

## Bijlage 2      Programma van Eisen (PvE)

In onderstaande tabellen zijn de eisen vermeld die gesteld worden aan de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Nr.	Omschrijving
<b>Algemeen</b>	
1A	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in een totale behoefte aan Dienstverlening met betrekking tot het 'Schrijven van Vacatureteksten en Jobbranding' zoals omschreven in het Beschrijvend Document.
2A	Opdrachtnemer conformeert zich aan in bijlagen 9A en 9B beschreven processen van de Deelnemers voor het aanvragen van de verschillende Dienstverlening.
3A	<p>Bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de diensten naar een opvolgende opdrachtnemer/partij.</p> <p>Voor zover Opdrachtnemer die informatie niet al heeft aangeleverd, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages, operationele en managementinformatie, die Opdrachtgever in het kader van de voorbereiding van een aanbesteding voor een nieuwe Raamovereenkomst wenselijk acht.</p>

Nr.	Omschrijving
<b>Inhoudelijke eisen Dienstverlening</b>	
1B	<p>Opdrachtnemer is vaardig in het tijdig redigeren, herschrijven, en schrijven van volledige, geschikt voor online/offline, wervende, inclusieve, diverse doelgroep- en kandidaatgerichte Vacatureteksten leidend tot de juiste kandidaat. Opdrachtnemer is in staat invulling te geven aan Maatwerkopdrachten.</p> <p>Opdrachtnemer is in staat de benodigde informatie over een vacature te verzamelen en denkt vanuit en gericht op de doelgroep bij het schrijven en herschrijven van Vacatureteksten.</p>
2B	<p>Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient daartoe te werken onder kwaliteitsborging. Met het oog daarop wordt van de Opdrachtnemer een beheerste werkwijze en borging daarvan geëist.</p> <p>Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de inzet van zijn personeel en personeel van derden en het resultaat van de verrichte Dienstverlening.</p>
3B	<p><u>Tijdige oplevering van de verschillende Diensten</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Redigeren van Vacatureteksten</b> Voor het redigeren van Vacatureteksten bedraagt de termijn maximaal 1 Werkdag (24 uur) ná ontvangst van de Vacaturetekst;</li><li><b>2. Herschrijven van Vacatureteksten</b> Na ontvangst van de aanvraag neemt Opdrachtnemer binnen 1 Werkdag (24 uur) contact op met de Vacaturehouder om een afspraak te maken voor beperkte afstemming. Voor het herschrijven van Vacatureteksten op basis van schriftelijke input en beperkte afstemming met de Vacaturehouder bedraagt de termijn na afronding van de afstemming maximaal 1 Werkdag (24 uur). Indien de input afdoende is en er derhalve geen afstemming hoeft plaats te vinden, levert Opdrachtnemer de geschreven Vacaturetekst binnen maximaal 48 uur na ontvangst van de aanvraag aan;</li><li><b>3. Schrijven van Vacatureteksten</b> Na ontvangst van de aanvraag neemt Opdrachtnemer binnen 1 Werkdag (24 uur) contact op met de Vacaturehouder om een afspraak te maken voor afstemming. Voor het schrijven van Vacatureteksten op basis van schriftelijke input en afstemming met de</li></ol>

Nr.	Omschrijving
	<p>Vacaturehouder bedraagt de termijn na afronding van de afstemming maximaal 2 Werkdagen (48 uur);</p> <p><b>4. Maatwerk</b></p> <p>Na ontvangst van de aanvraag neemt Opdrachtnemer binnen 1 Werkdag (24 uur) contact op met de Vacaturehouder om een afspraak te maken voor afstemming. Opdrachtnemer levert een offerte voor maatwerk na afronding van de afstemming binnen maximaal 1 Werkdag (24 uur) aan.</p>
4B	Opdrachtnemer garandeert dat alle gegenereerde Vacatureteksten en Maatwerkopdrachten grammaticaal correct en in foutloze schrijfstijl zijn opgesteld, voor zowel Nederlands als alle gevraagde buitenlandse talen.
5B	Voor de buitenlandstalige Vacatureteksten en Maatwerkopdrachten maakt Opdrachtnemer gebruik van een tekstschrijver die op 'native speaker' niveau ervaren is.
6B	<p>In alle Vacatureteksten en Maatwerkopdrachten die bedoeld zijn voor publicatie op Carrière Sites Overheid (<a href="http://www.mobiliteitsbank.nl">www.mobiliteitsbank.nl</a>, <a href="http://www.werkenvoornederland.nl">www.werkenvoornederland.nl</a> en <a href="http://www.werkenbijdeoverheid.nl">www.werkenbijdeoverheid.nl</a>) hanteert Opdrachtnemer bijlage 11, de (concept versie 0.5 d.d. 29-11-2021) werkwijze CSO-vacatureplaatsing. De definitieve versie van bijlage 11 zal zo spoedig mogelijk worden gepubliceerd.</p> <p>De werkwijze wordt regelmatig ge-update. De meest recente versie kan Opdrachtnemer opvragen bij <a href="#">Stel je vraag   Formulier   UBRijk</a>.</p>
7B	Opdrachtnemer zal aansluitingen op de huidige Recruitmentsystemen realiseren.
8B	Opdrachtnemer zal tijdens de implementatiefase de werkwijze van de Recruitmentsystemen eigen maken, zodat zij op de ingangsdatum van de Raamovereenkomst gereed is te werken met de verschillende Recruitmentsystemen.
9B	In geval Opdrachtgever een nieuw Recruitmentsysteem implementeert kunnen de kosten voor aansluiting en de inwerkkosten op het nieuwe Recruitmentsysteem in alle redelijkheid worden gedeclareerd.
10B	<p>Opdrachtnemer levert de inhoudelijke bijdrage en kennis voor een jaarlijkse onlinekennisbijeenkomst (gedurende een dagdeel) voor Deelnemers en Afnemers waar in ieder geval de laatste ontwikkelingen, vaardigheden, eisen en normen aan bod komen. De thema's, datum en tijdstip worden in afstemming met de Deelnemers en Categoriemanagement bepaald.</p> <p>Kosten gemaakt door Opdrachtnemer voor deze onlinekennisbijeenkomsten zijn in de prijs inbegrepen.</p>

Nr.	Omschrijving
<b>Facturering en Betaling UBR Personeel</b>	
1F	<p>Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal met DigiPoort. De Opdrachtnemer meldt zich zelf online aan middels deze link: <a href="#">E-factureren   Logius</a>. En kiest voor de optie <b>E-facturatie</b> (elektronisch factureren).</p> <p>Nadere informatie treft u:  <a href="#">Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven   Logius</a>  <a href="#">Home   Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl)</a></p>
2F	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.

Nr.	Omschrijving
3F	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
4F	Facturering door Opdrachtnemer geschiedt vanuit 1 kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr., het BTW nummer, het (één) IBAN Bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer en contactgegevens.
5F	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van de Opdrachtnemer.
6F	<p>Voor de Dienstverlening betreffende het redigeren, herschrijven en schrijven van Vacatureteksten stuurt de Opdrachtnemer maandelijks een verzamel factuur aan de Deelnemer.</p> <p>De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: naam van de Deelnemer, naam van de Afnemer, factuurdatum, geleverde Dienstverlening (redigeren, herschrijven, schrijven) (order)refnummer bestaande uit kostenplaats 030-3500 en een projectnummer* 201884114.004.003, omschrijving van de werkzaamheden (externe vacatureteksten, interdepartementaal, stage, buiten recruitmentsysteem om), netto stuksprijs, totaalprijs en btw.</p> <p>*Wijzigt ieder jaar.</p>
7F	<p>De factuur voor Maatwerkopdrachten bevat minimaal de volgende gegevens: naam van de Deelnemer, naam van de Afnemer, factuurdatum, geleverde Dienstverlening, (order)ref.nummer bestaande uit kostenplaats en projectnummer, omschrijving van de werkzaamheden, netto stuksprijs, totaalprijs en btw.</p> <p>De Opdrachtnemer stuurt één keer per maand een (verzamel)factuur incl. een bijlage waarop de werkzaamheden staan beschreven per Afnemer in uren en uitgevoerde dienstverlening. Facturatie vindt 12 x per jaar plaats. Voor Maatwerkopdrachten geldt dat de Dienstverlening van de Opdrachtnemer pas van start gaat als de offerte getekend geretourneerd is door Afnemer. De Deelnemer verstuurt de ondertekende offerte aan Opdrachtnemer inclusief een kostenplaats en projectnummer.</p>
8F	<p>Opdrachtnemer zendt facturen onder vermelding van: het projectnummer en de kostenplaats, t.a.v.</p> <p>Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties T.a.v. Financiële administratie UBR Personeel Postbus 23804 2502 GV Den Haag</p>
9F	Opdrachtnemer kan bij de factuur eventuele bijlagen toevoegen, mits deze in het formaat pdf zijn.
<b>Facturering en Betaling Belastingdienst</b>	
10F	<p>Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.</p> <p>Nadere informatie treft u: <a href="#">Home   Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl)</a></p>
11F	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.
12F	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.

Nr.	Omschrijving
13F	Facturering door Opdrachtnemer geschiedt vanuit 1 kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het (één) IBAN Bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer.
14F	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van de Opdrachtnemer.
15F	De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: naam van de Deelnemer of Afnemer (Belastingdienst, Douane, Toeslagen), naam van Vacaturehouder, geleverde Dienstverlening, ordernummer, afroeporder, aantal en benaming van de geleverde zaken, netto stuksprijs en totaalprijs en btw.
16F	Bij aanvang van deze Raamovereenkomst wordt door de Belastingdienst gewerkt met een bestel catalogus en worden opdrachten verstrekt met een 4100 nummer. Per decharge wordt het 4100 nummer betaalbaar gesteld en volgt automatische betaling. Het 4100 nummer verwijst naar de opdracht.
17F	Nadere afstemming over het bestel-, facturatie- en betalingssysteem vindt plaats tijdens de implementatie.

Nr.	Omschrijving
<b>Prijs</b>	
1P	De geoffreerde prijzen dienen all-in te zijn. Alle kosten dienen in de prijsstelling/ tarieven te zijn verwerkt. De volgende kosten zijn hierbij in ieder geval inbegrepen: implementatiekosten, salariskosten, kennisoverdracht en inwerken, evaluaties, reistijd, reiskosten, overheadkosten, afstemming tijdens de uitvoering van de Dienstverlening, jaarlijkse online kennisbijeenkomst, Social Return verplichting, rapportagewerkzaamheden, telefoonkosten, locatie- en cateringkosten, de kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur & software, parkeerkosten en logistieke kosten. Kortom; inclusief alle kosten, maar exclusief btw.
2P	<p>De tarieven staan vast voor de initiële duur van de Raamovereenkomst, twee jaar. Indexatie van tarieven is derhalve mogelijk met ingang van 1 november 2024.</p> <p>Indien Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om de tarieven te indexeren, dient Opdrachtnemer het indexeringsverzoek uiterlijk twee maanden voor de beoogde ingangsdatum van die indexering schriftelijk voor te leggen aan de centrale categoriecontractmanager van de rijksbrede Categorie Duurzame Inzetbaarheid.</p> <p>Voor het indexeren geldt de jaar-op-jaar methode waarbij de peilmaand drie maanden voor het moment van indexering ligt.</p> <p>De wijziging vindt plaats aan de hand van het CBS indexcijfer voor CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (SBI 2008 M-N Zakelijke dienstverlening), inclusief bijzondere beloning, met basisjaar 2010 (of bij wijziging door CBS van het basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar). Het indexcijfer wordt afgerond op twee decimalen.</p> <p>De indexatie wordt vastgesteld volgens de methode:  <u>Indexcijfer nieuwe maand (augustus 2024) - Indexcijfer oude maand (augustus 2023)</u>  Indexcijfer oude maand (augustus 2023) x 100%</p> <p>Ter verduidelijking zijn tussen haakjes de maanden en jaren aan bovenstaand voorbeeldberekening toegevoegd. Dit dient ter illustratie, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.</p> <p>De CBS gegevens van "M-N zakelijke dienstverlening; indexcijfers (2010=100)" kunnen via onderstaande link worden verkregen: <a href="https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/82838NED">https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/82838NED</a></p>

Nr.	Omschrijving
	<p>Opdrachtnemer geeft in het indexeringsverzoek de berekeningsmethode van het indexeringspercentage, met een duidelijke verwijzing naar de herkomst van de gebruikte indexcijfers aan.</p> <p>Indien het indexeringsverzoek niet correct is ingediend, dan wordt deze geretourneerd en niet in behandeling genomen. Indexering achteraf van voorgaande jaren is niet mogelijk.</p> <p>De aanpassing van de tarieven mogen pas worden geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring van de centrale categoriecontractmanager.</p> <p>NB. Indexering van de tarieven is geen recht. Opdrachtnemer dient een voorstel in, waarbij Opdrachtgever bepaalt of indexering wordt toegestaan. Normaal gesproken zal dit worden toegestaan als Opdrachtnemer zich aan de meegegeven passage houdt, echter uitzonderingen zijn mogelijk. Opdrachtgever heeft hierin het eindoordeel, eventuele afwijzing van een voorstel tot indexering dient zeer zorgvuldig te worden onderbouwd door Opdrachtgever.</p>

Nr.	Omschrijving
<b>Communicatie en rapportage</b>	
1C	<p>Opdrachtnemer benoemt een vaste contactpersoon en een vervanger die voor Opdrachtgever en Deelnemers het centrale aanspreekpunt is en die de Dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert. Deze vaste contactpersoon draagt o.a. zorg voor de implementatie, (toezicht op) naleving van de afspraken uit de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale Dienstverlening van Opdrachtnemer.</p> <p>Deze contactpersoon (of vervanger) is in ieder geval gedurende de kantoortijden van Opdrachtgever bereikbaar. Kantoortijden van Opdrachtgever zijn van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur.</p>
2C	<p>Voor de Deelnemers en de grotere Afnemers (in ieder geval Defensie, Dienst Justiele Inrichtingen en Rijkswaterstaat) zorgt Opdrachtnemer, zoveel als mogelijk, voor vaste vacaturetekstschrijvers die voorafgaand aan de uitvoering van de Dienstverlening kennis heeft/hebben van het rijksonderdeel waarvoor zij werkzaam zijn. Hiervoor dien(en)t de vacaturetekstschrijver(s) kennis te maken en nemen en zich te verdiepen in de organisatie (evt. op locatie van Deelnemer en of Afnemer), zodat deze vacaturetekstschrijver(s) kennis krijg(en)t van de Deelnemer of Afnemer en begrip voor de soorten functies die worden uitgevraagd.</p> <p>Indien een vaste vacaturetekstschrijver wordt vervangen zorgt Opdrachtnemer voor overdracht aan een vervangende vacaturetekstschrijver die op de hoogte is, begrip heeft over de soorten functies etc. van Opdrachtgever, Deelnemers en grotere Afnemers.</p>
3C	<p>Opdrachtnemer levert, na aanvang van de looptijd van de Raamovereenkomst per kwartaal (uiterlijk einde van de maand opvolgend op het desbetreffende kwartaal), aan de centrale categoriecontractmanager van de rijksbrede Categorie Duurzame Inzetbaarheid een managementrapportage in Microsoft Excel aan.</p> <p>Deze managementrapportages vormen input voor de tactische-kwartaal overleggen en het jaarlijkse strategische evaluatieoverleg.</p> <p>De managementrapportage dient correct, volledig, tijdig en eenvoudig interpreteerbaar te zijn. Ook dient de informatie per maand te worden uitgesplitst.</p> <p>Bestaande uit tenminste de volgende onderwerpen en informatievelden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Deelnemer;</li> <li>2) Afnemer (Indien niet gelijk aan Deelnemer);</li> <li>3) Datum en tijdstip aanleveren van aanvraag door Deelnemer aan Opdrachtnemer;</li> <li>4) Vacaturecode;</li> </ol>

Nr.	Omschrijving
	<p>5) Elektronisch bestelnummer (Belastingdienst);</p> <p>6) Functietitel;</p> <p>7) Taal (Nederlands, Engels, Spaans, Duits en Frans);</p> <p>8) Type dienst;</p> <p>A. Vacatureteksten schrijven;</p> <p>B. Vacatureteksten schrijven inclusief optie captions;</p> <p>C. Vacatureteksten redigeren;</p> <p>D. Vacatureteksten redigeren inclusief optie captions;</p> <p>E. Vacatureteksten herschrijven</p> <p>F. Vacatureteksten herschrijven inclusief optie captions;</p> <p>G. Maatwerkopdrachten en omschrijving van opdracht;</p> <p>9) Uren per Maatwerkopdracht;</p> <p>10) Tarief dienst;</p> <p>11) Totaalbedrag opdracht;</p> <p>12) Datum en tijdstip opleveren door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever;</p> <p>13) Datum en tijdstip opleveren offerte voor maatwerk door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever;</p> <p>14) Binnen of buiten termijn ja/ nee uiteindelijke oplevering;</p> <p>15) Toelichting indien buiten termijn;</p> <p>16) Definitieve oplevering afgekeurd ja/ nee;</p> <p>17) Toelichting afkeuring;</p> <p>18) Opmerkingen (Algemeen commentaarveld).</p> <p>Gewenste aanvullingen op de managementrapportage worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever besproken en opgenomen.</p> <p>De managementrapportage wordt voorzien van een separaat blad met een klachtenoverzicht.</p> <p>De managementrapportage dient incrementeel ingericht te zijn: data van voorgaande maanden blijven onderdeel van de rapportage.</p>
4C	<p>Indien gewenst door Opdrachtgever (Deelnemer/Afnemer) dan wel Opdrachtnemer zal een tussentijds operationeel overleg tussen Opdrachtgever (Deelnemer/Afnemer) en Opdrachtnemer plaatsvinden. Tijdens dit operationeel komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment voor Opdrachtgever (Deelnemer/Afnemer) of Opdrachtnemer actueel zijn.</p>
5C	<p>Opdrachtnemer maakt verslag van de overleggen en evaluaties en zendt deze binnen vijf (5) werkdagen aan Opdrachtgever toe. In gezamenlijkheid tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt dit verslag definitief vastgesteld.</p>
6C	<p>De in de overleggen en evaluaties gemaakte en vastgelegde afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een bindend karakter, indien deze afspraken niet strijdig zijn met de afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden.</p>
7C	<p>Overleg- en evaluatiemomenten tussen Opdrachtgever, Deelnemers (evt. Afnemers) en Opdrachtnemer vinden plaats op locatie van Opdrachtgever of Deelnemer of via een digitale bijeenkomst.</p>
8C	<p>Opdrachtnemer voldoet aan het gestelde in Bijlage 10 Toetsplan "Schrijven van Vacatureteksten en Jobbranding"</p> <p>Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt minimaal één keer per jaar een strategisch evaluatieoverleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats.</p> <p>Onderdeel van het evaluatieoverleg is een beoordeling door Opdrachtgever van de prestaties van Opdrachtnemer. De beoordeling gebeurt op basis van een prestatiemeting op onderstaande KPI's.</p> <p>Na de definitieve gunning kunnen nadere details en aanvullingen in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever toegevoegd worden op onderstaande KPI's, maar op de volgende zaken zullen minimaal beoordeeld worden:</p>

Nr.	Omschrijving
	<p>In de beoordeling worden de volgende zaken beoordeeld:  KPI 1 – Aanlevering en kwaliteit Managementrapportage  KPI 2 – Tijdigheid oplevering Dienstverlening  KPI 3 - Tijdigheid aanleveren offertes Maatwerkopdrachten  KPI 4 - Tevredenheid Deelnemers</p> <p><u>Systematiek</u>  De scores op KPI's 1, 2 en 3 volgen uit de managementrapportages. De score op KPI 4 wordt namens Opdrachtgever onderbouwd gewaardeerd door de Deelnemers/Afnemers volgens systematiek zoals opgenomen in § 2.7 van het Bijlage 10 Toetsplan (minimaal 2 (slecht) – maximaal 10 (uitstekend)). De score op KPI 4 wordt bepaald door het gemiddelde van de scores op de onderliggende vragen.</p> <p><u>Norm</u>  Indien de (gemiddelde) score op één van de KPI's lager is dan de norm die is opgenomen in Bijlage 10 Toetsplan, zal de Opdrachtnemer een analyse doen op deze lage score en dient Opdrachtnemer een kort en bondig plan van aanpak op te stellen waarin verbeteracties zijn opgenomen. Hierin moet worden aangegeven wat de tijdelijke en de lange termijn oplossing is, zowel in proces als in eindresultaat.</p>
11C	<p>Klachtenafhandeling:  Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over een klachtenprocedure:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer dient toezicht te houden op de werking van deze procedure;</li> <li>• Opdrachtnemer dient over een vast aanspreekpunt te beschikken waar een klacht kan worden ingediend;</li> <li>• Binnen 24 uur na indiening van een klacht dient een vervolgpcedure te zijn opgestart die binnen 48 uur wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht, inclusief een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is. De termijnen zijn van toepassing op Werkdagen;</li> <li>• Er dient een deugdelijke schriftelijke registratie van de klacht plaats te vinden. Uit deze registratie dient duidelijk de status van de klacht te blijken;</li> <li>• Na definitieve gunning zal Opdrachtnemer de klachtenprocedure overleggen aan Opdrachtgever. Na goedkeuring en eventuele wijzigingen van de klachtenprocedure door Opdrachtgever is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het informeren en geïnformeerd houden van de medewerkers over het bestaan en de werking van deze klachtenprocedure;</li> <li>• Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting om ingediende klachten die verband houden met de uitvoering van Diensten binnen de Raamovereenkomst tijdig, correct en zorgvuldig (naar tevredenheid van de indiener van de klacht) af te handelen;</li> <li>• Opdrachtnemer rapporteert bij de kwartaalrapportage over de binnengekomen en/of afgehandelde klachten van dat kwartaal.</li> </ul>
12C	<p>Klachten worden schriftelijk door Deelnemers en/of Opdrachtgever geuit bij Opdrachtnemer en dienen in de managementrapportages opgenomen te worden.</p>
13C	<p>Opdrachtnemer neemt in het geval van klachten direct actie en stelt de contactpersoon van Opdrachtgever op de hoogte indien er niet direct een oplossing voorhanden is.</p>
14C	<p>Opdrachtnemer neemt contact op met betreffende contactpersoon van Opdrachtgever bij klachten met een terugkerend karakter. Opdrachtnemer dient hiervoor verbetervoorstellen in bij Opdrachtgever met een plan van aanpak.</p>

Nr.	Omschrijving
<b>Implementatie</b>	
I1	<p>Binnen vier weken na definitieve gunning dient Opdrachtnemer het implementatieplan ter goedkeuring aan te leveren bij Opdrachtgever.</p> <p>Het implementatieplan beschrijft het totaal aan relevante activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doelen/ resultaten implementatieplan;</li> <li>• Inventarisatie stakeholders;</li> <li>• Aanpak, mijlpalenplanning, activiteitenplan per Deelnemer en Afnemer;</li> <li>• Benodigde resource en benodigde hulpmiddelen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer;</li> <li>• Mogelijke risico's en mitigatie van risico's;</li> <li>• Communicatie en informatieplan (hoe gaat men communiceren over de veranderingen);</li> <li>• Facturatie via e-facturatie wijze;</li> <li>• Klachtenprocedure;</li> <li>• Nazorgplan;</li> <li>• Evaluatiemomenten;</li> <li>• In overleg met en op verzoek van Opdrachtgever kan het implementatieplan worden aangepast.</li> </ul>
I2	Tijdens implementatie stemmen Opdrachtnemer en centrale categoriecontractmanager en Deelnemers nader af over in managementrapportage toe te voegen draaitabellen waarin totalen per dienst, Deelnemer en Afnemers worden gepresenteerd.

Nr.	Omschrijving
<b>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen Groeituin Social Return</b>	
SR1	De Opdrachtnemer committeert zich aaneen, bij de organisatie van Opdrachtgever passende uitvoering van de Social Return verplichting, waarbij aansluiting wordt gezocht bij de doelstelling van de Groeituin Social Return: kandidaten begeleiden naar duurzaam, goed passend en betaald werk. De Opdrachtnemer krijgt hierbij ondersteuning vanuit de Opdrachtgever.
SR2	<p>Om samen een goede invulling te geven aan de realisatie van social impact met social return, gaat Deelnemer graag met Opdrachtnemer binnen 2 maanden na definitieve gunning een dialoog aan.</p> <p>De Opdrachtnemer heeft de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het realiseren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin Social Return. Dit voorstel past binnen de kaders van Opdrachtgever, die de Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren.</p> <p>Binnen 3 tot 6 maanden na definitieve gunning dient Opdrachtnemer bij de centrale categoriecontractmanager een concept Plan van Aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze de Opdrachtnemer aan zijn Social Return verplichting gaat voldoen. Het Plan van Aanpak wordt ontwikkeld in samenwerking met Opdrachtgever.</p> <p>In het Plan van Aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed, aan de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis SR-1, te denken valt aan: plaatsingen, begeleidingsuren, stage- en werkervaringsplekken, dienstverleningsvorm, opleidingstrajecten;</li> <li>- Voorstel voor procesafspraken ten behoeve van uitvoering, met daarin naam aanspreekpunt vanuit Opdrachtnemer en de praktische invulling van het proces;</li> <li>- Voorstel voor periodieke rapportage aan of monitoring door Opdrachtgever.</li> </ul>

Nr.	Omschrijving
	Opdrachtgever beoordeelt het Plan van Aanpak op uitwerking van de hierboven genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel. Indien Opdrachtgever akkoord gaat met het Plan van Aanpak, wordt deze onderdeel van de Raamovereenkomst.
SR3	Opdrachtnemer start uiterlijk binnen 2 maanden na akkoord van de centrale categoriecontractmanager op het Plan van Aanpak, met de uitvoering ervan.
SR4	Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke Plan van Aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, meldt Opdrachtnemer dit direct bij Opdrachtgever.  Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het Plan van Aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. De doelen en KPI's in het Plan van Aanpak kunnen in samenspraak met Opdrachtgever worden bijgesteld en in gewijzigde versie van Plan van Aanpak worden aangeboden. Indien Opdrachtgever akkoord gaat met het gewijzigde Plan van Aanpak, wordt dat onderdeel van de Raamovereenkomst.
SR5	Opdrachtnemer start binnen 1 maand na akkoord van de centrale categoriecontractmanager op het gewijzigde Plan van Aanpak, met de uitvoering ervan.
SR6	Opdrachtnemer dient per kwartaal te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met Social Return inzet.  De wijze van rapporteren en te rapporteren onderdelen worden tijdens de dialoog besproken en dient onderdeel te zijn van het Plan van Aanpak.  Opdrachtnemer is in beginsel bereid om op verzoek van Opdrachtgever ervaringen binnen het Rijk te delen.
SR7	De Opdrachtnemer hanteert voor het aanwenden van Social Return een percentage van de opdrachtsom van de Raamovereenkomst. Dit percentage wordt tijdens de dialoog en na gunning van de Raamovereenkomst in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld en zal maximaal 5% bedragen.
SR8	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat tewerkstelling van kandidaten geheel geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ( <a href="http://www.szw.nl">www.szw.nl</a> ).
SR9	De met de invulling van Social Return gemoeide kosten aan de kant van Opdrachtnemer zijn inbegrepen in de inschrijfprijs van de Raamovereenkomst.
<b>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen Diversiteit en Inclusie</b>	
SR10	Opdrachtnemer tekent binnen 1 jaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst het Charter 'Diversiteit' van Diversiteit in Bedrijf en committeert zich aan deze Charter en/of zet een vergelijkbaar instrument in waarmee Opdrachtnemer zich committeert aan zelf opgestelde doelen om Diversiteit en Inclusie op de werkvloer te bevorderen. Informatie over het Charter is te vinden via de onderstaande website. <a href="https://diversiteitinbedrijf.nl/charter-diversiteit-wat-is-het/">https://diversiteitinbedrijf.nl/charter-diversiteit-wat-is-het/</a>