

EAO ROV inhuur Communicatieprofessionals, TN 507507/pnh 2302463
Herzien document Programma van Eisen bij Nvl 1

Leidraad par 4.4 Stap 4: PROGRAMMA VAN EISEN - toetsen of aan de Raamovereenkomst uitvoering eisen is voldaan [wijzigingen t.o.v. de eerdere versie zijn in blauwe tekst geschreven](#)

Door inschrijving verklaart de Inschrijver kennis genomen te hebben van het onderstaande Programma van Eisen (PvE) in deze paragraaf. Indien u over de inhoud vragen heeft dient u deze schriftelijk te stellen in de vragenronde, zie planning paragraaf 1.6 en werkwijze/instructie in par 3.3. van deze Leidraad.

De Aanbestedende dienst neemt de ontvangen vragen in overweging en behoudt zich het recht voor het Programma van eisen aan te passen, en als herziene documentatie met de nota van inlichtingen beschikbaar te stellen aan alle gegadigden ('Herziene documentatie'). De Aanbestedende dienst is hiertoe niet verplicht.

Inschrijver gaat door Inschrijving akkoord met alle onderdelen programma van eisen conform de laatste Nota van Inlichtingen.

PvE - algemeen commerciële, administratieve en juridische eisen		
1	Akkoord concept Raamovereenkomst (ROV) Tussen Ondernemer en Aanbesteder komt na definitieve gunning een ROV tot stand. De Concept ROV bijgesloten bij deze Inschrijvingsleidraad is bedoeld als het model waar u in uw Inschrijving van uit dient te gaan.	Zie de bijlagen bij deze Inschrijvingsleidraad
2	Akkoord algemene inkoopvoorwaarden provincies (AIV) De relatie tussen de AIV en de Concept ROV is, dat in geval van een tegenstrijdigheid tussen een bepaling over hetzelfde onderwerp de inhoud van de Concept ROV prevaleert boven de bepaling in de AIV.	
3	Akkoord Programma van eisen (PvE) De inhoud van deze paragraaf 4.4.	
4	Akkoord Functieprofielen Communicatieprofessionals PNH met Maximumtarief per functieprofiel (bijlage 6)	
5	Akkoord Modeldocument Nadere Offerteaanvraag	
6	Akkoord Modeldocument integriteit	
7	Akkoord Social return voorwaarden	
8	Gestanddoeningstermijn De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste 90 kalenderdagen, gerekend vanaf de datum van inschrijving.	
9	Contactpersonen en accountmanager (borging vast aanspreekpunt) Partijen wijzen één contactpersoon aan in de rol accountmanager , die de contacten over de uitvoering van de ROV onderhoudt en acteert als	

	verantwoordelijke manager voor de uitvoering van de Opdracht. Afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden door de accountmanager zodanig vastgelegd, dat zij geraadpleegd kunnen worden door de betrokken medewerkers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De accountmanager beschikt over voldoende mandaat om een eventuele escalatie per direct op te kunnen lossen. De accountmanager kan binnen twee werkdagen inhoudelijk reageren op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten van de contactpersoon van Opdrachtgever. Voor de borging van een goede samenwerking is uitgangspunt dat bij ziek/uitdiensttreding aan de vervangende accountmanager door Opdrachtgever dezelfde eisen en voorwaarden gesteld worden als aan die van de vaste accountmanager.
10	Borging naleving Opdracht specifieke wet- en regelgeving Gedurende de ROV garandeert Opdrachtnemer dat alle door hem te beïnvloeden aan inhuur gerelateerde risico's afdoende borgt, beheerst en minimaliseert, zoals (maar niet beperkt tot) inlenersaansprakelijkheid en arbeidsrechtelijke en fiscale risico's. Zie ook het geldende PNH Kader externe capaciteit onder het kopje "Toepasselijke wet- en regelgeving". Detaching: onder de bovenstaande borging valt, dat Opdrachtnemer borgt dat de Communicatieprofessional(s) via hem ingezet voor de uitvoering van een inspanningsverplichting NOK in loondienst is van Opdrachtnemer (of diens onderaannemer, indien van toepassing).
11	Inzet ZZP'er minimaliseren: aanbieden bij vaststelling van resultaatverplichting en akkoord Opdrachtgever In lijn met de geldende wetgeving wet DBA en handhaving daarvan met ingang van 2025 streeft de provincie Noord-Holland naar beduidend minder inhuur van externe capaciteit waarbij inhuur op ZZP-basis op basis van inspanningsverplichting niet of zeer beperkt mogelijk is. De provincie heeft voor de eigen organisatie een beleidskader opgesteld, het Kader Externe capaciteit, waarin de regels omtrent externe inhuur bij inspannings- en resultaatverplichtingen staan. Bij aanvang van de Opdracht geldt het Kader externe capaciteit v. 2025 met bijlagen. De bijlage beslisboom is een interne organisatie document keuzeverduidelijking. De bijlage checklist ondernemerschap sluit aan op wat is voorgeschreven door de Belastingdienst. Er geldt ZZP'er nee, tenzij. Gedurende de ROV kan Opdrachtnemer voor de uitvoering van een opdracht met een inspanningsverplichting geen ZZP'er aanbieden (al dan niet met een eigen BV), tenzij. Het oordeel of de inzet van een ZZP'er voor een Nadere offerte wordt toegestaan is aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal toestemming niet op onredelijke gronden weigeren. Gedurende de ROV behoudt de provincie zich het recht voor het voornoemde Kader externe capaciteit met bijlagen te wijzigen in verband met een aanpassing aan de landelijk geldende wetgeving en/of het provinciale beleid op dit gebied. Gedurende de ROV houden Partijen elkaar proactief op de hoogte van nieuwe

Met opmerkingen [AW1]: De laatste zin is ondergebracht in de Raamovereenkomst artikel 19 slotbepalingen.

	ontwikkelingen op gebied van de relevante wet- en regelgeving op dit gebied (Wet DBA)X.
12	Borgen vrijwaring aanspraken ingezette ZZP'er Gedurende de ROV vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever voor aanspraken indien (een deel) van een NOK wordt uitgevoerd door een ZZP'er. Uitgangspunt is dat als bij controle blijkt dat er geen geldige documenten getoond kunnen worden, dat geheel voor risico en rekening van Opdrachtnemer is. Zie verder Eis 22.
13	Kpi Aanbiedingsbetrouwbaarheidspercentage 90% Gedurende de ROV borgt Opdrachtnemer dat voor minimaal 90% van alle Nadere offerteaanvragen van Opdrachtgever een bij de uitvraag passende kandidaat-Communicatieprofessional kan worden aangeboden. De door Opdrachtnemer gerealiseerde aanbiedingsbetrouwbaarheid (per periode) is een vast onderwerp van het periodieke strategisch/tactisch overleg tussen partijen. Een nadere uitwerking van de overeengekomen Kpi leggen Partijen vast na gunning.
14	Ten minste één geschikte kandidaten per Nadere offerteaanvraag Gedurende de ROV borgt Opdrachtnemer dat hij Opdrachtgever per Nadere offerteaanvraag ten minste 1 kandidaat-Communicatieprofessional kan aanbieden. Geschikt: elke geboden kandidaat is door Opdrachtnemer ten minste getoetst op het voldoende beantwoorden aan het profiel van de gevraagde functie in de Nadere offerteaanvraag. Als Opdrachtnemer geen geschikte kandidaat kan aanbieden naar het oordeel van Opdrachtgever behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om vervolgens een gespecialiseerde Opdrachtnemer te contracteren buiten de ROV om. Deze situatie doet zich voor bij uitzondering voor om reden van een in de Nadere offerteaanvraag behoeftstelling al kenbaar gemaakte specifieke vak- en of gebiedskennis. Bijvoorbeeld (niet limitatief) samenhangend met een specifiek infrastructuurproject waarvoor specialistische kennis gevraagd wordt, samen met overheidscommunicatiekennis.
15	Responsetermijn uitbrengen Nadere offerte (searchperiode) Gedurende de ROV borgt Opdrachtnemer dat hij Opdrachtgever per Nadere offerteaanvraag binnen 10 Werkdagen een Nadere offerte uitbrengt. Responsetermijn: de termijn tussen de ontvangst van de Nadere offerteaanvraag Aanvraag van Opdrachtgever en de offerte van Opdrachtnemer. Spoed: als in de Nadere offerteaanvraag is vermeld dat het een spoedaanvraag betreft borgt Opdrachtnemer een responsetermijn van binnen 5 Werkdagen, en kan het aanbieden van ten minste één kandidaat volstaan.
16	Maximumtarieven Door inschrijving is Opdrachtnemer akkoord met het hanteren van een plafondprijs per functieprofiel bij elke Nadere offerteaanvraag onder de met hem afgesloten ROV. In een Nadere offerte is de toepassing van een lager tarief toegestaan. Uitgaande van de ontvangst van ten minste twee Nadere offertes wordt een minicompentie uitgevoerd op basis van de gestandaardiseerde inhoud van het

	Model Nadere offerteaanvraag, zie de bijlagen bij de Leidraad. Voor een overzicht van de door Opdrachtnemer te hanteren maximumtarieven zie bijlage 6 van deze Leidraad PNH Functieprofielen Communicatieprofessionals. Alle maximumtarieven zijn ten minste 12 maanden geldig, exclusief BTW en inclusief alle kosten (overhead, reis- en verblijf- en andere kosten), zie artikel 13.1 van de Concept ROV, zie de bijlagen bij de Leidraad.
17	Prijswijziging Gedurende de ROV kan een aanpassing van de plafondprijs als bedoeld in de vorige Eis alleen plaatsvinden conform artikel 10 van de ROV, hoogstens eenmaal per 12 maanden. Een eerste wijziging is niet eerder mogelijk dan per 15 juli 2026.
18	Facturatie NOK Gedurende de ROV geldt als uitgangspunt het bepaalde in de Concept DOV artikel 11 Facturatie en betaling. Opdrachtnemer neemt in elke factuur op de bij deze NOK gegeven opdrachtnummer en opdrachtoomschrijving en het aantal werkelijk bestede uren van de ingezette Communicatieprofessional (per maand). Facturatie vindt plaats op basis van nacalculatie. Uitzondering, alleen toepasselijk bij een resultaatverplichting NOK: in de factuur wordt de datum vermeld waarop de goedgekeurde oplevering heeft plaatsgevonden. Facturatie vindt plaats op basis van 100% oplevering. (Deel-)facturen voor vooruitbetalingen zullen niet worden geaccepteerd, tenzij vooraf in de NOK door Partijen expliciet schriftelijk overeengekomen.
19	Social return uitvoeringsvoorwaarde Door inschrijving is Opdrachtnemer akkoord met de bijzondere uitvoeringsvoorwaarde Social Return ad 2% van de gerealiseerde contractwaarde. Na gunning stelt Opdrachtnemer een plan van aanpak op hoe hij invulling geeft aan deze voorwaarde als nader omschreven in het document Social Return, zie de bijlagen bij de Leidraad.
20	Kpi rapportage 100% Opdrachtnemer reikt Opdrachtgever een tijdige en volledige rapportage aan voorafgaand aan een gepland periodiek overleg (strategisch/tactisch). De frequentie en standaard inhoud van de rapportage wordt na gunning door Partijen nader vastgesteld en vastgelegd. Een nadere uitwerking van de overeengekomen Kpi leggen Partijen vast na gunning.
21	Geheimhouding algemeen Opdrachtnemer committeert zich tot geheimhouding van alle informatie van opdrachtgever die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden, zie artikel 5 van de AIV onderdeel van de bijlagen van de Leidraad.
22	Kwaliteit documentatie en data(na)zorg Opdrachtnemer garandeert dat alle voor de Opdracht noodzakelijke en voorgeschreven activiteiten vanuit de vigerende wet- en regelgeving tijdig, juist

	en volledig uitgevoerd worden. Opdrachtnemer zorgt dat de data en documenten die betrekking hebben op de uitvoering van deze ROV in zijn digitale omgeving wordt bewaard minimaal tot met het einde van de ROV. Alle documenten en gegevens worden conform de vigerende wet- en regelgeving bewaard. Onder andere de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de wettelijke bewaartermijnen voorschriften zijn hierbij relevant. Relevante dossiers, rapportages, documenten en gegevens worden altijd op verzoek van Opdrachtgever terstond beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Opdrachtgever. Indien noodzakelijk worden gegevens (managementrapportages) door Opdrachtnemer, met het oog op de AVG, geanonimiseerd aangeleverd. Bij beëindiging van de ROV bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer welke data, binnen redelijke termijn digitaal wordt overgedragen aan de Opdrachtgever, in een nader te bepalen gestructureerd leesbaar format, dan wel worden vernietigd (inclusief backups), zie ook artikel 4 en artikel 15a AIV bijgevoegd bij deze Leidraad.
23	Klachtenprocedure Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure waarmee Opdrachtgever de gelegenheid wordt geboden een klacht in te dienen over een element van de uitvoering van de ROV en waarmee Opdrachtnemer de afhandeling van de klacht registreert en monitort.

PvE - eisen aan het in te zetten/ingezette Personeel voor uitvoering van een Nadere overeenkomst (NOK)	
24	Algemene eisen aan ingezette Communicatieprofessional(s), vakkennis en competenties Opdrachtnemer heeft voorafgaand aan het uitbrengen van een Nadere offerte getoetst en vastgesteld dat de geboden Communicatieprofessional ten minste beschikt over de door Opdrachtgever gevraagde vakkennis en competenties van het desbetreffende functieprofiel. Uitgangspunt daarbij is wat beschreven is per functieprofiel in bijlage 6 PNH Functieprofielen Communicatieprofessionals. Opdrachtnemer borgt dat voor de tot stand gekomen NOK per ingezette Communicatieprofessional(s) de vereiste gegevens van deze Communicatieprofessional(s) heeft gecontroleerd op juistheid voordat de Inhuur professionals worden aangeboden aan Opdrachtgever, zie verder Eis 22. Opdrachtnemer wordt gevraagd om een eventueel geconstateerd risico en kwetsbaarheid ten aanzien van het (blijven) voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving – voorzien van een duidelijke onderbouwing – te melden bij Opdrachtgever.
25	Integriteitsverklaring per NOK Opdrachtnemer heeft voorafgaand aan de start van de werkzaamheden van een

	NOK getoetst en vastgesteld dat de geselecteerde Communicatieprofessional(s) de Integriteitsverklaring PNH heeft (hebben) ondertekend en ingeleverd (via Opdrachtnemer bij Opdrachtgever), zie de bijlagen bij deze Leidraad. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige aanlevering. Indien Opdrachtnemer deze verklaring blijkt niet te kunnen overleggen wordt de inzet van deze Communicatieprofessional direct beëindigd.
26	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) per NOK Opdrachtnemer heeft voorafgaand aan de start van de werkzaamheden van een NOK getoetst en vastgesteld dat de geselecteerde Communicatieprofessional vóór aanvang van de werkzaamheden een ondertekende VOG ondertekend en ingeleverd (via Opdrachtnemer bij Opdrachtgever). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige aanlevering. Indien blijkt dat Opdrachtnemer deze verklaring niet kan overleggen wordt de inzet van deze Communicatieprofessional direct beëindigd. De prijs van de VOG-aanvraag is door Opdrachtnemer verwerkt in het overeengekomen tarief per functieprofiel (all-in). Meer informatie over VOG en profielen is te vinden op de website Welke screeningsprofielen zijn er? VOG-Loket
27	Borging registratie en documentatie per NOK Opdrachtnemer borgt voorafgaand aan de start van de uitvoering van een NOK of deze aan de bij deze inhursituatie passende vigerend wettelijk vereiste registratie en documentatie te hebben voldaan (detachering respectievelijk inzet ZZP-er). Opdrachtnemer kan deze documentatie wanneer nodig ongevraagd aan de Opdrachtgever ter beschikking stellen.
28	Borging continuïteit en kwaliteit inzet Communicatieprofessional(s) per NOK Opdrachtnemer borgt de geboden inzetbaarheid van een Communicatieprofessional conform hetgeen partijen zijn overeengekomen per NOK, binnen de kaders van de ROV Opdrachtnemer borgt dat elke wijziging die betrekking heeft op de NOK wordt vastgesteld en vastgelegd in het dossier van de betreffende Communicatieprofessional(s), zie verder Eis 22. Opdrachtnemer heeft een signalerende functie met betrekking tot het aflopen van een NOK en/of een voorziene dreigende NOK opdrachtwaarde overschrijding. Gevraagd is dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een schriftelijke attendering verzendt 4 weken voor de vervaldatum NOK.
29	Borgen kwaliteit vervangend Personeel per NOK Bij eventuele vervanging van een Communicatieprofessional tijdens een lopende NOK borgt Opdrachtnemer dat de voor vervanging voorgedragen medewerker beschikt over een gelijke capaciteit en kennis- en competentieniveau als de Communicatieprofessional die wordt vervangen, uitgaande van het gevraagd per functieprofiel Communicatieprofessional in bijlage 6 bij deze Leidraad PNH

	Functieprofielen Communicatieprofessionals. Vervanging gebeurt in overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever. Voorafgaand aan de start van werkzaamheden van de vervangend medewerker wordt van Opdrachtnemer gevraagd om met Opdrachtgever een kennismakingsgesprek in te plannen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de inzet van de voorgedragen vervangend Communicatieprofessional op redelijke gronden af te wijzen en/of kan aan de vervanging nadere voorwaarden verbinden, binnen de kaders van de ROV.
30	Borgen adequate overdracht bij vervanging tijdens NOK Opdrachtnemer borgt dat een adequate kennisoverdracht plaatsvindt tussen de vertrekkend en nieuw in te zetten Communicatieprofessional over de organisatie van Opdrachtgever, de werkwijze, het doel van de NOK en de (lopende) werkzaamheden daarbij.
31	Prestatieverklaring, inhoud nader te bepalen per NOK Opdrachtnemer overlegt aan Opdrachtgever ten behoeve van goedkeuring van (tussentijds) geleverde (mijlpaal) producten en diensten een prestatieverklaring waaruit blijkt, dat hetgeen waarvoor betaald wordt, is geleverd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen per NOK de passende prestatieverklaring, afhankelijk of sprake is van een inspanningsverplichting of een resultaatverplichting. De passende prestatieverklaring wordt bijgesloten bij de factu(u)r(en) die betrekking hebben op de NOK in kwestie.