

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.

Eis nr.	Omschrijving
Algemeen	
1A	Opdrachtnemer conformeert zich aan het Beschrijvend Document.
2A	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in een totale behoefte aan Opleiding Incidentmanagement zoals omschreven in het Beschrijvend Document.
3A	Opdrachtnemer benoemt een vaste contactpersoon (accountmanager) voor de Raamovereenkomst. Bij afwezigheid of vervanging dient de vervangende contactpersoon van hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.

Eis Nr.	Omschrijving
Inhoudelijke eisen Dienstverlening	
1B	Opdrachtnemer waarborgt de kwaliteit en continuïteit van de Dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ook bij het inschakelen van eventuele onderaannemers.
2B	Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte van de voortgang van de Dienstverlening.
3B	Opdrachtnemer maakt gebruik van de elektronische leeromgeving (op moment van contractstart is dat Moodle) en het leermanagementsysteem Class van RWS (LMS - zie bijlage 12), waarmee de uitvoeringen worden gefaciliteerd. Wanneer ook andere online tools worden ingezet dienen deze aan te sluiten bij de vereisten en richtlijnen van Rijkswaterstaat.
4B	Opdrachtnemer stimuleert en monitort het gebruik van de elektronische leeromgeving door de Deelnemers van de IM Opleiding.
5B	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de productie, verspreiding en actualisatie van het opleidingsmateriaal. Hier worden geen extra kosten voor doorberekend. Indien actualisatie door bijzondere omstandigheden (grote veranderingen in wetgeving of eisen van Opdrachtgever) nodig is kan met Opdrachtgever vooraf gekeken naar aanvullende financiële afspraken.
6B	De ontwikkeling, uitvoering en actualisatie van alle leeractiviteiten van de Opleiding Incidentmanagement gebeurt altijd in afstemming met Opdrachtgever.
7B	Tenminste drie weken voor aanvang van de eerste uitvoering van de leeractiviteit(en) wordt door Opdrachtnemer een didactisch ontwerp en elektronische leeromgeving beschikbaar gesteld en gedeeld met de adviseur LOFC.
8B	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het projectmanagement van de leeractiviteit tijdens de ontwikkeling en uitvoering dit door middel van het modereren en beheren van het leermanagementsysteem.
9B	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie van alle leeractiviteiten, zowel qua voorbereiding (afstemming met het planbureau VWM voor de planning, contact Deelnemers, docenten en coaches), toevoegen van de uitvoering in het LMS, faciliteiten (materiaal, locatie, catering) als nazorg (o.a. evaluatie en aanleveren van presentielijsten).
10B	Opdrachtnemer stemt via de opleidingscoördinator/adviseur LOFC met het planbureau VWM de leeractiviteit data voor de onderdelen Levensreddend handelen bij incidenten (herhaling) en Coaching on the job af.
11B	Opdrachtnemer is bij de uitvoering van de leeractiviteit verantwoordelijk voor het behalen van de leerdoelen, de didactische kwaliteit van de training en op het gebruik van de elektronische leeromgeving.
12B	Kennisgerichte onderdelen worden gepland op locaties van Opdrachtnemer. Kennisgerichte onderdelen kunnen ook als digitale leervorm worden aangeboden (zie ook eis 6B en 9B).
13B	Vaardigheidsgerichte onderdelen worden gepland op locaties van Opdrachtnemer die aansluiten bij de inhoud en doelen van de diverse opleidingsonderdelen (zie ook eis 6B en 9B).
14B	Theorieruimtes van Opdrachtnemer dan wel vaardigheidsgerichte locaties die Opdrachtnemer inzet voor de uitvoering zijn verzorgd, passend bij de leeractiviteit en inclusief catering.

Eis Nr.	Omschrijving
15B	Indien er sprake is van overmacht waarbij de deelnemers niet bij elkaar kunnen komen (denk aan omstandigheden zoals COVID 19), overlegt Opdrachtnemer met Opdrachtgever om te beslissen of de opleidingsactiviteiten digitaal gevolgd kunnen worden, opschort worden of van cruciaal belang zijn waardoor bij elkaar komen geoorloofd is. Opdrachtnemer zal zijn medewerking hieraan verlenen.
16B	Opdrachtnemer dient alle uitvoeringen te evalueren en rapporteren op deelnemerstevredenheid, reactie- en leerniveau direct na afloop van de uitvoering. Voor nader te bepalen onderdelen dient er ook op gedragsniveau getoetst te worden. De uitkomsten van de evaluaties worden halfjaarlijks besproken met Opdrachtgever tijdens een leveranciersgesprek om te bezien of aanpassingen aan het programma wenselijk dan wel noodzakelijk zijn.
17B	Leeractiviteiten worden in afstemming met Opdrachtgever gepland en kunnen zowel in company als in open aanbod dan wel in een mix van in company en open aanbod worden aangeboden. De Initiële Opleiding IM+ dient binnen 9 maanden na aanmelding te worden afgerond. Opdrachtnemer zorgt voor een efficiënte planning per Deelnemer, zodat er 'ritme' in de opleiding blijft en er een goede verdeling is van de coachmomenten in het verloop van de opleiding. Opdrachtnemer heeft hierbij aandacht voor de modulaire opbouw van de leeractiviteiten. Coaching on the job, onderdeel van de Initiële Opleiding IM+, vindt altijd 1 op 1 plaats. Het Opfrisprogramma voor mentoren dient binnen 1 maand na aanmelding te kunnen worden gestart en afgerond. Herhaling Levensreddend Handelen bij incidenten heeft een groepsgrootte van minimaal 8 en maximaal 10 Deelnemers. De e-learning, Kennisgerichte basismodule incidentmanagement, is altijd beschikbaar voor alle doelgroepen via het LMS van Opdrachtgever.
18B	De groepsgrootte van de leeractiviteiten (met uitzondering van de Herhaling Levensreddend Handelen bij incidenten) wordt in overleg met Opdrachtgever na gunning vastgesteld en afgestemd op het behalen van de leerdoelen. Data voor het open aanbod worden minimaal een half jaar van te voren gedeeld met Opdrachtgever en de leeractiviteiten in open aanbod worden minimaal 3x per jaar aangeboden.
19B	Opdrachtnemer draagt zorg voor de organisatie van de examens. Opdrachtnemer verstrekt certificaten voor de examenonderdelen (zie bijlage 11) en verwerkt de aanwezigheid en certificering van de Deelnemers in het LMS van Opdrachtgever.
20B	Opdrachtnemer houdt tijdens de Coaching on the job per Deelnemer een portfolio bij op basis van de coachings- en voortgangsgesprekken (alleen voor de WIS en OvD Weg), waarin inzichtelijk gemaakt wordt op welke aspecten er extra getraind dient te worden, wat aandacht behoeft en wat de voortgang is.
21B	Na het succesvol afronden van alle onderdelen van de Initiële Opleiding IM+ ontvangt de Deelnemer een diploma IM+ van Opdrachtnemer

Eis nr.	Omschrijving
Personele eisen	
1E	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de Dienstverlening docenten en coaches in die aantoonbaar (op verzoek van Opdrachtgever) vakbekwaam/opgeleid zijn, boven de stof staan op het onderdeel dat zij verzorgen en zich bewust zijn van hun voorbeeldfunctie. Waarbij Opdrachtgever kan vertrouwen op de kennis en kunde van de Opdrachtnemer en van de docenten en coaches.
2E	Opdrachtnemer zet coaches in die ruime ervaring hebben in het coachen binnen vergelijkbare opleidingstrajecten en over basiskennis beschikken op het gebied van Incidentmanagement. De coach dient te sturen op het gedrag van de WIS en OvD Weg in de praktijk en zet hier zowel didactische- als coaching vaardigheden voor in.
3E	Opdrachtnemer dient, op het eerste verzoek van Opdrachtgever, van Personeel van Opdrachtnemer (ook medewerkers die niet bij Opdrachtnemer in dienst zijn) een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te overleggen. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.

Eis nr.	Omschrijving
4E	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de Dienstverlening in het geval van uitval (door bijvoorbeeld ziekte, verlof, vakantie, ontslag) van Personeel van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
5E	Als Personeel van Opdrachtgever ingezet wordt als docent of coach komt de inzet van het Personeel van Opdrachtgever niet voor vergoeding in aanmerking.

Eis nr.	Omschrijving
Prijs	
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, kosten voor de – voorbereiding van -docent(en)/coach(es) (inclusief reis- en verblijfskosten), kosten voor opleidingsmaterialen/-middelen, kleine aanpassingen in het curriculum, het modereren en beheren van de elektronische leeromgeving, kosten voor examens en eenmalige herkansing van examens, evaluatie-, accountgesprekken met Opdrachtgever, alle overige studie- en administratiekosten en locatie- en cateringkosten, dit wil zeggen: inclusief alle eventueel verdere bijkomende kosten, exclusief btw.
2P	De ontwikkelprijs van maximaal € 20.000,- omvat de aanpassingen gericht op het RWS-specifiek maken van casuïstiek en IM-procedures van alle leeractiviteiten inclusief materiaal, als ook de evaluatie en optimalisatie van programma en materialen naar aanleiding van de eerste uitvoering van de IM+ opleiding. Opdrachtnemer overlegt de facturen vooraf met de adviseur LOFC.
3P	<p>De ontwikkelprijs van maximaal € 30.000,- omvat de ontwikkeling van de e-learning Kennisgerichte basismodule Incidentmanagement t.b.v. het LMS van Opdrachtgever. Opdrachtnemer stemt de ontwikkeling en offerte vooraf ter goedkeuring af met de adviseur LOFC. In bijlage 16 treft u nadere informatie over de uitgangspunten en randvoorwaarden m.b.t. de ontwikkeling van de e-learning.</p> <p>In de e-learning dient specifiek voor de teamleiders aandacht te zijn voor wat de teamleider richting zijn medewerkers kan met de geleerde informatie en wat de invloed is van Incidentmanagement op zijn eigen functie.</p> <p>De mogelijkheid bestaat dat (delen van) de huidige e-learning ingezet zal worden, dit ter nadere beoordeling door Opdrachtgever. In dat geval is sprake van her- en doorontwikkeling van de bestaande e-learning en zal na gunning op basis van een reële en marktconforme offerte hiervoor een bedrag van beschikbaar zijn. Na gunning zal hierover een besluit worden genomen door Opdrachtgever. Dit in afstemming met Opdrachtnemer.</p> <p>In de e-learning dient specifiek voor de teamleiders aandacht te zijn voor wat de teamleider richting zijn medewerkers kan met de geleerde informatie en wat de invloed is van Incidentmanagement op zijn eigen functie.</p>
4P	Opdrachtnemer actualiseert, indien nodig, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het programma van de leeractiviteiten, de elektronische leeromgeving en het opleidingsmateriaal (inclusief E-Learning) op basis van ontwikkelingen (bijvoorbeeld gewijzigde wetgeving) en evaluaties die bij Opdrachtgever en/of de doelgroep hebben plaatsgevonden en die relevant zijn voor deze leeractiviteit. Deze actualisatie is kosteloos.
5P	<p>De tarieven staan vast voor de initiële duur van de Raamovereenkomst. Bij verlenging van de opdracht kan indexatie van tarieven plaats vinden. Dit is dus mogelijk met ingang van 1 oktober 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 contractmanager.</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 Specialistische zakelijke diensten), inclusief bijzondere</p>

Eis nr.	Omschrijving
	<p>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:</p> $\text{Prijs nieuw} = \text{Prijs oud} * \frac{\text{Indexcijfer nieuwe maand (juni 2024)}}{\text{Indexcijfer oude maand (juni 2023)}}$ <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 Specialistische zakelijke diensten; indexcijfers (2010=100)" kunnen via onderstaande link worden verkregen: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table en dan als extra filter Bedrijfstakken 1^e digit voor optie M te kiezen</p> <p>Opdrachtnemer geeft in het indexeringsverzoek de berekeningsmethode van het indexeringspercentage en de nieuwe prijs, 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 contractmanager.</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>

Eis nr.	Omschrijving
Facturering en Betaling	
1F	<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>Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven Logius</p> <p>Home Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl)</p>
2F	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.
3F	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer, zaaknummer, SAP-regelnummer, Uitvoerings- en DeelnemersID op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder het inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren. Tijdens de implementatiefase vindt nadere afstemming plaats.
4F	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
5F	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
6F	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

Eis nr.	Omschrijving
	tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van de Opdrachtnemer.
7F	<p>Annulering van in company leeractiviteit(en) vindt plaats door de contactpersoon van Opdrachtgever en kan zonder opgaaf van redenen;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bij annulering tot uiterlijk vijftien kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen leeractiviteit, zijn geen kosten verschuldigd; - Indien de annulering door contactpersoon van Opdrachtgever plaatsvindt binnen een termijn van vijftien kalenderdagen voor aanvang van de leeractiviteit, mag Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen: <ul style="list-style-type: none"> - Vijftien tot vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen leeractiviteit: 50% van de overeengekomen kosten; - Binnen vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen leeractiviteit: 100% van de overeengekomen kosten.
8F	<p>Annulering van een of meerdere Deelnemer(s) voor een Initiële Opleiding IM+ en de gehele Initiële Opleiding IM-Light door de contactpersoon van Opdrachtgever:</p> <p>Bij annulering van de gehele Initiële Opleiding IM+ en de gehele Initiële Opleiding IM-Light tot uiterlijk vijftien kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen leeractiviteit, zijn geen kosten verschuldigd.</p> <p>Tussen de vijftien en vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen leeractiviteit: 50% van de overeengekomen kosten.</p> <p>Binnen vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen leeractiviteit: 100% van de overeengekomen kosten.</p> <p>In het geval van annuleren van onderdelen van een Deelnemer voor de Initiële Opleiding IM+ en de Initiële Opleiding IM-light, draagt Opdrachtnemer zorg voor bijstellen van de individuele planning per Deelnemer. Hier worden geen extra kosten voor in rekening gebracht, met uitzondering van gemaakte kosten voor examinering door derden.</p>
9F	In geval Opdrachtnemer een leeractiviteit wil annuleren stemt hij dit vooraf met Opdrachtgever af. Opdrachtnemer draagt zorg voor bijstellen van de individuele planning per Deelnemer.

Eis nr.	Omschrijving
Communicatie en rapportage	
1C	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) toepast zoals uitgewerkt in bijlage 9, Toetsplan. Het doel van de in het Toetsplan beschreven KPI's is, dat Opdrachtgever vanuit de regievoering zicht houdt op de kwaliteit van de door Opdrachtnemer uitgevoerde Dienstverlening en kan zorgen voor de borging van het ondersteunde proces. Opdrachtgever heeft in het Toetsplan aangegeven met welke KPI's zij denkt dit te kunnen realiseren. Na gunning wordt in overleg met Opdrachtnemer gekeken hoe er samen voor gezorgd kan worden dat deze toetsing zo efficiënt en doelmatig mogelijk verloopt
2C	<p>Prestatiemonitoring is onderdeel van de opdracht en zal plaatsvinden op operationeel/tactisch niveau, conform het Toetsplan. Er zal periodiek overleg plaatsvinden tussen de regievoerder en de adviseur van Opdrachtgever en vertegenwoordiger(s) van Opdrachtnemer. In dit overleg worden ten minste de volgende onderwerpen besproken:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terugblik algemeen Opdrachtgever/Opdrachtnemer; 2. Verslag, acties en afspraken vorig overleg; 3. KPI Service Level Rapportage op basis van Toetsplan: <ul style="list-style-type: none"> - Doorspreken Kwartaal rapportages - Verbeteringen n.a.v. scores op KPI's - Slagingspercentages; 4. Social Return; 5. AVG; 6. Vooruitblik, trends en ontwikkelingen <ul style="list-style-type: none"> - Wijzigingen in richtlijnen, wetgeving etc.
3C	Ieder half jaar (of vaker wanneer de prestaties achter blijven) levert Opdrachtnemer een rapportage van de in het Toetsplan beschreven KPI's aan de contractmanager van

Eis nr.	Omschrijving
	Opdrachtgever aan. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken na gunning het format voor de rapportage.
4C	Opdrachtnemer deelt met Opdrachtgever actief de informatie die ervoor zorgt dat een opleiding aangepast moet worden.

Eis nr.	Omschrijving
---------	--------------

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacybeleid

1V	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van deze Raamovereenkomst te allen tijde te handelen conform de geldende wet- en regelgeving op gebied van bescherming van persoonsgegevens en privacy, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet.
2V	In het kader van de AVG beschouwt Opdrachtgever Opdrachtnemer als Verwerkingsverantwoordelijke volgens artikel 4, lid 7 AVG.
3V	Opdrachtnemer treft, volgens artikel 25 AVG, passende technische en organisatorische maatregelen om rekening te houden met de beginselen van gegevensbescherming door ontwerp (design) en door standaardinstellingen (default).
4V	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens.
5V	Indien Opdrachtgever het gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal Opdrachtnemer hier zijn medewerking aan verlenen.
6V	Opdrachtnemer voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving met betrekking tot wettelijke bewaartermijnen, signaleringen, archivering, anonimisering, vernietiging van (zoals dossiers/documenten/e-mails/login) persoonsgegevens. Na gunning worden hier in overleg met Opdrachtnemer en Opdrachtgever afspraken over gemaakt.
7V	Opdrachtnemer is verplicht om ten aanzien van persoonsgegevens geheimhouding te betrachten.
8V	Opdrachtnemer zal haar informatievoorziening, de voorzieningen voor het ontvangen van opdrachten en inclusief het communiceren van informatie, aantoonbaar voldoen en blijven voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid 2019 (BIO-2019).
9V	Wanneer persoonsgegevens, dossiers, plannen en rapportages van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer medewerking te verlenen bij de overdracht van deze informatie naar Opdrachtgever. Daarna vernietigt hij deze binnen de wettelijk vastgestelde termijn..
10V	Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens niet verder verwerken voor niet-verenigbare doelen dan waarvoor deze opdracht wordt uitgevoerd.
11V	Het is Personeel van Opdrachtnemer niet toegestaan bijzondere persoonsgegevens op te slaan in het LMS.
12V	Alle opgeslagen persoonsgegevens, dossiers, plannen en rapportages, voortvloeiend uit de uitvoering van trajecten ten behoeve van de Opdrachtgever, zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever.

Eis nr.	Omschrijving
---------	--------------

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

1M	Opdrachtnemer committeert zich aan een bij de organisatie van Opdrachtgever passende uitvoering van de Social Return verplichting, waarbij aansluiting wordt gezocht bij Maatwerk voor Mensen (www.maatwerkvoormensen.nl).
2M	Binnen 1 maand na dialoog met de Opdrachtgever en uiterlijk 2 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst), dient Opdrachtnemer een concept Plan van Aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze Opdrachtnemer aan haar Social Return verplichting gaat voldoen. In het Plan van Aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed aan de volgende punten: <ul style="list-style-type: none"> - De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis 1M, te denken valt aan aandachts-/begeleidingsuren, interventies, dienstverleningsvorm, producten.

Eis nr.	Omschrijving
	<ul style="list-style-type: none"> - Weergave van bijpassende hoeveelheid van wat er aangeboden wordt. Deze hoeveelheid dient in verhouding te staan tot de te verwachten omzet binnen het contract. - Voorstel voor procesafspraken ten behoeve van uitvoering. Met daarin naam aanspreekpunt vanuit Opdrachtnemer en praktische invulling van het proces. - Voorstel voor periodieke rapportage aan of monitoring door Opdrachtgever. <p>Het Plan van Aanpak moet worden opgeleverd aan de contractmanager.</p>
3M	Opdrachtgever beoordeeld het Plan van Aanpak op de uitwerking van de in 3M genoemde punten, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel. Indien Opdrachtgever akkoord gaat met het Plan van Aanpak, wordt deze onderdeel van de overeenkomst.
4M	Na akkoord van de Opdrachtgever, is Opdrachtnemer verplicht om binnen 2 maanden te kunnen starten met de uitvoering.
5M	Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst blijkt dat het oorspronkelijke Plan van Aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit tijdig bij Opdrachtgever te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het Plan van Aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. De melding moet worden gedaan bij de contactpersonen genoemd in 3M.
6M	Opdrachtgever beoordeeld de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in 3M genoemde punten, de haalbaarheid en de realiteit. Indien Opdrachtgever akkoord gaat met de wijzigingen, wordt het gewijzigde Plan van Aanpak onderdeel van de overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht binnen 1 maand daaropvolgend de aangepaste zaken uit het Plan van Aanpak uit te kunnen voeren.
7M	Opdrachtnemer dient minimaal halfjaarlijks te rapporteren over de Social Return inzet. De wijze van rapporteren en te rapporteren onderdelen worden tijdens de dialoog verder besproken en dient onderdeel te zijn van het Plan van Aanpak.
8M	De Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de Dienstverlening een gemiddelde van 5% Social Return van de omzet van Opdrachtnemer op deze opdracht.