

Bijlage 2b Programma van Eisen – Perceel 2 - Defensie

In onderstaande tabellen zijn de eisen vermeld die gesteld worden aan de Dienstverlening ten behoeve van zaak 31204578, perceel 2 - Defensie.

Opdrachtnemer dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Bijlagen A t/m I waarnaar wordt verwezen, maken integraal onderdeel uit van het Programma van Eisen.

Inhoud

Algemeen	1
Dienstverlening inhoudelijk	3
Personele inzet.....	5
Gebruik van Xpertsuite voor documentuitwisseling	5
Volgsysteem Re-integrant.....	6
Implementatie- en Exitstrategie	6
Rapportages en Communicatie (Contractmanagement)	7
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacybeleid	7
Facturatie en financieel	8
Social Return	10
Diversiteit & inclusie	12

Algemeen

1 A	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in een totale behoefte aan re-integratiemodules (bijlage A), binnen gestelde termijnen en kwaliteitscriteria zoals omschreven in het Beschrijvend Document, inclusief bijlagen.
2 A	Van Opdrachtnemer wordt verwacht, om in de voorbereidingen en de toenemende urgentie rondom de inzet van de Deelnemer inzake Hoofdtak 1 (zie Beschrijvend Document), zich flexibel en adaptief op te stellen en de Deelnemer zoveel als mogelijk de gevraagde Dienstverlening te leveren.
3 A	Opdrachtnemer dient maatwerk te bieden. Met maatwerk wordt bedoeld dat Opdrachtnemer modulair activiteiten aan de Re-integrant aanbiedt, die passen bij de beperkingen van de Re-integrant en de re-integratiefase, zoals opgenomen in het proces in bijlage B, waarin de Re-integrant zich bevindt. De modules worden op individuele basis uitgevoerd, en dienen te zijn gericht op activering, participatie en benutten van de mogelijkheden van de Re-integrant.
4 A	De modulaire activiteiten dragen aantoonbaar bij aan het verkleinen dan wel opheffen van de afstand tussen het persoonsprofiel en het zoekprofiel.
5 A	Opdrachtnemer dient de systematiek van de module 'Place & train' toe te passen. Hieronder wordt verstaan dat de Re-integrant door Opdrachtnemer geactiveerd wordt om passende arbeid te vinden. Indien er sprake is van belastbaarheid, biedt Opdrachtnemer een passende re-integratiewerkplek binnen haar beschikbare werkgeversnetwerk. Hierbij is het uitgangspunt dat de re-integratiewerkplek leidt tot een Duurzame plaatsing. Indien blijkt dat een Duurzame plaatsing niet tot de mogelijkheden behoort, wordt de Re-integrant herplaatst bij een andere werkgever waar die mogelijkheden wel aanwezig zijn.
6 A	Inzake de module 'Place & Train' bedingt Opdrachtnemer bij het plaatsen op een re-integratiewerkplek altijd een vergoeding bij de aanbieder van de Re-integratiewerkplek,

Algemeen

	voor de te verrichten werkzaamheden door de Re-integrant en ter compensatie van de personeelskosten van de Deelnemer. De vergoeding is gebaseerd op een geldend uurtarief passend bij de sector waarin de Re-integrant wordt geplaatst. Hiervan kan enkel worden afgeweken in overleg met en na goedkeuring van de Deelnemer wanneer de omstandigheden hierom vragen. Zie hiervoor ook eis 13 F.
7 A	Opdrachtnemer dient de activiteiten in te zetten binnen de periode dat de WVP van kracht is dan wel binnen de periode waarbinnen de Deelnemer als Eigenrisicodragers nog verantwoordelijkheden heeft voor de Re-integrant in het kader van de WGA, ZW of de WW.
8 A	Opdrachtnemer dient proactief af te stemmen met de Casemanager en actief overleg te voeren o.a. over de uitvoering van de modules per Re-integrant, de inzet van en het effect van de modulaire activiteiten en de sollicitatieactiviteiten per Re-integrant.
9 A	Opdrachtnemer dient uit eigen beweging de Deelnemer te informeren wanneer de activiteiten binnen de aangeboden module zich minder Adequaats dreigen te ontwikkelen en/of een plaatsing niet duurzaam dreigt te worden. Zie ook het Toetsplan (bijlage 10b).
10 A	Opdrachtnemer richt in samenspraak met de Deelnemer details van voorgeschreven processen en werkwijze in. De werkwijze wordt eenmaal per kwartaal geëvalueerd en bijgesteld indien nodig (of vaker indien nodig).
11 A	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaanneming of andere vormen van samenwerking met een derde partij, dan blijft Opdrachtnemer <i>single point of contact</i> voor Opdrachtgever en de Deelnemer.
12 A	De Deelnemer gaat in de module 'Matching' re-integratie-overeenkomsten (bijlage E) aan met externe werkgevers alvorens Re-integranten daar kunnen worden tewerkgesteld. Opdrachtnemer voert hiervan de administratieve voorbereiding en afhandeling (inclusief ten aanzien van financiën) uit en bespreekt de voorwaarden voorafgaand met de externe werkgever (zie bijlagen D en F).
13 A	Opdrachtnemer levert een constante kwaliteit van de Dienstverlening, waarbij de Casemanager regisseur van het re-integratietraject is en daarmee eindverantwoordelijk en beslissingsbevoegd over het re-integratietraject.
14 A	Opdrachtnemer draagt actief bij aan optimale samenwerking en communicatie tussen de Behandelaar en Casemanager over de uitvoering van de modules van de Re-integrant.
15 A	Opdrachtnemer voert gedurende de Dienstverlening na afloop van de uitvoering van een module (met uitzondering van het haalbaarheidsonderzoek) een tevredenheidsonderzoek uit bij de Re-integrant en brengt hiervan een totaalverslag uit in de Re-integratierapportage (zie bijlage C). Tevens dient de uitkomst hiervan te worden verwerkt in de maandrapportage die beschikbaar wordt gesteld aan de Deelnemer. De resultaten worden gebruikt voor de verdere optimalisatie van de Dienstverlening.
16 A	Indien door Opdrachtnemer gebruik wordt gemaakt van <i>tooling</i> (bijvoorbeeld meet – en testinstrumenten), is deze aantoonbaar valide en betrouwbaar en dient altijd aan te sluiten bij het doel van de module.
17 A	Na oplevering door Opdrachtnemer van de Re-integratierapportage (bijlage C) en gevraagde output behorende bij de desbetreffende module, geeft de Casemanager hiervoor goedkeuring. Vanaf dat moment mag de begeleiding van deze specifieke module worden beëindigd.
18 A	Opdrachtnemer is verplicht om alle door de Deelnemer aangemelde Re-integranten te accepteren en zodanig te begeleiden dat sprake is van modules die zo efficiënt als mogelijk en zo effectief als noodzakelijk zijn ingericht.
19 A	Opdrachtnemer escaleert naar de Deelnemer zowel per e-mail als telefonisch indien de module dreigt te stagneren of reeds stagneert door aanhoudend handelen of nalaten van de Re-integrant.
20 A	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn rechtstreeks en direct bereikbaar voor de medewerkers van de Deelnemer tijdens reguliere werktijden.

Algemeen

21 A	Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever en de Deelnemer een vaste en beslissingsbevoegde accountmanager beschikbaar gedurende de gehele duur van de Raamovereenkomst. Deze is rechtstreeks bereikbaar via een direct telefoonnummer. Opdrachtgever en de Deelnemer zullen tijdig worden geïnformeerd bij opvolging of vervanging van de Behandelaar of de accountmanager.
22 A	Re-integranten kunnen rechtstreeks contact opnemen met Opdrachtnemer en hebben direct toegang tot de vaste Behandelaar tijdens reguliere werktijden.
23 A	Re-integranten worden bij een terugbelverzoek binnen één werkdag teruggebeld door de Behandelaar van de desbetreffende module.
24 A	De Casemanager wordt binnen één werkdag teruggebeld door de betrokken Behandelaar.
25 A	Voor fysieke afspraken wordt een maximale reisafstand aangehouden van 45 minuten vanaf de woonplaats van de Re-integrant. Voor Re-integranten met een reisbeperking vinden de vervolgafspraken digitaal of op een externe locatie plaats.
26 A	Opdrachtnemer is lid van de branchevereniging Oval (of gelijkwaardig).
27 A	De Deelnemer werkt met een veiligheidsprotocol. Dit kan niet gedeeld worden in de aanbestedingsstukken, maar wordt tijdens de implementatie toegelicht. Van Opdrachtnemer wordt verwacht, daar waar van toepassing, zich te houden aan dit protocol.
28 A	Opdrachtnemer conformeert zich aan de wettelijke eisen behorend bij deze opdracht. Opdrachtnemer voert na Aanmelding gevraagde activiteiten Adequaat uit conform de geldende wet- en regelgeving en eisen zoals gesteld door het UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen), middels het inzetten van een programma van activiteiten en draagt bij aan het uitvoeren van de hieruit voortvloeiende verplichtingen. De Dienstverlening ondersteunt de taken en protocollen die voortkomen uit de wettelijke verplichtingen, gelet op de Wet verbetering poortwachter en de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (SUWI) en gelet op het eigenrisicodragerschap WGA, Ziektewet en WW.
29 A	Opdrachtnemer zal uit eigen beweging en ongevraagd voorstellen doen ter verbetering van de constante kwaliteit van de Dienstverlening.

Dienstverlening inhoudelijk

1 DV	Opdrachtnemer start met uitvoeren van een module na ontvangst van het Aanmeldformulier conform het proces (zie bijlage B). Opdrachtnemer ontvangt naast het Aanmeldformulier de benodigde informatie zoals opgenomen in het overzicht modules (zie bijlage A) om de module te kunnen uitvoeren.
2 DV	Er wordt een Kennismakingsgesprek gehouden bij de eerste aanmelding van een Re-integrant (m.u.v. de module 'Haalbaarheidsonderzoek'). Het Kennismakingsgesprek vindt plaats tussen de betreffende Re-integrant en de Behandelaar namens Opdrachtnemer. De Casemanager sluit aan waar hij/zij dit nodig acht. Opdrachtnemer (in deze de Behandelaar van de eerst ingezette module) draagt zorg voor overdracht naar een eventuele volgende module-Behandelaar. Kennismaking vindt derhalve eenmalig plaats.
3 DV	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van het Kennismakingsgesprek. Dit vindt plaats uiterlijk 15 werkdagen na ontvangst van het Aanvraagformulier.
4 DV	Het Kennismakingsgesprek vindt in beginsel fysiek plaats op een locatie van de Deelnemer. Indien dit niet mogelijk is, wordt het gesprek digitaal uitgevoerd. Indien de Re-integrant een reisbeperking heeft, vindt begeleiding op een openbare locatie in de nabijheid van het huisadres van de Re-integrant plaats in voorkomende gevallen afgewisseld met digitaal contact. Dit dient vooraf te zijn afgestemd met de Casemanager.

Dienstverlening inhoudelijk

5 DV	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het dossier in het systeem binnen 3 werkdagen na contact met de Re-integrant is bijgewerkt in het door de Deelnemer aangeboden systeem (Xpertsuite).
6 DV	Uiterlijk iedere zes weken verantwoordt Opdrachtnemer aan de Deelnemer per Re-integrant de activiteiten per module (m.u.v. de module 'Haalbaarheidsonderzoek') in Re-integratierapportages (digitaal in PDF), gerekend vanaf de datum van de aanmelding tot einde van de module. De rapportage dient als input voor de Casemanager ten behoeve van de opbouw van het re-integratiedossier.
7 DV	De Casemanager en Behandelaar hebben minimaal één (1) keer per 3 weken contact om de voortgang van de Re-integrant per module te bespreken. Afhankelijk van de zwaarte en complexiteit van een module vindt vaker contact plaats. Deze contacten zijn op initiatief van Opdrachtnemer (Behandelaar). Afwijkingen worden door Opdrachtnemer vastgelegd in de rapportage.
8 DV	Opdrachtnemer ontvangt de aanmelding in het systeem Xpertsuite, het systeem stuurt een e-mail aan de ingestelde e-mailadressen. Hiervoor stelt Opdrachtnemer een centraal e-mail-adres in.
9 DV	Opdrachtnemer heeft gedurende de module (m.u.v. de module 'Haalbaarheidsonderzoek') tenminste vier (4) keer per maand contact met de Re-integrant, waarvan minimaal één (1) keer <i>face-to-face</i> (in elkaars fysieke aanwezigheid). Opdrachtnemer registreert de contactmomenten met data in de Re-integratierapportages.
10 DV	De output van de module wordt aangeleverd binnen de gestelde termijn, zoals opgenomen in het overzicht modules (bijlage A). Hiermee is de module volledig afgerond. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze termijnen. Wanneer de module langer duurt dan is dit voor risico van Opdrachtnemer. De prijs van de module kan hierdoor niet wijzigen.
11 DV	Elke specifieke module kan maximaal éénmaal per Re-integrant worden gedeclareerd. In uitzonderlijk gevallen kan door de Deelnemer anders worden besloten.
12 DV	Opdrachtnemer levert na afloop van een module naast de module-specifieke output tevens een ingevulde Re-integratierapportage aan in Xpertsuite. De Re-integratierapportage heeft tot doel de Casemanager in stelling te brengen de output van de module goed te vertalen naar de verdere begeleiding in het kader van de Wet verbetering poortwachter dan wel het Eigenrisicodragerschap. Het format van de Re-integratierapportage is module-specifiek en wordt door de Deelnemer aangeleverd (bijlage C).
13 DV	Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar landelijk (in alle provincies) netwerk van werkgevers voor re-integratiewerkplekken waarin alle branches worden gerepresenteerd, op maximaal 60 minuten reizen van de woonplaats van de Re-integrant (m.u.v. de Waddeneilanden). Indien een passende werkgever niet beschikbaar is, zet Opdrachtnemer zich in om een nieuwe relatie te realiseren. De Dienstverlening dient landelijk op gelijke wijze te worden uitgevoerd.
14 DV	Opdrachtnemer vraagt een beoordeling van de Re-integrant als onderdeel van de evaluatieparagraaf in de Re-integratierapportage (bijlage C). Dit wordt na elke module en bij elke Re-integrant uitgevraagd (3 vragen).
15 DV	De resultaten van de evaluatie zijn als onderdeel van de Re-integratierapportage automatisch onderdeel van het dossier dat door Opdrachtnemer wordt geüpload in Xpertsuite.
16 DV	Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure, welke altijd bij het ontvangen van een klacht wordt gevolgd. Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één werkdag voor de ontvangstbevestiging van een vraag of klacht en een maximale responstijd van vier (4) werkweken voor het inhoudelijk beantwoorden van een vraag en/of klacht.

Personele inzet

1 P	Het personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet in de uitvoering van de Raamovereenkomst is zich bewust van de context en taakstelling van de Deelnemer en zijn Re-integranten, onderschrijft en draagt actief bij aan het realiseren van de door de Deelnemer geformuleerde doelstellingen en houdt zich aan de regels met betrekking tot de overeengekomen geheimhouding.
2 P	Het personeel van Opdrachtnemer dat ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt ingezet, dient in bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Opdrachtnemer is gehouden de verklaringen van de desbetreffende medewerker(s), binnen 24 uur na een verzoek daartoe, ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever en/of de Deelnemer. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
3 P	Het personeel van Opdrachtnemer dat ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt ingezet, gedraagt zich professioneel en correct naar de Re-integrant, de Deelnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt hierbij de Gedragscode Defensie (bijlage G) als uitgangspunt.
4 P	Het personeel dat door Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt ingezet, is gedurende de opdracht up-to-date voor wat betreft de kennis rondom wet- en regelgeving en ontwikkelingen in het werkveld gerelateerd aan deze opdracht.
5 P	Opdrachtnemer zet enkel Behandelaars in, welke zijn aangesloten bij de beroepsvereniging NOLOC (of gelijkwaardig).
6 P	De Behandelaars die door Opdrachtnemer worden ingezet hebben aantoonbare kennis van en minimaal één (1) jaar ervaring met het begeleiden van re-integratiekandidaten en het interveniëren op houding en gedrag. De Behandelaars beschikken over: • Ervaring met begeleiden van mensen uit de specifieke doelgroep, zoals genoemd in het Beschrijvend Document; • Ervaring met het duurzaam plaatsen op passend werk; indien de Behandelaar deze ervaring nog niet heeft, volstaat ervaring met het organiseren van vrijwilligerswerk en/of werkervaringsplaatsen. • Relevante en actuele kennis over de (regionale) arbeidsmarkt.
7 P	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de Dienstverlening, inclusief de genoemde doorlooptijden en KPI's, in het geval van uitval van haar personeel (door bijvoorbeeld ziekte, verlof, vakantie, ontslag).
8 P	Iedere vervanging van personeel leidt niet tot hogere kosten voor de Deelnemer.

Gebruik van Xpertsuite voor documentuitwisseling

1 X	Opdrachtnemer werkt met Xpertsuite, het door de Deelnemer aangeboden systeem voor documentuitwisseling en communicatie.
2 X	Re-integranten worden aangemeld door de Deelnemer in Xpertsuite met een Aanmeldformulier, inclusief benodigde documentatie (conform overzicht modules, bijlage A). Opdrachtnemer ontvangt bericht van de aanmelding en kan de documenten en formulieren raadplegen.
3 X	De Re-integratierapportage die elke 6 weken binnen een lopende module en altijd aan het eind van de module wordt opgeleverd door Opdrachtnemer, wordt geüpload in Xpertsuite binnen het dossier van de betrokken Re-integrant. Hierdoor krijgt de betrokken Casemanager een bericht om de Re-integratierapportage te raadplegen.
4 X	De output van de module, zoals opgenomen in het overzicht modules (bijlage A), wordt eveneens na afloop van de module geüpload in Xpertsuite binnen het dossier van de betrokken Re-integrant. Hierdoor krijgt de betrokken Casemanager een bericht om de Re-integratierapportage te raadplegen.
5 X	Mogelijk worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe functionaliteiten toegevoegd aan Xpertsuite. Opdrachtnemer werkt hieraan mee.

Volgsysteem Re-integrant

1 CV	Opdrachtnemer beschikt over een eigen Re-integrant-volgsysteem, waarin de activiteiten die Opdrachtnemer uitvoert, worden geregistreerd.
2 CV	Uit het Re-integrant-volgsysteem is data te genereren ten behoeve van maandrapportages die door Opdrachtnemer worden opgesteld en verstrekt aan de Deelnemer.
3 CV	Opdrachtnemer kan inzicht verschaffen in de voortgang van de modules wanneer de Deelnemer hierom vraagt. Dit kan getoond worden bijvoorbeeld tijdens een operationeel overleg of bij een escalatie, dan wel door meer geaggregeerde data te tonen tijdens tactisch of strategische overleggen.
4 CV	De maandrapportage moet voldoen aan het format zoals opgenomen in bijlage I.

Implementatie- en Exitstrategie

1 IE	Direct na definitieve gunning van de opdracht start de ABDO-autorisatie. De doorlooptijd van dit proces is door de Deelnemer niet te duiden. Dit hangt af van o.a. de medewerking van de Militaire Inlichtingen- & Veiligheidsdienst en de inzet van Opdrachtnemer. In de periode tijdens de autorisatie kan er gestart worden met implementatievoorbereidingen (op eigen risico), echter in deze periode mogen er geen dossiers worden opgepakt, dan wel persoons- en personeelsgegevens worden gedeeld van de Re-integranten.
2 IE	Opdrachtnemer, Opdrachtgever en de Deelnemer plannen in de implementatieperiode een kick-off moment. Initiatief voor het moment en de invulling ligt in beginsel bij de Deelnemer.
3 IE	Opdrachtnemer levert binnen tien (10) werkdagen na het kick-off moment een implementatieplan aan. Na goedkeuring van Opdrachtgever voert Opdrachtnemer deze werkzaamheden uit. Dit implementatieplan gaat minimaal in op de volgende onderwerpen: • overdracht van informatie; • overdracht van documenten; • planning inclusief concrete mijlpalen; • onderlinge communicatie; • mogelijke risico's en maatregelen; • taken en verantwoordelijken en verwachte inspanning van Opdrachtnemer, Opdrachtgever en de Deelnemer; • inrichting van processen, rapportages en systeem/systemen, kennismaking.
4 IE	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee om een zo efficiënte en effectieve overgang te realiseren naar een eventuele nieuwe Opdrachtnemer.
5 IE	Bij beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer dat lopende modules worden afgerond conform de afgesproken contractuele uitgangspunten.
6 IE	Opdrachtnemer levert uiterlijk 3 maanden voor beëindiging van de opdracht een exitplan op aan Opdrachtgever. Hierin staat minimaal de exitstrategie beschreven, zoals de voorgestelde wijze van overdracht en vernietiging van data, oplevering van voor de Deelnemer specifieke documentatie en/of procesbeschrijvingen, een <i>lessons learned</i> -rapport/evaluatierapport en het volledige klachtendossier.
7 IE	Bij het eindigen van de Raamovereenkomst blijven reeds aangeboden Re-integranten in principe bij de latende Opdrachtnemer.

Rapportages en Communicatie (Contractmanagement)

1 RC	Opdrachtnemer werkt conform de uitgangspunten van het Toetsplan (bijlage 10b).
2 RC	Opdrachtnemer houdt zich aan de beschreven communicatiestructuren in het Toetsplan.
3 RC	Opdrachtgever en/of de Deelnemer behouden zich het recht voor, in overleg met Opdrachtnemer, om aanpassingen in opbouw van de kwartaalrapportage door te laten voeren. Deze worden in principe binnen 30 dagen doorgevoerd door Opdrachtnemer.
5 RC	Overlegmomenten tussen Opdrachtgever en/of de Deelnemer en Opdrachtnemer vinden plaats op locatie van de Deelnemer of via een digitale bijeenkomst, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtnemer initieert in beginsel deze overleggen.
6 RC	De coördinatie van alle samenhangende activiteiten is gewaarborgd, waarbij de relatie en communicatie op tactisch en operationeel niveau elk via één vaste Behandelaar plaatsvindt. Opdrachtnemer participeert op proactieve wijze en op structurele basis in evaluatiegesprekken op operationeel en tactisch niveau, om de Dienstverlening te evalueren en bij te sturen.
7 RC	Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op proactieve wijze mee aan de doorontwikkeling van het prestatieplan op basis van het Toetsplan. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever de KPI's toepast zoals beschreven in het Programma van Eisen en zoals uitgewerkt in het Toetsplan.
8 RC	Zonder schriftelijke toestemming van de centraal contractmanager van de categorie maakt Opdrachtnemer geen melding van de Raamovereenkomst in publicaties of reclame-uitingen, tenzij er sprake is van een wettelijke verplichting tot openbaarmaking van deze gegevens.
9 RC	Opdrachtnemer zal uit eigen beweging en ongevraagd voorstellen doen ter verbetering van de constante kwaliteit van de Dienstverlening, doch tenminste staat dit op de agenda van het strategisch overleg.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacybeleid

1 PS	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van deze Raamovereenkomst te allen tijde te handelen conform de geldende wet- en regelgeving op gebied van bescherming van persoonsgegevens en privacy, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet.
2 PS	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Voorgaande laat onverlet de verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van artikel 33 en 34 van de AVG en andere wet- en regelgeving in het kader van de meldplicht datalekken. Dit wordt direct gemeld bij de contractmanager van zowel de Deelnemer als Opdrachtgever van de Raamovereenkomst.
3 PS	Indien Opdrachtgever het gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal Opdrachtnemer hier zijn medewerking aan verlenen.
4 PS	Na gunning worden nadere afspraken gemaakt over de bewaartermijnen van persoonsgegevens, hiervoor worden de wettelijke termijnen gehanteerd. De stelregel is dat gegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk. Deze afspraken worden in de Verwerkersovereenkomst vastgelegd.
6 PS	Opdrachtnemer hanteert een privacyreglement, conform huidige wet- en regelgeving. Dit privacyreglement dient ter bescherming van persoonsgegevens of andere gegevens waarvan Opdrachtgever heeft bepaald dat zij beschermd moeten worden of waarvan Opdrachtnemer kan begrijpen dat zij beschermd moeten worden.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacybeleid

7 PS	Opdrachtnemer is verplicht om ten aanzien van persoonsgegevens geheimhouding te betrachten. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) dient daarbij in acht genomen te worden.
8 PS	Een Verwerkersovereenkomst is van toepassing op deze opdracht. Opdrachtnemer werkt hieraan mee.
9 PS	Opdrachtgever kan besluiten om zelf aanvullende audits (kwaliteitsbeoordelingen / beveiligingsaudits / penetratietesten) te laten uitvoeren. De kosten voor deze aanvullende audits zijn voor rekening van Opdrachtgever; het door Opdrachtnemer meewerken aan deze audits is vereist.
10 PS	Op de gehele opdracht is ABDO 2019 van toepassing (bijlage H). De autorisatie dient vooraf te worden behaald om de opdracht te mogen uitvoeren en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dient men te blijven voldoen aan de eisen van ABDO 2019. Dit geldt ook voor alle onderaannemers, ook degene die later tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden toegevoegd. Het laten autoriseren van onderaannemers is een verplichting van Opdrachtnemer zijnde hoofdaannemer. Opdrachtnemer stelt de onderaannemers zowel aan de start van de Raamovereenkomst, alsmede eventuele nieuwe onderaannemers gedurende de Raamovereenkomst, bekend bij Bureau Industrie en Veiligheid van de Militaire Inlichtingen- & Veiligheidsdienst.
11 PS	Opdrachtnemer is volgens artikel 35 AVG verplicht een DPIA uit te voeren wanneer de verwerking waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.
12 PS	Opdrachtnemer voldoet aan ISO 27001 en ISO 27701 of vergelijkbaar. Certificaten dienen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geldig te zijn, dan wel te worden vernieuwd.

Facturatie en financieel

1 F	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie: https://www.defensie.nl/contact/zakendoen-met-defensie/facturen
2 F	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichtenuitwisseling met de Deelnemer worden gedragen door Opdrachtnemer.
3 F	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
4 F	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik kunnen worden genomen.
5 F	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer.
6 F	Voorafgaand aan de factuur ontvangt Opdrachtgever een overzicht, genaamd pro forma factuur, van werkzaamheden en te factureren kosten van alle uitgevoerde Dienstverlening in desbetreffende maand.
7 F	De pro forma factuur wordt in de eerste week van de maand voorafgaand aan de factuur aangeboden bij het bedrijfsbureau van de Deelnemer.
8 F	Na akkoord van dit overzicht door de Deelnemer, kan Opdrachtnemer factureren. De factuur mag niet afwijken van de pro forma factuur.
9 F	Het overzicht bevat minimaal de volgende gegevens: registratienummer (ID-nummer werknemer) en naam van de Re-integrant, type dienstverlening /module en welke prijs.

Facturatie en financieel

10 F	Facturering vindt achteraf plaats na oplevering van de module.
11 F	Opdrachtnemer biedt de pro forma factuur in Excel aan. In een aparte bijlage worden de deta-inkomsten inzichtelijk gemaakt. In deze bijlage maakt Opdrachtnemer inzichtelijk welke inkomsten bij welk dossier horen en welke uren dit betreft i.r.t. de belastbare uren.
12 F	Opdrachtnemer verrekent de inkomsten van de re-integratiewerkplekken met de factuur.
13 F	Opdrachtnemer mag 25% van de inkomsten rekenen als fee voor de administratieve lasten bij re-integratiewerkplekken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afhandelen van alle administratieve handelingen rondom de re-integratiewerkplek. 75% van de inkomsten is ten behoeve van de Deelnemer.
14 F	Opdrachtnemer heeft bij Inschrijving een all-in prijs (exclusief btw) opgegeven inzake de modules en bijbehorende Dienstverlening. Met all-in prijs wordt bedoeld 'inclusief alle kosten', waaronder (niet limitatief): • kosten voor voorlichting en kennismaking; • overheadkosten; • kosten voor ondersteunend werk; • kosten voor het gebruik van apparatuur; • reis- en verblijfkosten; • reiskosten woon- en werkverkeer; • parkeerkosten; • opleidingskosten; • overleg en rapportage; • <i>tooling</i> (o.a. de inzet van instrumenten en testen); • werving- en selectiekosten; • vervanging; • alle eventuele verdere bijkomende kosten, zoals de kosten voor voorbereiding op de uitvoering.
15 F	De prijzen voor de onderdelen van de Dienstverlening staan vast tot 1 jaar na ingang van de Raamovereenkomst, waarna deze prijzen jaarlijks worden geïndexeerd.
16 F	Het indexeringsvoorstel wordt gebaseerd op het CBS-indexcijfer voor Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur M-N Zakelijke dienstverlening), inclusief bijzondere beloning, met basisjaar 2020=100 (of bij wijziging door CBS van het basisjaar tijdens de contractduur, het meest recente basisjaar). Uitgangspunt is dat het 'eerst gepubliceerde indexcijfer' wordt gebruikt en dat deze wordt afgerond op twee decimalen. Voor indexering geldt de jaar-op-jaar methode, waarbij de peilmaand de maand september is. De prijzen worden elk kalenderjaar van de Raamovereenkomst, zowel bij positieve als negatieve indexatie, geïndexeerd. Opdrachtnemer levert het indexeringsverzoek uiterlijk 1 november van het lopende contractjaar per e-mail aan bij de centraal contractmanager van de categorie Duurzame Inzetbaarheid. Pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht. De betreffende indexcijfers staan op internet: http://www.cbs.nl . De indexering wordt vastgesteld volgens de methode: Jaarmutatatie indexcijfer maand nieuw t.o.v. maand oud, conform onderstaande berekening. Ter verduidelijking zijn tussen haakjes de jaren aan de onderstaande voorbeeldberekening toegevoegd.

Facturatie en financieel

	<u>Rekenvoorbeeld</u> $\frac{\text{Indexcijfer nieuwe maand (september 2026)} - \text{Indexcijfer oude maand (september 2025)}}{\text{Indexcijfer oude maand (september 2025)}} \times 100\%$
17 F	Opdrachtnemer dient het indexeringsverzoek in. Indexeringsverzoeken worden ingediend volgens de volgende uitgangspunten: • het uitgeschreven verzoek is als bijlage bij een e-mail gevoegd. Hiermee kan dit verzoek als afzonderlijk bestand worden opgeslagen en gedeeld; • het verzoek wordt uiterlijk 1 november voorafgaand aan de indexering toegestuurd aan de centraal contractmanager; • het verzoek is voorzien van bedrijfsnaam en of logo als afkomstig van Opdrachtnemer (bijv. op briefpapier); • in het verzoek is onder andere genoemd: ◦ kenmerk van de Raamovereenkomst; ◦ indexeringspercentage, inclusief onderbouwing van de berekening (enkel bronvermelding is onvoldoende); ◦ de datum van ingang van indexering; ◦ Opdrachtnemer stuurt het nieuwe prijzenblad mee bij het indexeringsverzoek. De cijfers – welke de basis zijn voor het indexeringscijfer – worden toegelicht indien deze niet de definitieve CBS-cijfers betreffen dan wel anderszins afwijken zoals in het Programma van Eisen genoemd. De indexering is pas van kracht, nadat Opdrachtgever schriftelijk instemt met het ingediende voorstel. Indien Opdrachtnemer te laat is met haar voorstel, wordt er slechts geïndexeerd over de resterende tijd; er wordt niet met terugwerkende kracht geïndexeerd.

Nr.	Omschrijving
Social Return	
SR 1	Opdrachtnemer committeert zich aan een passende uitvoering van de Social Return-verplichting, waarbij aansluiting wordt gezocht bij de doelstelling van de Groeituin: kandidaten begeleiden naar duurzaam, goed passend en betaald werk en meer sociale impact realiseren binnen de gehele keten.
SR 2	Voor deze Raamovereenkomst dient ten minste 5% van de opdrachtwaarde te worden ingezet voor de Social Return-verplichting. Het bedrag wat dit vertegenwoordigt, is de Social Return-waarde. Alle informatie en de wijze waarop de Social Return-verplichting kan worden ingevuld, staat beschreven in de Handreiking Groeituin Social Return (bijlage 9).
SR 3	Indien de Social Return-waarde meer dan € 100.000,- bedraagt, dan is het realiseren van minimaal één plaatsing van een kandidaat uit één van de Social Return-doelgroepen, verplicht. Dit dient binnen de eigen organisatie van Opdrachtnemer of bij haar ketenpartners te worden vervuld.
SR 4	Opdrachtnemer heeft de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het realiseren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin. Dit voorstel past binnen de Social Return-waarde uit eis SR 2 en de kaders van Opdrachtgever, die Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren. Deze kaders zijn te vinden in de Handreiking Groeituin Social Return (bijlage 9).

Nr.	Omschrijving
	Na definitieve gunning verzorgt de contractmanager van Opdrachtgever de introductie tussen Opdrachtnemer en de Groeituin. Tijdens deze introductie wordt het concept van de Groeituin toegelicht en worden afspraken gemaakt voor het vervolg. Binnen drie maanden na het introductiegesprek, dient Opdrachtnemer een concept plan van aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze Opdrachtnemer aan haar Social Return-verplichting gaat voldoen. Binnen zes maanden na het introductiegesprek dient het plan van aanpak definitief te zijn. In het plan van aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed aan de volgende punten, al dan niet uitgedrukt in KPI's: - De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis SR 1. Te denken valt aan: plaatsingen, stage- en werkervaringsplekken, sociaal inkopen, opleidingstrajecten en de inzet van eigen kennis, middelen en expertise ten behoeve van de arbeidsmarkt. - Een voorstel voor procesafspraken en praktische invulling van het proces ten behoeve van uitvoering, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door Opdrachtgever, en tijdige melding en bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid. De Groeituin beoordeelt het plan van aanpak op uitwerking van de hierboven genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel. Het plan van aanpak wordt opgeleverd aan de Groeituin en de contractmanager van Opdrachtgever.
SR 5	In afstemming met de contractmanager keurt de Groeituin het plan goed. Indien de Groeituin akkoord gaat met het plan van aanpak, wordt dit onderdeel van de Raamovereenkomst. Na goedkeuring is Opdrachtnemer verplicht om binnen twee maanden te starten met de uitvoering.
SR 6	Elk jaar worden de doelen en KPI's in het plan van aanpak in samenwerking met de Groeituin bijgesteld. Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit bij constatering aan de Groeituin en contractmanager te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke aanpassingen en/of interventies nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in eis SR 4 genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit. Een gewijzigd plan van aanpak is onderdeel van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is verplicht binnen één (1) maand daaropvolgend de aangepaste zaken uit het plan van aanpak uit te kunnen voeren.
SR 7	Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met Social Return inzet. De wijze van rapporteren en te rapporteren onderdelen worden in de dialoog met Opdrachtgever en Groeituin besproken.
SR 8	Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken samen om de resultaten binnen het Rijk en – waar gezamenlijk overeengekomen – buiten het Rijk te delen met als doel het creëren van impact en ter stimulering van meer en breder toepassen van de aanpak Groeituin Social Return.
SR 9	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat tewerkstelling van kandidaten geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl).

Nr.	Omschrijving
SR 10	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een geschikte werkomgeving, passende werkzaamheden en adequate begeleiding om een duurzame plaatsing van een kandidaat of kandidaten mogelijk te maken.

Nr.	Omschrijving
Diversiteit & inclusie	
DI 1	Opdrachtnemer ondertekent binnen 24 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst het Charter 'Diversiteit' van Diversiteit in Bedrijf en committeert zich aan deze Charter en/of zet een vergelijkbaar instrument in waarmee Opdrachtnemer zich committeert aan zelf opgestelde doelen om diversiteit en inclusie op de werkvloer te bevorderen. NB Vanwege een tijdelijke stopzetting van aanmeldingen voor het Charter Diversiteit is aanmelding op dit moment niet mogelijk. Zodra de aanmelding weer wordt open gesteld, meldt Opdrachtnemer zich aan voor het 'Charter Diversiteit' van Diversiteit in Bedrijf en committeert zich aan deze Charter en/of zet een vergelijkbaar instrument in waarmee Opdrachtnemer zich committeert aan zelf opgestelde doelen om diversiteit en inclusie op de werkvloer te bevorderen. Opdrachtnemer dient in ieder geval binnen 6 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een Plan van Aanpak inzake haar D&I beleid bij de centrale contractmanager van de categorie in, welke deze zal beoordelen. Informatie over het Charter is te vinden via de onderstaande website: https://diversiteitinbedrijf.nl/charter-diversiteit-wat-is-het/
DI 2	Opdrachtnemer vertoont een meedenkende houding in (on)gevraagd advies op het gebied van diversiteit en inclusie.