



Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B

Naleving van uitkeringsverplichtingen

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

De directie Stelsel en Volksverzekeringen

Datum	22 september 2025
Kenmerk	201865005.011.086

1. Programma van Eisen

Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Eisen met betrekking tot de algemene dienstverlening

Eis 1.	Opdrachtnemer declareert uitsluitend daadwerkelijk gemaakte kosten. Om de twee jaar wordt een kwantitatief onderzoek uitgevoerd, waarvan de gemaakte kosten worden gedeclareerd. Binnen deze periodes van twee jaar kan, indien Opdrachtgever dit wenst, telkens een verdiepend onderzoek plaatsvinden, ook hiervoor worden de daadwerkelijk gemaakte kosten gedeclareerd. Er geldt geen afnameverplichting voor Opdrachtgever met betrekking tot dit verdiepende onderzoek.
Eis 2.	Het kwantitatieve en het bijbehorende optionele verdiepende onderzoek wordt om de twee jaar uitgevoerd. Het eruit voortkomende onderzoeksrapport met de resultaten dient uiterlijk half november te worden opgeleverd. Het conceptrapport dient half oktober van het lopende kalenderjaar te worden aangeleverd.
Eis 3.	Opdrachtnemer dient te beschikken over effectieve wervingsmogelijkheden (bijvoorbeeld een eigen panel of andere methoden) waarmee gegarandeerd kan worden dat per onderzoek voldoende en relevante respondenten beschikbaar zijn.
Eis 4.	<p>De rapportage van het kwantitatieve onderzoek bevat in ieder geval de navolgende onderdelen. Het staat het onderzoeksbureau uiteraard vrij om een geschikte indeling voor de rapportage voor te stellen, maar wij zien in de rapportage graag het volgende terug:</p> <ul style="list-style-type: none">- Managementsamenvatting- Inleiding:<ul style="list-style-type: none">o Achtergrond van het onderzoeko Schets van de actuele context<ul style="list-style-type: none">▪ Inzicht ontwikkeling per regeling en overzicht van eventuele grote veranderingen per regeling (in wetgeving of uitvoering) – hiervoor zullen UWV, SVB, gemeenten en SZW input leveren▪ Maatschappelijke ontwikkelingen- Onderzoeksopzet:<ul style="list-style-type: none">o Toelichting op kwantitatief onderzoek<ul style="list-style-type: none">▪ Ingaan op methoden, steekproef, representativiteit, vergelijkbaarheid, sociale wenselijkheid et cetera.- Resultaten:<ul style="list-style-type: none">o Overzichtelijke tabellen en figureno Trendanalyses en duiding- Conclusies <p>Let op: Indien wordt besloten het optionele verdiepende onderzoek uit te voeren, wordt hiervan eveneens een schriftelijke rapportage opgesteld in het jaar dat het onderzoek wordt uitgevoerd. In deze rapportage worden het doel en de aanleiding van het onderzoek toegelicht, de gehanteerde methoden beschreven en de bevindingen overzichtelijk weergegeven. Tevens bevat de rapportage een duiding van de resultaten in relatie tot de onderzoeksvraag en een conclusie.</p>

Eisen met betrekking tot Informatiebeveiliging en Privacy

Normen, standaarden, richtlijnen	
Eis 5.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een clouddienst voor de verwerking van gegevens van Opdrachtgever, dienen gepaste maatregelen te zijn getroffen, conform het vigerende Rijksbreed Cloudbeleid ¹ .
Beleid	
Eis 6.	Opdrachtnemer dient ten behoeve van informatiebeveiliging een informatiebeveiligingsbeleid te hebben vastgesteld, dat met geplande tussenpozen en als zich significante wijzigingen voordoen, dient te worden beoordeeld.
Eis 7.	Er dient aantoonbaar aandacht te zijn voor het bevorderen van bewustzijn ten aanzien van informatiebeveiliging en privacy onder medewerkers.
Toegangsbeveiliging	
Eis 8.	Een beleid voor toegangsbeveiliging dient te zijn vastgesteld, gedocumenteerd en beoordeeld op basis van bedrijfs- en informatiebeveiligingseisen.
Eis 9.	Ten behoeve van telewerken dienen passende beveiligingsmaatregelen te zijn genomen.
Eis 10.	Als vanuit een onvertrouwde zone toegang wordt verleend tot een vertrouwde zone, gebeurt dit alleen op basis van minimaal twee-factor authenticatie.
Eis 11.	Opdrachtnemer heeft een wachtwoordbeleid vastgesteld en gedocumenteerd dat is gebaseerd op ISO27002:2022 beheersmaatregelen.
Eis 12.	Voor de toegang tot het informatiesysteem waarin de gegevens van Opdrachtgever worden verwerkt, wordt gebruik gemaakt van persoonsgebonden loginnamen. Het gebruik van niet- persoonsgebonden loginnamen zoals groupaccounts of functionele accounts is niet toegestaan, tenzij dit wordt gemotiveerd en vastgelegd door de proceseigenaar.
Eis 13.	Autorisaties worden bepaald, toegewezen en beheerd op basis van rollen.
Eis 14.	Toegang tot gegevens, informatiesystemen en systeemfuncties wordt beperkt, op basis van 'need to know' en 'Least Privilege'. Deze toegang (wie heeft toegang met welke autorisatie) dient één keer per kwartaal te worden gecontroleerd en waar nodig gecorrigeerd.
Eis 15.	De onderzoeksgegevens van Opdrachtgever dienen waterdicht te zijn afgeschermd van de gegevens van andere klanten van Opdrachtnemer.
Cryptografie	
Eis 16.	Cryptografische toepassingen voldoen aan passende standaarden van het Forum Standaardisatie.
Eis 17.	De sterkte van de cryptografie wordt gebaseerd op de actuele adviezen van het NCSC.
Eis 18.	Ter bescherming van gegevens dient Opdrachtnemer een beleid voor het gebruik van cryptografische beheersmaatregelen te hebben geïmplementeerd.
Eis 19.	Onderzoeksgegevens dienen zowel in rust als tijdens transport te zijn versleuteld.
Mobiele apparatuur	

¹ <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-a79331dc7c088f2cb6259f591c3b4f2fbcc9b5f1/pdf>

Eis 20.	Opdrachtnemer heeft beleid en ondersteunende beveiligingsmaatregelen vastgesteld om de risico's die het gebruik van mobiele apparatuur met zich meebrengt te beheren.
Eis 21.	De mobiele apparatuur die Opdrachtnemer inzet bij deze opdracht maakt deel uit van patchmanagement en hardening.
Eis 22.	De mobiele apparatuur die Opdrachtnemer inzet bij deze opdracht is zo ingericht dat onderzoeksgegevens niet onbewust worden opgeslagen ('zero footprint'). Als zero footprint (nog) niet realiseerbaar is, biedt een mobiel apparaat (zoals een laptop, tablet en smartphone) de mogelijkheid om de toegang te beschermen door middel van een toegangsbeveiligingsmechanisme en, indien vertrouwelijke gegevens worden opgeslagen, versleuteling van die gegevens. In het geval van opslag van vertrouwelijke gegevens moet op deze mobiele apparatuur 'wissen op afstand' mogelijk zijn.
Eis 23.	Ter bescherming tegen malware dienen aantoonbaar beheersmaatregelen voor detectie, preventie en herstel te zijn geïmplementeerd in combinatie met een passend bewustzijn van gebruikers. De beheersmaatregelen zijn van toepassing op Endpoint devices, servers, netwerkinfrastructuur en dataopslagapparatuur zowel fysiek als gevirtualiseerd, zowel in eigen beheer als bij clouddiensten. Met andere woorden: dit is van toepassing op de gehele leveranciersketen van de ingezette ICT-apparatuur.
Eis 24.	Er dient een beleid te zijn opgesteld voor patchmanagement waarmee zo spoedig mogelijk en proactief patches worden geïnstalleerd.
	Leveranciersrelatie
Eis 25.	Opdrachtnemer moet haar keten van toeleveranciers bekendmaken en transparant zijn over de maatregelen die zij genomen heeft om de aan haar opgelegde eisen ook door te vertalen naar haar toeleveranciers.
Eis 26.	Bij beëindiging van de opdracht behandelt Opdrachtnemer de onderzoeksgegevens conform de vastgelegde afspraken in de overeenkomst (overdragen of vernietigen).
Eis 27.	Opdrachtnemer levert een verklaring van vernietiging van de persoonsgegevens aan Opdrachtgever bij het beëindigen van de opdracht.
	Bedrijfscontinuïteit
Eis 28.	De ICT-gereedheid dient te worden gepland, geïmplementeerd, onderhouden en getest op basis van bedrijfscontinuïteitsdoelstellingen en ICT-continuïteitseisen. <i>Toelichting: Opdrachtnemer heeft aantoonbaar adequate maatregelen genomen, zodat de bedrijfsactiviteiten die nodig zijn om de continuïteit van het onderzoek en de daarbij verwerkte gegevens te waarborgen, zelfs bij een ernstige verstoring. Hierbij wordt in eerste instantie gedacht aan back-up en recovery (incl. offline/offsite back-up), maar ook indirecte maatregelen als malware/ransomware protection en file encryption, zijn hierbij een preventieve maatregel.</i>
Eis 29.	Er dient een back-up en recovery beleid te zijn geïmplementeerd dat in ieder geval ondersteunend is aan de uitvoering van de overeenkomst. Het back-up-beleid van Opdrachtnemer ondersteunt minimaal de volgende eisen van Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> • Dataverlies bedraagt maximaal 24 uur; • Hersteltijd in geval van incidenten is maximaal 16 werkuren (2 dagen van 8 uur).
	Logging
Eis 30.	Logging is geïmplementeerd om gebruikersactiviteiten te registreren en adequate afhandeling van informatiebeveiligingsincidenten zoals onbevoegde toegang en mutatie

	van gegevens mogelijk te maken.
Eis 31.	Logfaciliteiten en informatie in logbestanden behoren te worden beschermd tegen vervalsing en onbevoegde toegang.
Eis 32.	Ten behoeve van de loganalyse is de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd door Opdrachtnemer.
	Scheiding in netwerken
Eis 33.	Groepen van informatiediensten, -gebruikers en -systemen dienen in netwerken te worden gescheiden.
	Informatiebeveiligingsincidenten
Eis 34.	Informatiebeveiligingsincidenten dienen zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 24 uur na constatering, aan Opdrachtgever te worden gemeld.
	Privacy
Eis 35.	Opdrachtnemer neemt bij de verwerking van persoonsgegevens de beginselen van de AVG in acht.
Eis 36.	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan de tijdige uitvoering van een DPIA indien van toepassing, voordat de verwerking van persoonsgegevens aanvangt.
Eis 37.	Opdrachtnemer ondertekent een verwerkersovereenkomst voordat de verwerking van de persoonsgegevens aanvangt.
Eis 38.	Pseudonimisering en/of anonimisering van (zeer) bedrijfs- en privacygevoelige informatie dient op een passend niveau te worden toegepast.

Eisen met betrekking tot de prijsstelling en facturatie

Eis 39.	Opdrachtnemer biedt prijzen/ tarieven in Euro's aan in zowel exclusief als inclusief btw.
Eis 40.	Opdrachtnemer geeft, indien u aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, de reden hiervoor aan en de hieraan ten grondslag liggende bewijsstukken voegt u bij (aan) de Inschrijving.
Eis 41.	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.
Eis 42.	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij Deelnemer in rekening worden gebracht. <i>Toelichting</i> De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt te allen tijde bij Opdrachtnemer.
Eis 43.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de facturen minimaal voldoen aan de wettelijke eisen. <i>Toelichting</i> Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de site van de Belastingdienst.

Eis 44.	Opdrachtnemer accepteert dat een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.
---------	--

Eisen met betrekking tot Communicatie en contractmanagement

Eis 45.	Opdrachtnemer is op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 09.00 en 17.00 uur) voor Opdrachtgever zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar.
Eis 46.	Opdrachtnemer wijst één centraal contactpersoon aan. <i>Toelichting</i> De contactgegevens van uw contactpersoon en die van Opdrachtgever worden bij gunning aangedragen en worden vermeld in de Overeenkomst. Bij wijzigingen van de contactpersonen, stellen partijen elkaar schriftelijk zo spoedig mogelijk op de hoogte.
Eis 47.	Opdrachtnemer neemt deel aan de door Opdrachtgever georganiseerde overlegvormen (operationeel, tactisch en strategisch), dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de Opdracht.

Eisen met betrekking tot Social return

Eis 48.	<p>Opdrachtnemer besteedt minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief.</p> <p><i>Toelichting</i> Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Meer achtergrondinformatie vindt u op http://www.maatwerkvoormensen.nl.</p> <p>Wij vinden social return belangrijk en willen graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geven wij u de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht.</p> <p>Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong). • Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. • Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte. • Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. • De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers). • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. <p>U maakt 4 weken na definitieve gunning een plan van aanpak social return en levert die binnen één (1) maand na ingangsdatum van de Nadere Overeenkomst in. In dit</p>
---------	--

	<p>plan van aanpak beschrijft u hoe u social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Nadere Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de wijze waarop u impact creëert en invulling geeft aan de social return verplichting. Te denken valt aan begeleidingsuren, interventies, stage- en ervaringsplekken, dienstverleningsvorm en producten, maar bijvoorbeeld ook aan aantoonbaar investeren in reeds bestaande initiatieven; • de investering die door u wordt gedaan. Deze investering dient in verhouding te staan tot de verwachte omzet binnen de Overeenkomst; • voorstel met procesafspraken ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht. Met daarin het aanspreekpunt vanuit u en de praktische invulling van het proces; • de manier waarop u het afgesproken percentage realiseert; • de wijze waarop u de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op uw initiatief; • de randvoorwaarden; • de planning. <p>Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op uw plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak.</p> <p>Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst.</p> <p>De invulling moet controleerbaar zijn en wordt minimaal jaarlijks besproken met Opdrachtgever. U vult daartoe periodiek Bijlage D Verantwoordingsformulier Social return 2.0 in.</p>
--	---

Wanneer er hierboven sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

2. Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 1. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook de akkoordverklaring van het Programma van Eisen.