

Bijlage 1a: Programma van Eisen

Perceel 1: Energieloket

U moet onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord gaan met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst moet u aan deze eisen voldoen. Door in te schrijven conformeert u zich aan alle omschreven eisen.

1. Algemene eisen

Eis nr.	Eis
1.	Gedurende de gehele contractperiode, wordt de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd.
2.	Het personeel van Ondernemer, zowel buiten als op locatie van de Aanbestedende Dienst, moet de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn en voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden.
3.	Ondernemer moet, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, 1 vaste contactpersoon (accountmanager) aanstellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst.
4.	Alle door Ondernemer uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen vinden plaats op afroep en naar behoefte van de Aanbestedende Dienst. Er geldt geen enkele afnameverplichting vanuit de Aanbestedende Dienst richting de Ondernemer.
5.	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is Ondernemer verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van de Aanbestedende Dienst, tenzij dit niet toe te rekenen is aan Ondernemer. Ondernemer moet alle noodzakelijke maatregelen treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade aan en/of diefstal van eigendommen te voorkomen.
6.	Om de Opdracht naar behoren uit te voeren, beschikt Ondernemer over bepaalde informatie van de Aanbestedende Dienst. Deze informatie is vertrouwelijk waardoor Ondernemer op zich en het personeel die bij Ondernemer in dienst zijn of worden ingehuurd een geheimhoudingsplicht hebben. Ondernemer moet in dit kader tevens beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
7.	Ondernemer moet over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. Daarbij moeten er klachtenformulieren beschikbaar zijn. De procedure moet onderscheid maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening, bejegening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. Ondernemer beschikt over een klachten- en afhandelingsprocedure ten tijde van de Opdracht en een maand na aflopen van de Opdracht. De klachtenprocedure borgt in ieder geval de volgende aspecten: a) De klachtenprocedure moet duidelijk maken bij wie inwoners met hun klachten terecht kunnen, wanneer zij respons kunnen verwachten en binnen welke termijn een oplossing is aangeboden en wordt gerealiseerd; b) De klachtenprocedure moet ingaan op de wijze waarop de organisatie omgaat



	met klachten; c) Ondernemer garandeert in ieder geval een responsetijd van maximaal 5 werkdagen voor het beantwoorden van vragen van inwoners; d) Ondernemer garandeert in ieder geval een responsetijd van maximaal 10 werkdagen voor het afhandelen van klachten van inwoners.
8.	Ondernemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van de Aanbestedende Dienst of gemeente Hoeksche Waard.
9.	Ondernemer informeert Aanbestedende Dienst tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor Aanbestedende Dienst. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, faillissement, impact wettelijke maatregelen en dergelijke. Dergelijke ontwikkelingen kunnen aanleiding zijn voor Ondernemer om de Overeenkomst te beëindigen.
10.	Opdrachtnemer garandeert strategische adviesdiensten te kunnen leveren aan Opdrachtgever.
11.	Ondernemer zorgt ervoor dat het in te zetten personeel deskundig is met strategische adviesdiensten. Ondernemer verwacht dat het personeel te allen tijde bekwaam is en beschikt over de kwaliteiten om strategische adviesdiensten te verlenen.
12.	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gestelde eisen van wet- en regelgeving zoals opgenomen in het Beschrijvend Document.
13.	Ondernemer zorgt uiterlijk binnen een maand na afronding van de Opdracht voor een goede overdracht van alle benodigde gegevens.

2. (Tussentijdse) Evaluaties

Eis nr.	Eis
14.	Ondernemer voert gedurende de Overeenkomst minimaal eenmaal per kwartaal een voortgangsoverleg met de Aanbestedende Dienst. De Aanbestedende Dienst verwacht een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg.
15.	Gemaakte afspraken, voor of tijdens (tussentijdse) evaluaties worden schriftelijk vastgelegd en door zowel de Aanbestedende Dienst als Ondernemer geaccordeerd.
16.	Ondernemer is bereid proactief in samenwerking met de Aanbestedende Dienst mee te denken en mee te werken aan eventuele toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de werkzaamheden en/of producten, mogelijke kostenbesparende of verduurzamende maatregelen en ontwikkelingen in de branche.

3. Eisen met betrekking tot de website

Eis nr.	Eis
17.	De website bevat in ieder geval 'no-regret' bouwtechnische en installatietechnische maatregelen. Aanbestedende Dienst heeft invloed op de typen technieken die worden aangeboden via de website.
18.	De website biedt informatie over lokale, regionale en nationale subsidies op het gebied



	van verduurzaming van woningen.
19.	De website biedt informatie over de relevante en beschikbare financieringsmogelijkheden vanuit de gemeente, provincie en landelijke overheid.
20.	De website bevat een communicatiekalender met daarop inkoopacties, wijkaanpakken, webinars en gemeentelijke bijeenkomsten voor de energietransitie.
21.	De website bevat duidelijke weergave(n) van digitale voorbeeldwoningen, reeds uitgevoerde EPA-scans en resultaten van warmtescans.
22.	De website bevat een formulierenmodule waarmee het online via de website inschrijven/aanmelden voor acties kan worden gefaciliteerd.
23.	De website bevat een goedwerkende zoekfunctie die bezoekers op laagdrempelige en overzichtelijke wijze helpt met het vinden van de juiste informatie.
24.	Het beheer van de website ligt volledig bij Ondernemer. De Aanbestedende Dienst levert input die binnen 5 werkdagen verwerkt wordt door Ondernemer. Aanvullend kan de Aanbestedende Dienst bewerkrechten hebben of via een gastmodule de data inzien.
25.	De website voldoet aan WCAG 2.1, is mobielvriendelijk, heeft taalniveau B1, en sluit aan bij de huisstijl van de gemeente.
26.	Het online energieloket sluit aan op de huisstijl van gemeente Hoeksche Waard en de communicatieaanpak van de gemeente.

4. Eisen met betrekking tot het klantcontactcentrum (KCC)

Eis nr.	Eis
27.	Via alle contactmogelijkheden (online en telefonisch) moet het KCC zowel eerstelijns als tweedelijnsadvies kunnen geven. Dit betekent dat medewerkers zowel algemene vragen kunnen beantwoorden als ook bouw- en installatietechnische vragen.
28.	Het KCC moet veelvoorkomende technische onderwerpen op een passende manier voor de klant begrijpelijk maken.
29.	Informatie die wordt gegeven via het KCC sluit aan op de persoonlijke klantreis van de inwoner en is gebaseerd op het 'no-regret' principe (zie eis 16).
30.	Komt de inwoner in een vervolgfase van zijn/haar klantreis, dan moet het KCC advies geven dat aansluit op de stappen die reeds zijn gezet in de klantreis. Dit vraagt o.a. om een up-to-date en goed uit te lezen klantvolgsysteem.
31.	De kwantiteit van eerstelijns en tweedelijns medewerkers in het KCC is voldoende om aan de toename in klantcontacten in de gemeente te kunnen voldoen. Telefonisch is de gemiddelde wachttijd maximaal 5 minuten.

5. Eisen met betrekking tot het klantvolgsysteem

Eis nr.	Eis
32.	Ondernemer monitort de klanttevredenheid in ieder geval op het gebied van: • Responsetijd; • Professionaliteit medewerkers;



	Het gegeven handelingsperspectief. In samenspraak met Aanbestedende Dienst wordt de wijze van monitoring nader uitgewerkt.
33.	Ondernemer monitort (website)gegevens op gebied van het aantal (unieke) bezoekers en klantcontacten; zowel op fysieke locaties, via de telefoon en online (o.a. bouncepercentage, populaire webpagina's en gemiddelde bezoekduur).
34.	Ondernemer monitort de klantreis van bezoeker waaronder het gegeven advies via de website en het callcenter, energiescans, de aangevraagde offertes, de uiteindelijke uitvoering van energiemaatregelen en het verloop van de klantreis voor verdergaande verduurzaming van woningen.
35.	Ondernemer verwerkt klantreisinformatie geautomatiseerd in live dashboards en/of in maandelijkse overzichten, met voldoende aandacht voor gegevens op wijkniveau.
36.	Op aanvraag van Aanbestedende Dienst levert Ondernemer specifieke klantreisinformatie binnen 5 werkdagen aan.
37.	De informatie die wordt verzameld via het klantvolgsysteem van het centrale energieloket is intellectueel eigendom van Aanbestedende Dienst.

6. Eisen met betrekking tot adviesdiensten

Eis nr.	Eis
38.	Uitgangspunt bij het bieden van handelingsperspectief is dat Ondernemer geen onrendabele investeringen adviseert die niet terugverdiend kunnen worden, geen investeringen adviseert die niet aansluiten of reeds gedane energiemaatregelen, en/of niet efficiënt samengaan met het voorkeurswarmtealternatief voor de wijk. Onafhankelijk van het voorkeurswarmtealternatief voor de wijk, adviseert Ondernemer 'altijd-goed'- maatregelen. 'Altijd goed'- maatregelen zijn maatregelen die vooruitlopend op het wijk- of dorpsuitvoeringsplan getroffen kunnen worden en die bijdragen aan een soepele overgang naar aardgasvrij wonen.
39.	Ondernemer is in staat om met wijken waarvoor wijkuitvoeringsplannen worden opgesteld te ondersteunen in deze plannen, o.a. door het bieden van een aansluitend handelingsperspectief voor woningeigenaren en huurders.
40.	Ondernemer ondersteunt in grote mate de organisatie van collectieve inkoopacties. Deze collectieve inkoopacties verlopen in een logisch stramien die meerjaarlijks kunnen worden herhaald. Zoals voor- en najaarsrondes voor isolatie, warmtepompen en inductiekookplaten met vaste momenten van inschrijven.

7. Eisen met betrekking tot communicatie

Eis nr.	Eis
41.	In alle communicatieve uitingen vanuit het energieloket is duidelijk dat het energieloket onder regie van gemeente Hoeksche Waard staat.
42.	Ondernemer onthoudt zich van communicatie-, marketing- en acquisitieactiviteiten binnen het werkgebied of gerelateerd aan Aanbestedende Dienst, tenzij vooraf besproken en



	goedgekeurd door Aanbestedende Dienst.
43.	Opdrachtnemer moet op werkdagen tijdens kantooruren, van 09:00 tot 17:00 uur, telefonisch en per e-mail bereikbaar zijn voor Aanbestedende Dienst en inwoners.
44.	Aanbestedende Dienst hecht waarde aan het hebben van een single point of contact. Ondernemer garandeert één aanspreekpunt voor (medewerkers van) Aanbestedende Dienst gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
45.	Aanbestedende Dienst behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Aanbestedende Dienst, niet goed verloopt.
46.	Ondernemer draagt er zorg voor dat de aangewezen contactpersoon een toereikende volmacht heeft om afspraken te maken voor alle onder Ondernemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.
47.	Ondernemer informeert Aanbestedende Dienst tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de aangewezen contactpersoon. Bij tijdelijke afwezigheid zoals verlof of ziekte wordt er te allen tijde een vervanger aangewezen die op de hoogte is van de gemaakte afspraken.
48.	Ondernemer gaat ermee akkoord dat er overleg plaatsvindt tussen de contactpersoon van Ondernemer en de contractmanager van Aanbestedende Dienst. De frequentie van het overleg wordt tijdens de implementatiefase van het contract in gezamenlijkheid bepaald.
49.	Alle gesprekken die gevoerd worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze Overeenkomst zijn kosteloos voor Aanbestedende Dienst en worden geacht bij de overeengekomen tarieven te zijn inbegrepen. De gesprekken worden, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van Aanbestedende Dienst gehouden. Ondernemer maakt de gespreksverslagen.

8. Administratie en facturatie

Eis nr.	Eis
50.	Facturen stuurt u digitaal naar ons toe. Dit kan via e-mail naar facturen@gemeentehw.nl. Vermeld de volgende adresgegevens op de factuur: Gemeente Hoeksche Waard Sportlaan 22 3299 XG Maasdam Inkoopordernummer, welke volgt na definitieve gunning Alleen facturen met deze adresgegevens nemen wij in behandeling. Let ook op de volgende eisen: • Het inkoopordernummer vermelden; • Van uw factuur en eventuele bijlagen één pdf bestand maken; • De factuur als pdf mailen naar facturen@gemeentehw.nl; • Meerdere facturen in één e-mail versturen kan. Maak wel van elke factuur één pdf. Op deze manier is de verwerking sneller en ontvangt u snel de betaling.



51.	Alle facturen van Ondernemer worden deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen en/of artikelen in rekening worden gebracht, dan wel gecrediteerd worden.
52.	Creditfacturen worden separaat verstuurd, onder vermelding van het bijbehorende inkoopordernummer en/of het debetfactuurnummer waarop de creditfactuur betrekking heeft.
53.	Facturen voor vooruitbetaling en/of automatische incasso zijn niet toegestaan en worden door de Aanbestedende Dienst niet geaccepteerd, verwerkt en betaalbaar gesteld.
54.	Facturatie vindt na uitvoering van de werkzaamheden c.q. levering van goederen en/of artikelen plaats, op basis van het geleverde en op basis van de in de inkooporder gespecificeerde prijzen en/of tarieven.
55.	In de overeengekomen prijzen en/of tarieven zijn voorrijkosten, arbeidskosten, parkeerkosten en/of reis- en verblijfkosten inbegrepen.
56.	Op de factuur worden géén vracht- en/of administratiekosten alsmede order- en/of onderzoekskosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
57.	Bij spoedlevering worden géén kosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
58.	In overleg en na akkoord van de Aanbestedende Dienst, kan een factuur door Ondernemer in termijn worden gefactureerd.
59.	Alleen de overeengekomen prijzen en/of tarieven komen gedurende de gehele Overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere (onvoorziene) kosten kunnen door Ondernemer alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.

9. PIV

Domein	toepassings- gebied	check
ICT diensten		
Privacy	ICT	Data-opslag en fysieke verwerking vindt plaats binnen de EER.
Privacy	ICT	Doorgifte van gegevens naar landen buiten de Europese Unie is uitgesloten. Zo niet, dan wordt aantoonbaar voldaan aan de vervangende wetgeving.
Privacy	ICT	De verwerkersovereenkomst is opgesteld conform het Hoeksche Waard model (is het VNG-model) of een andere AVG-overeenkomst die passend is bij de verhouding Ondernemer en de gemeente.
Privacy	ICT	De verwerkersovereenkomst bevat een opsomming van subverwerkers.
Privacy	ICT	De Ondernemer heeft verwerkersovereenkomsten met alle onderaannemers, conform de eisen in het Hoeksche Waard model (is het VNG-model).
Privacy	ICT	Ondernemer sluit een VNG-standaard verwerkersovereenkomst met gemeente Hoeksche Waard (zie bijlage 8a).
Security	ICT	Bij gebruik van (sub)verwerkers / onderaannemers gelden dezelfde beveiligingseisen als voor de Inschrijver. De Inschrijver is verantwoordelijk voor de borging bij de (sub)verwerkers / onderaannemer van de gemaakte afspraken.
Privacy	ICT	De Ondernemer heeft de werking van haar procedure "meldplicht datalekken" aangetoond.
Privacy	ICT	In het contract is opgenomen dat de Ondernemer een meldplicht heeft om binnen 24 uur na het constateren van een potentieel datalek de gemeente hiervan op de hoogte te stellen. Hierbij wordt door Inschrijver alle relevante informatie verstrekt aan Aanbestedende dienst.
Security	ICT	De Ondernemer committeert zich contractueel aan een meldplicht om binnen 4 uur na het constateren van een Security Breach de gemeente hiervan op de hoogte te stellen.
Security	ICT	De Ondernemer is in staat voor de afgenomen dienst voldoende logging beschikbaar te stellen voor het aanleveren van een audittrail in geval een melding gemaakt moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).
Privacy	ICT	Voor het testen van de applicatie/dienst op de test en acceptatieomgeving wordt GEEN gebruik gemaakt van productiedata indien er persoonsgegevens in de applicatie/dienst verwerkt worden.
Privacy	ICT	De data eigenaar moet bekend zijn met het retentie- en vernietigingsbeleid. Dit beleid moet vooraf aantoonbaar geïmplementeerd zijn. Tijdens de productiefase moet aantoonbaar aan het retentie- en vernietigingsbeleid worden voldaan.
Security	ICT	De Ondernemer draagt zorg voor minimaal 256-bits versleuteling of hoger indien de laatste stand der techniek dit noodzakelijk maakt, volgens Advanced Encryption Standard (AES) voor opslag en transport van gevoelige gegevens.
Security	ICT	De Ondernemer maakt gebruik van HTTPS en HSTS voor webverkeer.



Security	ICT	De Ondernemer heeft aantoonbaar maatregelen getroffen om de kans op hacker-aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en up-to-date houden van technologieën als Firewall, antivirus, IDS, IPS, actieve logging en monitoring en encryptie.
Security	ICT	Bij de implementeren en parametriseren van (software)systemen wordt aantoonbaar de principes van Security by design en by default gehanteerd.
Security	ICT	Bij de uitvraag/ het contract geeft de Ondernemer inzage in haar continuïteitsbeleid.
Security	ICT	De Ondernemer voert verplicht periodiek (minimaal één keer per jaar) een pentest en vulnerability assessment uit op de aangeboden omgeving(en). Indien hierom door de gemeente gevraagd wordt, verstrekt de Ondernemer een geanonimiseerde managementsamenvatting van de testresultaten.
Security	ICT	Rapportage van de pentest en vulnerability assessment bevat een overzicht van het gehanteerde normenkader en geeft inzicht welke normen wel/niet gehaald zijn met onderbouwing.
Security	ICT	De ontwikkeling en het beheer van webapplicaties voldoet aantoonbaar aan de richtlijnen van het NCSC (Nationaal Cyber Security Centrum) "ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties - Verdieping".
Security	ICT	Bij eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. beveiligingstest/-audits worden deze meegenomen bij de doorontwikkeling van de oplossing (als onderdeel van het onderhoud). Bij ernstige tekortkomingen op zo kort mogelijke termijn (ter beoordeling van de gemeente).
Security	ICT	Ondernemer informeert de gemeente direct in het geval van alle ongeautoriseerde toegang welke een inbreuk op onze omgeving ten gevolge heeft en moet tevens aangeven welke mitigerende maatregelen getroffen zijn om verdere inbreuk of schade te voorkomen.
Security	ICT	In het geval van aanval/Security Breach stelt de Ondernemer informatie m.b.t. tot de aanval / Security Breach ter beschikking.
Security	ICT	Alle relevante informatie betreffende de aanval/Security Breach moet minimaal tot 6 maanden na aanval nog beschikbaar zijn. De Ondernemer stelt de informatie beschikbaar voor eventueel onderzoek door een derde partij.
Security	ICT	In de Service Level Agreement met de Ondernemer is opgenomen over welke KPI's gerapporteerd moet worden, inclusief de KPI's over de informatiebeveiliging van de dienstverlening.
Security	ICT	In geval van een (vermeende) aanval/security breach/datalek waar - naar inzicht van de gemeente - directe actie is geboden, garandeert de Ondernemer directe ondersteuning bij het limiteren en mitigeren van het incident.
Security	ICT	Ondernemer beschikt over en geeft indien nodig inzage in haar informatiebeveiligingsbeleid.
Security	ICT	Het informatiebeveiligingsbeleid en privacybeleid van de gemeente zijn ter inzage gegeven aan de (potentiële) Ondernemer(s). Ondernemers hebben kennis genomen van het beleid en geven aan zich hieraan te committeren.
Security	ICT	De backup & restore procedure van de Ondernemer voldoet aan de het backup & restore beleid van de gemeente in relatie tot de BIV-classificatie van de data.
Security	ICT	De backup & restore procedure is aantoonbaar getest onderdeel van de acceptatieprocedure.
Security	ICT	De Ondernemer committeert zich om actief mee te werken aan een eventuele EXIT-strategie en deze ook bij de start van de overeenkomst samen met de gemeente inhoudelijk overeen te komen. De EXIT-strategie heeft als doel om de data en daarmee de bedrijfscontinuïteit van de gemeente te garanderen bij eventuele overstap naar een andere Ondernemer.
Security	ICT	Inschrijver mag geen (meta)data van de Aanbestedende Dienst verwerken voor eigen doeleinden.



Security	ICT	Inschrijver gebruikt de door Opdrachtgever verstrekte en in het kader van de (uitvoering van de) Overeenkomst ontvangen – al dan niet bijzondere – persoonsgegevens slechts voor het verrichten van de Prestatie zoals omschreven en vastgelegd in de Overeenkomst. Deze persoonsgegevens gebruikt Inschrijver niet voor andere doeleinden, al dan niet commercieel, dan beschreven in de opdrachten voor het verrichten van de Prestatie, evenmin voor eigen (verdere dan wel door-) ontwikkeling van producten, diensten en/of prestaties. De betrokken persoonsgegevens mogen niet (verder) worden verwerkt, verstrekt, uitgewisseld en gedeeld met derden, tenzij door Opdrachtgever op schriftelijk verzoek van Inschrijver daartoe uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming is gegeven.
Security	ICT	Inschrijver garandeert compliant te zijn aan geldende en van toepassing zijnde landelijke en Europese wet- en regelgeving (en internationale) standaarden en normen voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging
Security	ICT	Inschrijver garandeert dat relevante wetswijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn en blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst in de betreffende (ICT-)systemen. In het geval er dergelijke wijzigingen worden doorgevoerd informeren Partijen elkaar daarover voorafgaand schriftelijk.
Security	ICT	Na gunning van de Opdracht aan Inschrijver kan er een risico-analyse of DPIA plaatsvinden. Mogelijk volgen hieruit aanvullende security, privacy en/of informatiebeheermaatregelen die door de Inschrijver nageleefd moeten worden.

Assurance				
Security	ISO27001 of vergelijkbaar	Certificering van het managen van Informatiebeveiliging.	Informatiebeveiliging	
Security	ISAE3402	Assurance verklaring financiële verslaglegging.	Financiële verslaglegging	
	ISO22301	Certificering van het managen van Business Continuity.	Business Continuity	
Privacy	ISO21964	Certificering voor de bescherming en vernietiging van gegevens / data.	Vernietiging van data	
Voor bovengenoemde certificeringen, verklaringen en rapportages zijn onderstaande eisen van toepassing:				
	Recht op inzage in interne/externe auditrapport en bijbehorende verbeterpunten behorende bij de certificering, rapportage of verklaring.			
	Recht op inzage in VVT (Verklaring van Toepasselijkheid) behorende bij de certificering, rapportage of verklaring.			
	Recht op inzage in het verbeterplan behorende bij het auditrapport met daarin per verbeterpunt de oplostermijn.			
	De gemeente heeft altijd het recht om op eigen kosten een onafhankelijke externe audit of penetratietest uit te laten voeren of dat de Ondernemer door een onafhankelijke EDP-auditor (RE) een audit te laten uitvoeren (minimaal één keer per jaar) en de verplichting de uitkomst transparant en volledig met de gemeente te delen.			