnen de Awb-termijnen;</li> </ul> </li> <li>(V) het aantal buiten behandeling gestelde aanvragen en de reden waarom deze niet in behandeling zijn genomen;</li> <li>(VI) het aantal ingediende en afgehandelde klachten, de wijze waarop deze afgehandeld zijn en de grond voor de klacht;</li> <li>(VII) de gemiddelde wachttijd voor telefoongesprekken;</li> <li>(VIII) het aantal gevallen waarin voor de Indicatiestelling de Aanvrager in persoon thuis is onderzocht;</li> <li>(IX) het aantal gevallen waarin een Aanvrager is gehoord en de wijze waarop dit horen heeft plaatsgevonden (bijvoorbeeld telefonisch, op locatie).</li> </ul> |
| E-M3  | <p>De Opdrachtnemer verstrekt telkens binnen een maand na het verstrijken van ieder jaar gedurende de Opdrachtperiode:</p> <p>een overzicht van het aantal ingediende klachten, met vermelding van in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reden voor de klacht;</li> <li>- wijze van afhandeling; en</li> <li>- een toelichting en analyse van de klachten en mogelijke trends en bijzonderheden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| E-M4  | <p>De Opdrachtnemer verstrekt telkens binnen een maand na het verstrijken van elk half jaar gedurende de Opdrachtperiode:</p> <p>een overzicht van het aantal afgehandelde (hoger)beroepen, met vermelding van in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- beroepsgronden;</li> <li>- wijze van afhandeling/uitspraak; en</li> <li>- een toelichting en analyse van de uitspraken en mogelijke trends en bijzonderheden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E-M5  | <p>De Opdrachtnemer laat doorlopend tijdens een Contractjaar op eigen kosten op basis van representatieve steekproeven voortdurend onafhankelijk onderzoek naar klanttevredenheid uitvoeren. Dit klanttevredenheidsonderzoek wordt na gunning in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld. De resultaten van dat onderzoek verstrekt de Opdrachtnemer aan het eind van het desbetreffende Contractjaar waarin het onderzoek is uitgevoerd aan Opdrachtgever. Inzichten kunnen gebruikt worden als sturingsinstrument om kwaliteit en dienstverlening te bevorderen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Eisen Social return

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E-SR 1 | <p>Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst besteedt Opdrachtnemer een bedrag gelijk aan tenminste 5% van zijn omzet onder de Dienstverlenings-overeenkomst aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen uit de onderstaande doelgroepen ten behoeve van zijn eigen organisatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;</li> <li>Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn, in aansluiting op de premiekorting oudere werknemers;</li> <li>Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;</li> <li>Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;</li> <li>Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;</li> <li>Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden;</li> <li>Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;</li> <li>Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;</li> <li>Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerde;</li> <li>Leer/werkplekken of lonen voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);</li> <li>Leer/werkplekken of lonen voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;</li> <li>Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.</li> </ol> |
| E-SR 2 | <p>Na de gunning zal de Opdrachtnemer in overleg treden met de Opdrachtgever over een aanpak van Social return die aansluit bij de beleidsdoelen van de Opdrachtgever. Op basis van dit overleg stuurt Opdrachtnemer de Opdrachtgever binnen een half jaar na gunning van de opdracht een plan van aanpak met betrekking tot de invulling van Social return toe. In dat plan beschrijft Opdrachtnemer in ieder geval:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>de wijze waarop hij invulling geeft aan de verplichting genoemd in Eis E SR-1. De aard van de werkzaamheden en de mate waarin en wijze waarop hij kandidaten gaat inzetten maakt van deze beschrijving onderdeel uit;</li> <li>de garanties die hij inbouwt om de werkwijze beschreven op basis van a. daadwerkelijk te realiseren.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| E-SR 3 | <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat hij de bijdrage social return niet mag inzetten op projecten die niet direct verband houden met het voorwerp van de te sluiten Raamovereenkomst op basis van deze aanbestedingsprocedure, waaraan de verplichting genoemd in Eis E SR-1 is gekoppeld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| E-SR 4 | <p>Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever over elk kalenderjaar, met ingang van 2021 uiterlijk in maart een ingevuld en ondertekend verantwoordingsformulier social return toe. Dit periodieke verantwoordingsformulier social return is opgenomen als <u>Bijlage E</u> bij het Beschrijvend document.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| E-SR 5 | <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat als Opdrachtgever op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren constateert dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst twee maal achtereen niet het percentage haalt genoemd als verplichting vermeld in eis E SR-1 Opdrachtgever in overleg kan treden met opdrachtnemer.</p> <p>Op basis van dit overleg:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>van het genoemde percentage door Opdrachtnemer;</p> <p>b. stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot "social return" door Opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| E-SR 6 | Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat als hij de verplichting genoemd in Eis E SR-1 niet nakomt, Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die Opdrachtnemer moest doen, betalingen kan inhouden of storneren op de waarde van de Raamovereenkomst. De inhouding of stornering kan nooit plaatsvinden als het voldoen aan de verplichting genoemd in Eis E SR-1 buiten de schuld van Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij Opdrachtnemer. |

#### Eisen ten aanzien van Klachtenregeling

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E-KR 1 | Opdrachtnemer voert een klachtenprocedure en een klachtenregistratie- en klachtenafhandelingssysteem. Een en ander geldt voor eventuele klachten die niet kunnen worden aangemerkt als bezwaar van een Aanvrager in de zin van de Awb.                                                                                                                                         |
| E-KR 2 | De Opdrachtnemer voegt bij de Inschrijving een concept klachtenreglement toe dat in lijn is met de Awb en AVG. Na gunning van de Opdracht wordt een definitief klachtenreglement in gezamenlijk overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgesteld.                                                                                                                       |
| E-KR 3 | In het geval een Aanvrager een klacht wenst in te dienen, dient de Opdrachtnemer de Aanvrager er op te wijzen dat zulks hetzij schriftelijk (al dan niet op elektronische wijze, bijvoorbeeld per e-mail, dan wel invullen van een formulier op de website van de Opdrachtnemer), hetzij mondeling kan en dat desgewenst een klachtenreglement aan hem zal worden toegezonden. |
| E-KR 4 | De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de klachten van Aanvragers op zorgvuldige wijze worden afgehandeld met inachtneming van het klachtenreglement van Opdrachtnemer en met inachtneming van de Awb.                                                                                                                                                                       |

2. verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan al de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde Eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document (o.a. hoofdstuk 2 – Opdrachtbeschrijving) en de daarbij behorende Bijlagen.

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 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.

## II. Ondertekening Inschrijver

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Naam organisatie                   |  |
| Naam ondertekeningbevoegde persoon |  |
| Datum                              |  |
| Handtekening                       |  |