

## Bijlage 1

### Programma van Eisen

t.b.v.

### Aanbesteding voor

### Het uitvoeren van Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) voor Gemeente Almere

Aanbesteding kenmerk: IA2025.04.04

Versie: 29.7.2025

In navolgend programma van eisen staan de minimeisen omschreven waaraan een inschrijver dient te voldoen. Indien de door u aangeboden hulpmiddelen, leveringen en dienstverlening niet aan de verwoorde minimeisen voldoen, volgt uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.

#### Artikel 1. Capaciteit

| Artikel | Omschrijving eis algemeen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1     | <p>Deze overeenkomst heeft betrekking op twee soorten onderzoeken:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Telefonisch onderzoek</li><li>• Mixed-mode onderzoek (face-to-face en/of ad-hoc digitaal onderzoek)</li></ul> <p>In beide gevallen worden de vragenlijsten aangeleverd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de onderzoeken, conform onderstaande afspraken:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Met betrekking tot telefonisch onderzoek:</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Opdrachtnemer verzorgt de volledige uitvoering van het veldwerk volgens de door Opdrachtgever aangeleverde vragenlijst.</li><li>• Opdrachtnemer waarborgt een correcte uitvoering, inclusief kwaliteitscontrole, dataverzameling en rapportage, conform de afspraken in deze overeenkomst</li></ul></li><li>2. <b>Met betrekking tot mixed-mode onderzoek (face-to-face en/of ad-hoc digitaal onderzoek):</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Opdrachtnemer verzorgt de uitvoering van het veldwerk, waarbij de methode (face-to-face en/of digitaal) wordt bepaald en voorgeschreven door Opdrachtgever.</li><li>• Opdrachtnemer waarborgt een correcte uitvoering, inclusief kwaliteitscontrole, dataverzameling en rapportage, conform de afspraken in deze overeenkomst</li></ul></li></ol> <p><b>Voor de nummers 1 en 2 geldt het volgende:</b><br/>Opdrachtnemer levert proactief advies met betrekking tot de door Opdrachtgever aangeleverde onderzoeken, gericht op optimalisatie van de uitvoering en kwaliteit van de resultaten.</p> |

| Artikel | Omschrijving eis algemeen                                                                                                                                                                                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2     | Indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst niet wordt voldaan aan de verplichtingen zoals vastgelegd in deze PvE, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3     | Opdrachtnemer garandeert te beschikken over voldoende en ervaren kwalitatieve en kwantitatieve capaciteit om de gevraagde dienstverlening gedurende de gehele contractperiode, inclusief eventuele piekperioden, optimaal te leveren. Jaarlijks zullen circa 18.000 netto telefonische enquêtes worden uitgevoerd, structureel verdeeld over ongeveer 100 onderzoeken. Dit komt neer op gemiddeld 1.300 tot 1.600 netto telefonische enquêtes per maand. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.4     | Opdrachtnemer garandeert het volgende: Is voldoende flexibel, zodat afgeweken (vanuit zowel Opdrachtgeverskant en Opdrachtnemerskant) kan worden van de basisafspraken (zie artikel 1.1) als dat voor het onderzoek (bijvoorbeeld voor de respons) gewenst is. Het gaat hierbij vooral om wijzigingen in steekproefaantallen en wellicht nog kleine aanpassingen in vragenlijsten. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.5     | Opdrachtnemer garandeert het volgende: heeft op ieder gewenst moment voldoende capaciteit om nieuwe maandelijkse telefonische enquêtes en ad hoc (mixed-mode) onderzoeken uit te voeren. De uitvoering van de deze nieuwe onderzoeken vindt plaats in samenspraak met en per onderzoek bepaald door Opdrachtgever, en vangt in alle gevallen uiterlijk binnen 8 weken na opdrachtverstrekking aan. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.6     | Een opgave dient te worden gedaan van de studie- en beroepsdiploma's van de dienstverlener of het kaderpersoneel van de onderneming en in het bijzonder van degenen die met de dienstverlening zijn belast. Uit deze opgave dient minimaal te blijken De managersfunctie(s) binnen deze organisatie wordt vervuld door personen met ten minste een afgeronde wetenschappelijke opleiding (WO-niveau). |

## **Artikel 2. Communicatie en overleg**

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1     | Opdrachtnemer garandeert een goede communicatie en afstemming met de Opdrachtgever over de dienstverlening. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                           |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.2     | Opdrachtnemer garandeert een vast aanspreekpunt, inclusief een vaste vervanger, voor alle zaken die verband houden met de dienstverlening. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                           |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.3     | Opdrachtnemer garandeert persoonlijk contact via telefoon of digitaal (email of teams) binnen een uur na eerste verzoek van Opdrachtgever. |

| Artikel | Omschrijving eis |
|---------|------------------|
|---------|------------------|

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.4 | Opdrachtnemer reageert adequaat en binnen 24 uur op alle e-mailcommunicatie van Opdrachtgever en de bij de opdracht afgesproken betrokken personen met betrekking tot de onderzoeken. Dit betreft een inhoudelijke beantwoording of, indien een inhoudelijke reactie meer tijd vergt, het tijdig delen van een verwachte reactietermijn. |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.5     | Opdrachtnemer garandeert dat, indien zich problemen voordoen bij de uitvoering van de opdracht of sprake is van vertraging in de planning, dit direct, maar uiterlijk binnen 24 uur na constatering, schriftelijk via e-mail aan Opdrachtgever wordt gemeld. |

### **Artikel 3. Uitvoeren veldwerk**

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                   |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1     | Opdrachtnemer maakt per opdracht met Opdrachtgever concrete afspraken over de voortgang van het veldwerk en de respons, waaronder de frequentie en wijze van rapporteren hierover. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2     | Het veldwerk gaat pas van start nadat Opdrachtgever de offerte heeft goedgekeurd, waarin de vragenlijsten of interviewopzet en de veldwerkaanpak zijn omschreven. Goedkeuring vindt plaats op basis van formele opdrachtverstrekking door Opdrachtgever. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.3     | Opdrachtnemer garandeert, met betrekking tot de mixed-mode opdrachten, per opdracht een passend advies te geven over de minimaal gewenste respons, ter beoordeling door Opdrachtgever. De uiteindelijke vaststelling van deze respons ligt bij de Opdrachtgever en wordt per onderzoek bepaald. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.4     | Opdrachtnemer garandeert het volgende, Als de gewenste respons niet wordt gehaald dient Opdrachtnemer dit met de Opdrachtgever tijdig te communiceren. Opdrachtnemer dient vervolgacties te ondernemen om tot de respons te komen, in afstemming met Opdrachtgever. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.5     | Respondenten dienen de mogelijkheid te hebben zich te registreren op een 'bel mij/contacteer mij niet (meer)'-lijst. Deze lijst wordt voorafgaand aan elk onderzoek geraadpleegd, en de daarop vermelde personen worden niet opnieuw benaderd. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.6     | Opdrachtnemer garandeert het volgende, naast de 'bel mij/contacteer mij niet (meer)'-lijst worden telefoonnummers en e-mailadressen niet opnieuw benaderd indien deze in de voorafgaande zes maanden al zijn benaderd. Deze controle wordt voorafgaand aan elk onderzoek uitgevoerd. |

| Artikel | Omschrijving eis |
|---------|------------------|
|---------|------------------|

|     |                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.7 | Opdrachtnemer garandeert dat, op eerste verzoek van Opdrachtgever, duidelijke steekproefspecificaties worden aangeleverd op basis waarvan Opdrachtgever een steekproefbestand opstelt. Deze verplichting geldt voor alle onderzoeken. |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.8     | Opdrachtnemer zorgt voor adequate kwaliteitscontroles op de uitvoering van de enquêtegesprekken (callcenter) door middel van een willekeurige steekproef van minimaal 5% van de <u>netto</u> gerealiseerde gesprekken per onderzoek. Deze controleverplichting geldt tevens voor de door Opdrachtnemer geleverde data-output, waarbij minimaal 5% van de gegevens steekproefsgewijs wordt gecontroleerd op juistheid en volledigheid. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                              |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.9     | Opdrachtnemer garandeert met betrekking tot het uitvoeren van de enquêtes dat deze niet later dan 21:00 uur worden afgenomen. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.10    | Klachten van respondenten die via de Opdrachtgever binnenkomen, worden door de Opdrachtgever binnen een week teruggekoppeld. Klachten die bij de Opdrachtnemer binnenkomen, worden op de volgende wijze gemeld aan de Opdrachtgever: op dezelfde werkdag indien de melding vóór 15:00 uur is ontvangen; indien de melding ná 15:00 uur binnenkomt, dan uiterlijk de volgende werkdag vóór 12:00 uur. Wordt de klacht op vrijdag na 15:00 uur gemeld, dan dient deze uiterlijk maandag vóór 12:00 uur bij de Opdrachtgever te zijn ingediend. De Opdrachtgever wordt tevens op de hoogte gesteld van de afhandeling van de klacht. |

#### **Artikel 4. Vragenlijsten**

| Artikel | Omschrijving eis algemeen                                                                                                                                                                                                              |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.0     | De onderzoeken bestaan bovenal uit vragenlijsten ten behoeve van telefonische enquêtes, in voorkomende situaties kan ook sprake zijn van digitale enquêtes. In beide situaties worden de vragenlijsten aangeleverd door Opdrachtgever. |

#### ***Vragenlijsten t.b.v. Telefonische, digitale- en 'face to face' enquêtes***

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                          |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1     | Een telefonische enquête bestaat doorgaans uit 10 tot 15 vragen, waarbij het exacte aantal afhankelijk is van de gegeven antwoorden vanwege de trapsgewijze verwerking van de antwoorden. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.2     | Opdrachtnemer garandeert het volgende: Opdrachtgever stelt de vragenlijsten zelfstandig op en verstrekt deze aan Opdrachtnemer t.b.v. van het onderzoek, waarbij wordt verwacht dat Opdrachtnemer (ongevraagd) advies geeft, indien zij dit nodig acht, over de aangeleverde vragenlijsten. |

| Artikel | Omschrijving eis |
|---------|------------------|
|---------|------------------|

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.3 | Opdrachtgever geeft expliciet akkoord op de vragenlijst en / of interviewopzet waarna het veldwerk kan starten. Dit expliciete akkoord wordt gegeven om in verband met de zekerheidsstelling dat de aangeleverde vragen op juiste, inclusief eventuele aanpassingen op na advies van Opdrachtnemer, wijzen zijn verwerkt in het systeem van de Opdrachtnemer. |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                   |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.4     | Met betrekking tot de mixed-mode onderzoeken beschikt Opdrachtnemer over professionele onderzoeksoftware tool voor het creëren en versturen van digitale enquêtes. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.5     | Met betrekking tot de mixed-mode onderzoeken: De online vragenlijsten dienen geschikt te zijn voor invulling op laptop, tablet en smartphone, waarbij het ontwerp is gebaseerd op het principe 'mobile first'. In het databestand moet worden geregistreerd op welk type device de vragenlijst is ingevuld. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                               |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.6     | De online vragenlijsten moeten voldoen aan de overheidseisen (WCAG) van digi-toegankelijkheid. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.7     | Opdrachtgever stelt een informatiepagina voor respondenten beschikbaar met relevante informatie over het onderzoek. Opdrachtnemer garandeert een correcte en zorgvuldige verwerking van de door Opdrachtgever aangeleverde informatie. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                      |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.8     | Opdrachtnemer garandeert dat een voldoende respondenten gelijktijdig de vragenlijst kunnen invullen, zonder dat dit ten koste gaat van de performance of gebruikservaring. Deze garantie geldt voor alle onderzoeken. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.9     | Met betrekking tot de mixed-mode onderzoeken:<br>- Alle documentatie die betrekking hebben op het onderzoek naar dienen in het Nederlands te worden opgesteld op taalniveau B1.<br>- Opdrachtnemer adviseert daarnaast over de door Opdrachtgever aangeleverde teksten om de begrijpelijkheid en toegankelijkheid te waarborgen. |

## **Artikel 5. Op te leveren producten**

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1     | Opdrachtnemer levert de onderzoeksgegevens op respondentniveau aan in een XLS-bestand, binnen de in de opdracht overeengekomen termijn, gerekend vanaf de aanlevering van de datasets door Opdrachtgever ten behoeve van het onderzoek. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.2     | Opdrachtnemer levert een onderzoek verantwoording aan waarin in ieder geval de volgende onderdelen zijn opgenomen: opzet van het onderzoek, de benaderingswijze, de opbouw en lengte vragenlijst, het steekproefdesign, de respons bevorderende maatregelen, reminderprocedure, de respons, de dataverwerking en opschoning, de wegingen, welke type analyses zijn gedaan, en de binnengekomen meldingen via de helpdesk. Zodoende moet het onderzoek reproduceerbaar zijn. De genoemde zaken worden steeds met de Opdrachtgever afgestemd. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.3     | Op verzoek van de Opdrachtgever kunnen aanvullende onderdelen worden opgenomen, zoals een managementsamenvatting of het verzorgen van een presentatie. De definitieve gewenste inhoud en vorm van de rapportage of het product wordt door de Opdrachtgever aangeleverd. Dit geldt ook voor eventuele andere vormen van onderzoek. Hierbij hoort ook de capaciteit van Opdrachtnemer voor het, in samenspraak en samenwerking met Opdrachtgever, inrichten van een dataverbinding met Opdrachtnemer voor het regelmatig sturen van onderzoek data t.b.v. het daarmee automatisch vullen van een B.I Dashboard van Opdrachtgever. Als voorbeeld valt hier te denken aan een beveiligde ftp-server verbinding. |

## **Artikel 6.       Geheimhouding**

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                       |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.1     | Opdrachtgever is eigenaar van de in het kader van de dienstverlening in ontwikkeling zijnde, ontwikkelde, verkregen en verzamelde gegevens met inbegrip van eventuele bewerkingen die daarop achteraf zijn uitgevoerd. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                             |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.2     | Opdrachtnemer mag de in het kader van de dienstverlening verkregen en bewerkte gegevens slechts in opdracht van en na toestemming door Opdrachtgever aan derden verstrekken. |

## **Artikel 7.       Beheer en overdracht gegevens**

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                              |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.1     | Opdrachtnemer draagt zorg voor het zorgvuldig beheer van de ontwikkelde en verkregen gegevens met inachtneming van de relevante algemene en specifieke wettelijke bepalingen. |

| Artikel | Omschrijving eis |
|---------|------------------|
|---------|------------------|

|     |                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.2 | Opdrachtnemer legt de ontwikkelde, verzamelde en bewerkte gegevens op een zodanige wijze vast, dat deze geschikt zijn voor verstrekking aan derden voor voortzetting van de werkzaamheden. |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                             |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.3     | Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate overdracht van de ontwikkelde en verkregen gegevens aan de partij, die na beëindiging van de onderhavige Dienstverleningsovereenkomst vergelijkbare werkzaamheden zal uitvoeren. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                     |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.4     | Indien de dienstverleningsovereenkomst wordt beëindigd, terwijl niet voorzien is in een partij die de werkzaamheden zal voortzetten, zal de overdracht van de bovenbedoelde gegevens plaatsvinden aan Opdrachtgever. |

## **Artikel 8. Vertrouwelijkheid onderzoeksgegevens**

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.1     | De Opdrachtnemer garandeert compliance aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, onder meer de AVG en de UAVG. Daarbij garandeert de Opdrachtnemer dat relevante wetwijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn in de applicatie. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.2     | Aanvullend op artikel 8.1 zal Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst ondertekenen, welke als bijlage aan deze overeenkomst is toegevoegd. In deze verwerkersovereenkomst worden de voorwaarden vastgelegd waaronder de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer plaatsvindt, overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke wet- en regelgeving.<br>Opdrachtnemer verklaart zich te zullen houden aan alle verplichtingen voortvloeiend uit de verwerkersovereenkomst en verplicht zich tot het treffen van passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens.<br>Het ondertekenen van de verwerkersovereenkomst is een voorwaarde voor het tot stand komen van de opdracht. De overeenkomst is toegevoegd als bijlage 4. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                        |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.3     | Opdrachtnemer garandeert dat alle dataverkeer verzonden wordt via Cryptshare of minimaal gelijkwaardig. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                       |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.4     | Opdrachtnemer garandeert dat in de situatie van een datalek z.s.m. maar uiterlijk binnen 2 uur na bekendwording kenbaar wordt gemaakt. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                    |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.5     | De gemeente hanteert de ICT-beveiligingsvoorschriften richtlijnen ingericht volgens ISO27001 en ISO27002 of minimaal gelijkwaardig. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                               |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.6     | De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle dataopslag in de cloud voldoet aan de geldende Europese richtlijnen. Bovendien moet alle cloudopslag van data |

|  |                                                                                    |
|--|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | exclusief plaatsvinden binnen de grenzen van de Europese Economische Ruimte (EER). |
|--|------------------------------------------------------------------------------------|

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.7     | De Opdrachtnemer is verplicht om akkoord te gaan met het afsluiten van een Verwerkersovereenkomst conform het model van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Deze verwerkersovereenkomst zal onderdeel uitmaken van de overeenkomst tussen de gemeente en de Opdrachtnemer en dient volledig te worden nageleefd gedurende de gehele looptijd van de opdracht. De Opdrachtnemer zal alle noodzakelijke maatregelen treffen om te voldoen aan de eisen gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de verwerkersovereenkomst. |

## **Artikel 9. Kwaliteitsborging**

Algemeen: Ten behoeve van de borging van de kwaliteit en continuïteit van de onderzoeken.

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                        |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.1     | Opdrachtnemer gaat akkoord met het volgende; Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om de werkzaamheden van Opdrachtnemer kosteloos te (laten) controleren door middel van een audit. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                     |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.2     | Opdrachtnemer heeft zich te houden aan de in 9.3 benoemde KPI's en eventueel de nadien overeengekomen herziene KPI's |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.3     | Opdrachtnemer gaat akkoord met genoemde KPI's ten gunste van de kwaliteit van de onderzoeksresultaten:<br><b>KPI 1:</b> On Time: 98% van de opdrachten worden binnen de afgesproken tijd geleverd (artikel offerteaanvraag 5.2.1)<br><b>KPI 2:</b> Klachten worden 95% on time afgehandeld (binnen afgesproken tijd) (artikel offerteaanvraag 5.2.1) |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                           |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.4     | Het niet halen van de afgesproken KPI's kan leiden tot annulering van de raamovereenkomst. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                  |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.5     | Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal te voldoen aan de in artikel 4.3.2.2 Certificering de offerteaanvraag benoemde kwaliteitsnormeringen. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                          |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.6     | Opdrachtnemer gaat akkoord dat het afhandelen van een klacht binnen uiterlijk 5 werkdagen is afgewikkeld. |

## **Artikel 10 Facturatie**

| Artikel | Omschrijving eis |
|---------|------------------|
|---------|------------------|

|      |                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.1 | De factuur kan digitaal worden verstrekt via <a href="mailto:crediteuren@almere.nl">crediteuren@almere.nl</a> |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                   |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.2    | Facturatie dient tevens te voldoen aan hetgeen omschreven in Artikel 9 facturering en betaling van inkoopvoorwaarden gemeente Almere en artikel 10.1 van deze PvE. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.3    | <p><b><u><a href="#">Uw factuur dient te voldoen aan de minimale vereisten zoals is vastgesteld door de belastingdienst.</a></u></b></p> <p>Naast deze vereisten vragen wij aan onze leveranciers ook de volgende gegevens op de (e)factuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een ordernummer. Dit ordernummer wordt door de prestatieverklaarder of budgethouder van Gemeente Almere gemaild aan de leverancier. (Zonder dit ordernummer kunnen de facturen niet geautomatiseerd worden verwerkt in het financieel systeem.)</li> <li>• Een prestatiedatum en/of periode.</li> <li>• Een afleveradres (adres waar de prestatie is geleverd)</li> <li>• Gespecificeerde factuurregels: - vb. - Inhuurfacturen moeten zijn voorzien van: naam inhuurder(s), aantal uren, uurloon, data gewerkte uren, etc. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zo min mogelijk verwijzing naar een bijlage. Dus dat enkel op de factuur staat "gefactureerd conform bijlage"</li> <li>- Géén gesaldeerde BTW bedragen. Dus BTW bedragen en BTW Percentages moet nader gespecificeerd zijn</li> </ul> </li> <li>• Factuur moet AVG proof zijn. Dus géén namen i.c.m. geboortedata en BSN-nummers</li> <li>• Tegenwoordig verzoeken wij de leverancier om een e-factuur (digitale/binaire) via het Peppol netwerk te zenden.</li> </ul> |

## **Artikel 11. Indexering en tarieven**

| Artikel | Eisomschrijving                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.1    | Maximaal eenmaal per kalenderjaar, te beginnen per 1.1.2027, kunnen de prijzen voor de dienstverlening worden aangepast. Opdrachtnemer dient hiervoor met een schriftelijk voorstel te komen uiterlijk 3 maanden voor het aflopen van het contractjaar. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                               |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.2    | Opdrachtnemer dient het schriftelijke indexeringsvoorstel te verstrekken aan de betreffende contractmanager van Opdrachtgever. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                    |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.3    | Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het ontvangen van een schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever, zoals aangegeven in artikel 11.2 voor ontvangst van het schriftelijk ingediende indexeringsvoorstel. |

| Artikel | Omschrijving eis |
|---------|------------------|
|---------|------------------|

|      |                                                                                                                                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.4 | Indien voorstel, zoals is benoemd in artikel 11.1 niet tijdig is aangeleverd dan zal de prijsaanpassing in het daaropvolgende kwartaal (per 1 april van het betreffende jaar) worden ingevoerd. |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.5    | Prijsaanpassingen dienen te geschieden conform CBS-indexering. De tarieven worden jaarlijks per 1 januari 2027 aangepast op basis van de CBS Dienstenprijsindex (DPI), reeks [2021= 100], vergeleken met hetzelfde 4 <sup>e</sup> kwartaal in het voorgaande jaar. <a href="#">Dienstenprijzen:commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100   CBS</a> |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                 |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.6    | De bij inschrijving ingediende tarieven inclusief vastgelegde indexeringsafspraken zijn van toepassing gedurende de looptijd van de overeenkomst |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                        |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.7    | De in het tarievenblad opgenomen tarieven zijn bindend en van toepassing op alle navolgende opdrachten. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.8    | Opdrachtnemer gaat akkoord met het volgende: Indien in navolgende offerteverzoeken tarieven worden gevraagd die niet zijn opgenomen in het tarievenblad, zal de Opdrachtgever het aangeboden tarief toetsen op marktconformiteit. In geval van een geschil over het aangeboden tarief zal een door de Opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij hierover een bindend advies uitbrengen. De kosten voor dit advies komen voor rekening van de Opdrachtgever. |

## **Artikel 12.      financieel**

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12.1    | Opdrachtnemer garandeert dat de in het tarievenblad opgenomen tarieven van toepassing zijn op alle nadere overeenkomsten. Dit betekent dat bij nadere offerteaanvragen de in het tarievenblad vastgelegde tarieven worden gehanteerd. Voor zover in een nadere offerte tarieven worden opgenomen die niet in het tarievenblad zijn vermeld, geldt dat deze marktconform dienen te zijn. |

| Artikel | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12.2    | Opdrachtnemer garandeert het volgende: Met betrekking tot artikel 12.1 heeft Opdrachtgever te allen tijde het recht om de marktconformiteit te controleren van tarieven die in een nadere offerte zijn opgenomen, voor zover deze tarieven niet vermeld zijn in het tarievenblad. Indien uit deze controle blijkt dat er afwijkingen bestaan ten opzichte van marktconforme tarieven, zal dit in overleg worden besproken en zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever het betreffende tarief herzien. |

---EINDE---