

Bijlage 2 Programma van eisen

Inhoud

Algemeen.....	2
Inhoudelijke eisen Levering / Dienstverlening	2
Technische en functionele eisen aan het Systeem.....	2
Facturering en Betaling, eisen leveranciersportaal	5
Prijs.....	6
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacybeleid	7
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen - Social Return	8

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

Nr.		Omschrijving
Algemeen		
1 A		Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in een totale behoefte aan Klantbelevingsonderzoeken zoals omschreven in het Beschrijvend Document.
2 A		Alle Dienstverlening en services van Opdrachtnemer worden in het Nederlands geleverd.

Nr.		Omschrijving
Inhoudelijke eisen Levering / Dienstverlening		
1 B		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.
2 B		Het Systeem moet per 11 januari 2025 operationeel zijn.
3 B		Opdrachtnemer heeft na definitieve gunning (september t/m december) de tijd om de implementatie te starten en het Systeem gereed te maken tot aan de startdatum zoals genoemd in eis 2 B. De kosten (de eenmalige opstartkosten) kunnen na startdatum bij de eerste factuur verrekend worden.
4 B		Opdrachtnemer is op basis van kennis en ervaring in staat om te kunnen adviseren over het opzetten en inrichten van een onderzoek, inrichten en samenstellen van vragenlijsten en hoe idealiter resultaten worden geanalyseerd, gerapporteerd en gepresenteerd.
5 B		De Informatiebeveiliging Vraagspecificatie-Eisen voor IV-contracten (bijlage 12) zijn onverkort van toepassing.
6 B		De Informatiebeveiliging Vraagspecificatie-Processen voor IV-contracten (bijlage 13) zijn onverkort van toepassing.
7 B		Opdrachtnemer is NEN-ISO 27001 gecertificeerd of gelijkwaardig.
8 B		Opdrachtnemer is NEN-ISO 20252 gecertificeerd of gelijkwaardig.

Nr.		Omschrijving
Technische en functionele eisen aan het Systeem		
Algemeen		
1 C		Opdrachtnemer dient bij een hosted/cloudoplossing een uptime van het Systeem te garanderen van minimaal 99% van het aantal uren per maand (e.g. in een maand van 30 dagen dient het Systeem minimaal 712,8 van 720 uur beschikbaar te zijn)
2 C		Het Systeem en alle updates, upgrades en patches worden opgeleverd met volledig uitgewerkte releasenotes.
Gebruikersrechten en – structuur		
3 C		Het Systeem is voor minimaal 100 gebruikers van Rijkswaterstaat tegelijkertijd toegankelijk.
4 C		Gebruikersrechten dienen zodanig te worden ingericht dat de weergegeven informatie is afgestemd op individuele gebruikersgroepen dan wel op een individuele Rijkswaterstaat gebruiker.
5 C		De doorlooptijd van het aanmaken van een nieuw gebruikersaccount is maximaal 5 werkdagen.
6 C		In het Dashboard zijn meerdere rollen, ten minste 3, en autorisaties per rol te definiëren om de verschillende types RWS gebruikers te kunnen bedienen
7 C		Er kunnen ten minste 500 gebruikersaccounts aangemaakt worden.
8 C		Geautomatiseerd gebruikersbeheer in de vorm van single-sign on.

Nr.		Omschrijving
Data-uitwisseling functionaliteiten		
9 C		Data-uitwisseling tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient binnen de geëiste uptime zowel handmatig (zelf up te loaden) als geautomatiseerd via een software interface (zoals API koppeling of vergelijkbaar) mogelijk te zijn. Met data-uitwisseling wordt het volgende bedoeld: 1. De gegevens die gebruikt worden voor de uitvraag van de onderzoeken. 2. Alle resultaten die voortkomen uit de onderzoeken.
10 C		Data wordt uitsluitend opgeslagen en verwerkt binnen de EER (Europese Economische Ruimte).
11 C		Het Systeem meldt direct na afloop indien data-upload (niet) succesvol is uitgevoerd.
12 C		Beschikbare historische data bij RWS, uit reeds uitgevoerde onderzoeken vanaf 2018, dient te worden opgenomen in het Systeem.
13 C		Er kunnen minimaal 200 entiteiten worden meegegeven in het door Opdrachtgever aan te leveren bronbestand met klant contactgegevens. Alle aangeleverde entiteiten worden gekoppeld aan de onderzoeksresultaten. Entiteiten zijn unieke velden (kolommen) zoals bijvoorbeeld "Naam", "Afdeling" , "Type" etc.
Informatie en statistieken uitvraagproces		
14 C		Informatie en statistieken over response en medewerkingsgraad dienen online zichtbaar en exporteerbaar (minimaal .xls) te zijn. Minimaal beschikbaar: aantal verzonden enquêtes, aantal 'bounced', aantal afgebroken, aantal afgerond, aantal voltooid, respons %.
15 C		Resultaten genoemd in eis 13 C dienen per periode en voor alle categorieën in het bronbestand zichtbaar te zijn, alsmede voor specifiek aan te geven periodes/categorieën (van .. tot).
16 C		Bounced e-mailadressen dienen online zichtbaar en exporteerbaar (minimaal .xls) te zijn voor een specifiek aan te geven periode.
Uitvraagproces		
17 C		Deelname aan onderzoek moet voor een klant mogelijk zijn door het ontvangen van een uitnodiging (bijv. met link naar de vragenlijst) via tenminste e-mail, sms, whatsapp, facebook, instagram en eventuele andere (sociale) media (omnichannel). "Websites" en "Mijn Omgevingen" zijn kanalen die eveneens worden overwogen.
18 C		Het Systeem biedt diverse mogelijkheden en vormen m.b.t. vraagsoorten.
19 C		Antwoordschalen dienen minimaal te kunnen voldoen aan de door RWS toegepaste schaalverdeling: schaal 0 - 10 schaal 1-10 5-puntsschaal / 4- puntsschaal / 3- puntsschaal / 2- puntsschaal (zowel cijfermatig als in woord)
20 C		Het moet mogelijk zijn om per onderzoek geconditioneerde vragen op te kunnen nemen. Onder geconditioneerde vragen verstaat Opdrachtgever dat afhankelijk van bepaalde kenmerken vragen wel of niet gesteld worden aan de respondent.
21 C		Het moet mogelijk zijn om aan de hand van bepaalde criteria klanten uit te sluiten van deelname aan een onderzoek.
22 C		Het moet mogelijk zijn om per onderzoek filtervragen op te kunnen nemen. Onder filtervragen verstaat Opdrachtgever dat afhankelijk van een gegeven antwoord vervolgvragen wel of niet gesteld worden.
23 C		De uitnodiging naar klanten die RWS aanlevert dient in het Nederlands te zijn.
24 C		De uitnodiging naar RWS klanten moet kunnen worden gepersonaliseerd aan de hand van de gegevens in het bronbestand met contactgegevens.
25 C		De uitnodiging naar klanten moet kunnen voldoen aan minimaal 6 verschillende huisstijlen (look & feel) die door RWS kunnen worden gebruikt.

26 C		Alle invoer van de respondent dient in het Systeem geautomatiseerd of met gecontroleerde velden (zoals bijvoorbeeld dropdown- of keuzelijsten) te worden gedaan, tenzij er gebruik wordt gemaakt van open vragen.
Nr.		Omschrijving
27 C		In het uitvraagproces moet het voor de respondent herkenbaar zijn wie de afzender is.
28 C		Het Systeem moet een vloeiende gebruikerservaring opleveren. Het Systeem moet device responsive zijn. Alle gangbare devices & operating systems moeten ondersteund zijn, en op zo'n manier zijn ingericht dat de respondent zonder onnodig scrollen of klikken op een logische manier door de vragenlijst wordt geleid.
29 C		Het moet voor een klant mogelijk zijn om zich voor het onderzoek te kunnen uitschrijven. Dit moet minimaal mogelijk zijn in de uitnodiging, maar ook tijdens het invullen van de vragenlijst.
30 C		Bij het ontstaan van een fout in het Systeem moet het mogelijk blijven voor respondenten om vragenlijsten in te vullen en op te sturen.
31 C		Alle componenten ten behoeve van het uitvraagproces dienen online zichtbaar en te exporteren zijn (minimaal .pdf). Minimaal moet beschikbaar zijn: vragenlijsten, verzonden uitnodigingen en herinneringsmail.
Onderhoud		
32 C		Het Systeem moet aan te passen zijn aan nieuwe gebruikerswensen. In het ontwerp van het Systeem moet rekening worden gehouden met de sterk veranderende omgeving binnen RWS en de markt.
Rapportage en dashboard		
33 C		Ongeacht het door de respondent gebruikte device om de vragenlijst in te vullen, zijn individuele records per onderzoek in één en hetzelfde databestand beschikbaar.
34 C		Het dashboard heeft een volledig Nederlandstalige userinterface, inclusief helpteksten en storingsteksten op het scherm.
35 C		Resultaten en visuele weergaven daarvan, zijn door middel van verschillende soorten dashboardmeters - of graphics, real-time zichtbaar.
36 C		Het dashboard beschikt over de mogelijkheden tot modulaire opbouw / self-service voor opbouwen van een persoonlijke omgeving.
37 C		Resultaten dienen per periode en voor alle categorieën in het bronbestand zichtbaar te zijn alsmede voor specifiek aan te geven periodes/categorieën (van .. tot) in een getalsmatige weergave en een tekstuele weergave (in geval van open antwoorden).
38 C		Resultaten dienen per dag, week, maand, kwartaal en jaar zichtbaar te zijn, alsmede specifiek per aan te geven periodes (van .. tot), in een grafische weergave middels (trend)grafieken. Resultaten en visuele weergaven dienen exporteerbaar te zijn naar gangbare formats (minimaal .xls).
39 C		Resultaten dienen in de door Rijkswaterstaat aangereikte schaalverdeling te kunnen worden weergegeven, zoals het aantal respondenten met score 1-5, 6-7, 8-10, NPS-score, CES score. Deze verdeling dient schaalbaar te zijn.
40 C		Het Systeem moet inzichtelijk maken welke samenhang er is tussen bepaalde aspecten van klantbeleving, in hoeverre bepaalde aspecten (voor zover het om de inhoud van het onderzoek gaat) al dan niet de mate van tevredenheid beïnvloeden. Verbetergebieden en -prioriteiten kunnen in het dashboard worden weergegeven (bijvoorbeeld door correlatie\prioriteiten matrix, regressie of andere multivariate analyses). Dit kan per categorie van het door de opdrachtgever aangeleverde bronbestand.
41 C		Resultaten van verschillende onderzoeken kunnen indien gewenst onderling vergeleken worden en visueel worden gemaakt in een dashboard (interne benchmark).
42 C		Rapportages dienen in het online dashboard zichtbaar te zijn én genereerd te kunnen worden en ook geëxporteerd te kunnen worden (minimaal .xls, en pdf).

Nr.		Omschrijving
Klantfeedback en opvolging		
43 C		Tekstuele klantfeedback (open velden) dient zichtbaar te zijn en ook via een export te kunnen worden opgevraagd (minimaal .xls).
44 C		Het Systeem heeft een functionaliteit waarbij klantfeedback die aan bepaalde parameters voldoet in een 'opvolgsysteem' wordt geplaatst.
45 C		Het Systeem heeft de mogelijkheid om een signaal naar de verantwoordelijke functionaris te sturen, indien Klantfeedback zoals in Eis 44 C genoemd in 'opvolgsysteem' is geplaatst. Dit kan per e-mail of sms zijn.
46 C		Het 'opvolgsysteem' dient de mogelijkheid te hebben om te registreren welke opvolging gedaan is. Er dient ook vanuit dit opvolgsysteem gerapporteerd te kunnen worden, via online dashboard en via een export bestand (minimaal .xls) over tenminste aantallen opgevolgde klantfeedback en datum van opvolging.
47 C		Een individueel opgevolgde klantfeedback dient direct te kunnen worden doorgestuurd of geëxporteerd te kunnen worden aan medewerkers die zelf geen toegang hebben tot het 'opvolgsysteem'.
Gebruikersgemak		
48 C		Het Systeem moet een vloeiende gebruikerservaring opleveren. Bij regulier werk moet de schermopbouw niet vertragend werken. Bij het generen van grote bestanden of batches wordt met een indicator aangegeven hoeveel tijd er (nog) nodig is.
49 C		Er zijn instructies/handleidingen beschikbaar over het gebruik van het Systeem.
50 C		Na de aanvang van de dataverzameling (11 januari 2025) verzorgt Opdrachtnemer een initiële training om interne gebruikers van Aanbesteder te begeleiden bij het effectief in gebruik nemen van het dashboard. Deze interactieve sessie dient de gebruikers praktische ervaring en inzicht te geven in hoe het dashboard werkt. Tijdens de training worden de belangrijkste kenmerken en tools van het dashboard doorgenomen. De training is online, duurt 1.5 uur (excl. voorbereiding) en er kunnen minimaal 25 gebruikers aan deelnemen.
51 C		Gedurende de contractperiode (na afgeronde implementatieperiode) biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om een gebruikerstraining met betrekking tot het Dashboard te verzorgen. Het moment en de exacte inhoud van de training wordt in nauw overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de training. De training is online, duurt 1.5 uur (excl. voorbereiding) en er kunnen minimaal 10 gebruikers aan deelnemen.

Nr.		Omschrijving
Facturering en Betaling, eisen leveranciersportaal		
1 D		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. Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven Logius Home Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl)
2 D		Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.
3 D		Opdrachtnemer vermeldt het bestelnummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit bestelnummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
4 D		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.

Nr.		Omschrijving
5 D		Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
6 D		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.
7 D		Opdrachtnemer dient bij het opstellen van de factuur van de opstartkosten een kostenspecificatie te overleggen aan Opdrachtgever. Op basis hiervan kan Opdrachtgever een akkoord geven.

Nr.		Omschrijving
Prijs		
1 PR	Eis	De prijs wordt in rekening gebracht per onderstaande onderdelen: - 1. Continu onderzoek; - 2. Incidenteel onderzoek; - 3. Adviesuren; - 4. Training Dashboard gebruikers; - 5. Eenmalige opstartkosten.
2 PR	Eis	De vastgestelde prijzen voor onderdelen 1, 2 & 5 zijn vast gedurende de Overeenkomst. De vastgestelde prijzen voor onderdelen 3 & 4 zijn vast tot 01-01-2027. Vervolgens kunnen deze tarieven jaarlijks (voor het eerst op 01-01-2027) geïndexeerd worden. De facturering voor de prijsonderdelen 2, 3, 4 en 5 geschieden op basis van nacalculatie. De facturatie voor prijsonderdeel 1 vindt achteraf plaats per kwartaal. Indexering van de adviesuurtarieven geschiedt op basis van het CBS-prijsindexatiecijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100). SBI 2008, bedrijfstak: M-N Zakelijke Dienstverlening. Een verzoek tot indexering dient minimaal 60 dagen voor de beoogde ingangsdatum van die indexering schriftelijk te worden ingediend met onderbouwing bij de contractmanager. De wijziging vindt plaats aan de hand van het CBS-prijsindexatiecijfer voor Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (SBI2008, bedrijfstak M-N Zakelijke Dienstverlening), inclusief bijzondere beloning, met basisjaar 2020 (of bij wijziging door CBS van het basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar). Het indexcijfer wordt afgerond op twee decimalen. Voor het indexeren geldt dat voor het 'indexcijfer oud' de peilmaand de maand is waarin de inschrijving heeft plaatsgevonden. Als 'indexcijfer nieuw' wordt het meest recent gepubliceerde indexcijfer, per 31 oktober van het lopende jaar waarop de prijsherziening van toepassing is, gehanteerd. <i>De indexatie wordt vastgesteld volgens de methode:</i> $\text{Prijs nieuw} = \text{Prijs oud} * \text{Indexcijfer nieuwe maand} / \text{Indexcijfer oude maand}$ Na schriftelijk goedkeuring door Opdrachtgever worden de nieuwe adviesuurtarieven van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. Voorbeeld:

Nr.		Omschrijving
		Inschrijving ingediend in juli 2022 met een uurtarief van € 100,00 excl. BTW. Prijs nieuw per 01 januari 2024 = $100 * \text{indexcijfer oktober 2023} / \text{indexcijfer juli 2022}$ Met de hulp van onderstaande CBS gegevens kan de formule worden ingevuld: $100 * 112,8 / 105,4 = 107,02$. Het nieuwe uurtarief per 01 januari 2024 bedraagt in dit voorbeeld: € 107,02 excl. BTW.

Nr.		Omschrijving
Communicatie en rapportage		
1 C	Eis	Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken servicelevels en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen is regelmatig overleg op diverse organisatie niveaus noodzakelijk. Dit overleg vindt plaats zoals hieronder weergegeven: - Strategisch overleg 1 x per jaar - Tactisch overleg 1 x per kwartaal - Operationeel overleg 1 x per maand Gedurende de implementatiefase worden in onderling overleg de samenstelling een agenda voor bovengenoemde overleggen vastgesteld.
2 C	Eis	Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever volgens onderstaand schema binnen 2 weken na afloop periode. Per maand, inhoud: - De servicelevels zoals overeengekomen in het Toetsplan. Per kwartaal, inhoud: - De KPI's en bijbehorende servicelevels zoals overeengekomen in het Toetsplan; - Status verbeterplannen/innovaties; - Facturatie. Per half jaar, inhoud: - Trends en toekomstverwachtingen op het gebied van IT oplossingen op het gebied van Klantbelevingsonderzoeken; - Trends en toekomstverwachtingen in de markt; - Aanbevelingen van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever hoe de tool kan blijven aansluiten op de ontwikkelingen in de markt en de organisatie van Opdrachtgever.

Nr.	Type	Omschrijving
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacybeleid		
1 V	Eis	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van deze Overeenkomst 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.
2 V	Eis	Indien Opdrachtnemer 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.

Nr.	Type	Omschrijving
3 V	Eis	Opdrachtnemer sluit, indien sprake is van het gebruik/verwerken van persoonsgegevens, een verwerkersovereenkomst met de desbetreffende Deelnemer waarvoor het gebruik van persoonsgegevens nodig is.
4 V	Eis	Voor informatiebeveiliging en privacybescherming het volgende: - Opdrachtnemer zal haar informatievoorziening, de voorzieningen voor het ontvangen van opdrachten en inclusief het communiceren van informatie, voldoen en blijven voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2019)); - Indien bepaalde onderdelen van de BIO 2019 volgens Opdrachtnemer logischerwijs niet van toepassing zijn, kan Opdrachtgever besluiten deze buiten scope te plaatsen. Opdrachtgever kan besluiten om zelf aanvullende audits (kwaliteitsbeoordelingen / beveiligingsaudits / penetratietesten) te laten uitvoeren. De kosten voor deze aanvullende audits zijn voor rekening van de Opdrachtgever; het door Opdrachtnemer meewerken aan deze audits is vereist.
5 V	Eis	Er mogen geen persoonsgegevens worden verwerkt die zijn aan te merken als bijzondere categorieën persoonsgegevens volgens de AVG.
6 V	Eis	Opdrachtnemer is volgens artikel 35 AVG verplicht een DPIA uit te voeren wanneer de verwerking waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.

Nr.		Omschrijving
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen - Social Return		
SR-1	Eis	Opdrachtnemer committeert zich aan een passende uitvoering van de Social Return-verplichting, waarbij aansluiting wordt gezocht bij de doelstelling van de Groeituin: kandidaten begeleiden naar duurzaam, goed passend en betaald werk en meer sociale impact realiseren binnen de gehele keten.
SR-2	Eis	Voor deze Opdracht dient ten minste 2% van de opdrachtwaarde van de Raamovereenkomst te worden ingezet voor de Social Return-verplichting. Het bedrag wat dit vertegenwoordigt, is de Social Return-waarde. Alle informatie en de wijze waarop de Social Return-verplichting kan worden ingevuld staat beschreven in de Handreiking Groeituin Social Return (zie bijlage 11 Handreiking Groeituin).
SR-3	Eis	Indien de Social Return-waarde meer dan €100.000 bedraagt, dan is het realiseren van minimaal één plaatsing van een kandidaat uit één van de Social Return doelgroepen verplicht. Dit dient binnen de eigen organisatie van Opdrachtnemer of bij hun ketenpartners te worden vervuld.
SR-4	Eis	Opdrachtnemer heeft de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het realiseren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin. Dit voorstel past binnen de Social Return-waarde uit SR-2 en de kaders van Opdrachtgever, die de Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren. Deze kaders zijn te vinden in de Handreiking Groeituin Social Return, zie bijlage 11 Handreiking Groeituin. Na definitieve gunning verzorgt de contractmanager van Opdrachtgever de introductie tussen de Opdrachtnemer en de Groeituin. Tijdens deze introductie wordt het concept van de Groeituin toegelicht en worden afspraken gemaakt voor het vervolg. Binnen drie maanden na het introductiegesprek, dient de Opdrachtnemer een concept Plan van Aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze de Opdrachtnemer aan zijn Social Return-verplichting gaat voldoen. Binnen zes maanden na het introductiegesprek dient het Plan van Aanpak definitief te zijn. In het plan van aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed aan de volgende punten, al dan niet uitgedrukt in KPI's: - De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis SR-1 te denken valt aan: plaatsingen, stage- en werkervaringsplekken, sociaal inkopen, opleidingstrajecten en de inzet van eigen kennis, middelen en expertise ten behoeve van de arbeidsmarkt.

Nr.		Omschrijving
		- Een voorstel voor procesafspraken en praktische invulling van het proces ten behoeve van uitvoering, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door de Opdrachtgever, en tijdige melding en bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid. De Groeituin beoordeelt het plan van aanpak op uitwerking van de hierboven genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel. Het plan van aanpak wordt opgeleverd aan de Groeituin en de contractmanager van de Opdrachtgever.
SR-5	Eis	In afstemming met contractmanager keurt de Groeituin het plan goed. Indien de Groeituin akkoord gaat met het plan van aanpak, wordt deze onderdeel van de Raamovereenkomst. Na goedkeuring is Opdrachtnemer verplicht om binnen twee maanden te starten met de uitvoering.
SR-6	Eis	Elk jaar worden de doelen en KPI's in het plan van aanpak in samenwerking met de Groeituin bijgesteld. Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit bij constatering aan de Groeituin en contractmanager te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke <i>aanpassingen en/of interventies</i> nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in eis SR-4 genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit. Een <i>gewijzigd</i> plan van aanpak is onderdeel van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is verplicht binnen één (1) maand daaropvolgend de aangepaste zaken uit het Plan van Aanpak uit te kunnen voeren.
SR-7	Eis	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat tewerkstelling van kandidaten 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 (www.szw.nl).
SR-8	Eis	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een geschikte werkomgeving, passende werkzaamheden en adequate begeleiding om een duurzame plaatsing van een kandidaat of kandidaten mogelijk te maken.