



Rijksinkoop samenwerking  
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties*

## Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

**Bezoekadres**

Rijkskantoor Beatrixpark  
Wilhelmina van Pruisenweg 52  
2595 AN Den Haag

Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

### **Bijlage B**

behorend bij

### **“Bedrijfsfitness VWS”**

voor het

**ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport**

Directie Organisatie, Bedrijfsvoering en Personeel (OBP)

Kenmerk: 201865006.028.161

# 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.

### Aanbestedingsprocedure

E.1	De Inschrijving is ingericht volgens de procedure zoals beschreven in het Beschrijvend document en bevat de gevraagde en ingevulde Bijlagen zoals genoemd in het Beschrijvend document.
E.2	De Inschrijver is bekend en gaat akkoord met de door de Aanbestedende dienst gehanteerde beoordelingsmethodiek zoals opgenomen in het Beschrijvend document.

### Juridisch en commercieel

E.3	De Inschrijver accepteert de ARVODI-2025 en de concept Dienstverleningsovereenkomst (Bijlage D), inclusief de bij de Nota('s) van Inlichtingen geaccepteerde tekstwijzigingen, onvoorwaardelijk door ondertekening van Bijlage 2 (Uniform Europees Aanbestedingsdocument)
-----	---

### Algemeen

E.4	De Opdrachtnemer fungeert als intermediair tussen de Sportlocaties en (de Medewerkers van) de Opdrachtgever, waarbij de dienstverlening - conform de CAO Rijk - onder deskundig toezicht plaats zal vinden bij de deelnemende Sportlocaties.
E.5	De Opdrachtnemer biedt een landelijke dekking van minimaal 1.200 Sportlocaties, met minimaal honderd (100) Sportlocaties in de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht, waar de meeste Medewerkers wonen en werken.
E.6	De Opdrachtnemer biedt een gebruikersvriendelijke portal ten behoeve van de Opdrachtgever en de Medewerkers aan.
E.7	De Opdrachtnemer accepteert flexibiliteit in het aanpassen van de dienstverlening wanneer daarom door de Opdrachtgever wordt gevraagd, bijvoorbeeld als de CAO Rijk (of andere wet- en/of regelgeving) wijzigt.
E.8	De Opdrachtnemer garandeert te beschikken over voldoende ervaren kwalitatieve en kwantitatieve capaciteit om de gevraagde dienstverlening gedurende de gehele contractperiode optimaal te leveren.
E.9	De vergoeding die de Opdrachtnemer in rekening brengt bij de aangesloten Sportlocaties bedraagt maximaal vijftien procent van de abonnementskosten.
E.10	<p>Als verwerkersverantwoordelijke conformeert de Opdrachtnemer zich aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).</p> <p>De Opdrachtnemer is bereid op verzoek van de Opdrachtgever hierover verantwoording af te leggen aan de Opdrachtgever en aan te tonen op welke wijze de Opdrachtnemer de AVG waarborgt.</p> <p>De Opdrachtgever kan een (externe) deskundige partij inzetten om een audit uit te voeren. De kosten voor deze (externe) deskundige partij zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient volledig mee te werken aan deze audit.</p>

## Abonnementen

E.11	De Opdrachtnemer zorgt middels een gebruikersvriendelijk proces voor het afsluiten, wijzigen en opzeggen van abonnementen voor de Opdrachtgever (en de Medewerkers).
E.12	<p>De Opdrachtnemer informeert de Medewerkers met een abonnement optimaal over de abonnementsopties, de tarieven, de (algemene) voorwaarden en bijkomende faciliteiten.</p> <p>Onbeperkt sporten met één abonnement en toegang krijgen tot meerdere Sportlocaties behoort tot één van de flexibele abonnementsopties.</p>
E.13	<p>De Opdrachtnemer biedt de Medewerkers met een abonnement een beveiligde digitale portal waarin zij hun abonnement kunnen inzien (zoals de factuurgegevens en de looptijden van het abonnement), aanpassen en opzeggen.</p> <p>Een beveiligde portal is een online omgeving waar gevoelige informatie (zoals persoonsgegevens, financiële info) veilig wordt uitgewisseld en opgeslagen, beschermd door versleuteling (HTTPS/SSL/TLS), sterke loginmethoden (wachtwoorden, 2FA, biometrie) en toegangsbeheer (IP-filtering), zodat onbevoegden de data niet kunnen lezen of onderscheppen.</p> <p>Kenmerken van een beveiligde portal zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Versleutelde verbinding (HTTPS/SSL/TLS): Zorgt ervoor dat data tijdens de overdracht tussen jou en de server onleesbaar is voor anderen.</li> <li>• Sterke authenticatie: Vereist meer dan alleen een wachtwoord, vaak via tweestapsverificatie (2FA) met een app, SMS-code, of biometrische scan (vingerafdruk, gezichtsherkenning).</li> <li>• Toegangsbeheer: Alleen geautoriseerde gebruikers krijgen toegang tot specifieke bestanden en functies, met controle over wie (via IP-adres, locatie) kan inloggen.</li> <li>• Veilige dataopslag: Opgeslagen data wordt ook versleuteld (encryptie), zodat het onbruikbaar is bij een datalek.</li> <li>• Security by Design: Beveiliging is vanaf de basis in het ontwerp van de portal ingebouwd.</li> </ul>
E.14	De tarieven voor het abonnement bij de Opdrachtnemer kunnen nooit hoger zijn dan een vergelijkbaar abonnement bij de Sportlocatie.
E.15	De Opdrachtnemer brengt geen vergoeding voor de diensten in rekening bij de Medewerkers met een abonnement, de Opdrachtgever, noch bij andere partijen dan de aangesloten Sportlocaties.
E.16	De Opdrachtnemer maakt zich sterk om de Medewerkers zo flexibel mogelijke opzeg- en betaaltermijnen te bieden en zorgt voor continue verbetering van de dienstverlening tijdens de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst.
E.17	<p>De Opdrachtnemer houdt de volledige ledenadministratie van de Medewerkers met een abonnement bij.</p> <p>De Opdrachtgever kan deze ledenadministratie geanonimiseerd doorlopend en zonder kosten bij de Opdrachtnemer opvragen.</p>
E.18	De Opdrachtnemer neemt abonnementen over die de Medewerkers eerder hebben afgesloten bij hun eigen sportschool of via de huidige opdrachtnemer, een en ander vanaf het moment dat (en voor zover dat) contractueel mogelijk is.
E.19	De Opdrachtnemer kan zorgen voor nieuwe abonnementen bij aangesloten Sportlocaties of bij nieuwe, door Medewerkers aangedragen Sportlocaties.
E.20	Verlengingen van c.q. nieuwe abonnementen sluiten de Medewerkers af met de nieuwe Opdrachtnemer. Het is de verantwoordelijkheid van de Medewerkers om hierover contact op te nemen met de nieuwe Opdrachtnemer.
E.21	De Opdrachtnemer informeert de Medewerkers met een abonnement bij het aflopen of wijzigen van de Dienstverleningsovereenkomst met de Opdrachtgever over de consequenties voor de Medewerkers met een abonnement.
E.22	Indien Medewerkers zonder abonnement een Sportlocatie aandragen die nog niet is aangesloten bij de Opdrachtnemer, benadert de Opdrachtnemer deze Sportlocatie uiterlijk binnen één week (zeven kalenderdagen).

	De Opdrachtnemer waakt ervoor dat deze Sportlocatie valt binnen het begrip “bedrijfsfitness” van de CAO Rijk. Vervolgens ontvangen de Medewerkers zonder abonnement uiterlijk binnen één week (zeven kalenderdagen) een concreet voorstel van de Opdrachtnemer.
E.23	De Medewerker zonder abonnement dient in zijn of haar abonnementsaanvraag bij de Opdrachtnemer aan te geven of hij/zij voorafgaand een lopende overeenkomst heeft bij een betreffende Sportlocatie.
E.24	Indien Medewerkers zonder abonnement zich aanmelden bij de Opdrachtnemer voor een Sportlocatie die al is aangesloten bij de Opdrachtnemer, ontvangen de Medewerkers zonder abonnement uiterlijk binnen één week (zeven kalenderdagen) schriftelijk een concreet aanbod.
E.25	Na akkoord op het voorstel van de Medewerker zonder abonnement is het abonnement binnen één week (zeven kalenderdagen) definitief en heeft de Medewerker met abonnement volledig toegang tot de sportvoorzieningen en het digitale portal van de Opdrachtnemer.
E.26	<p>Tot wijziging of wederopzegging wordt het abonnement van een Medewerker met een abonnement automatisch verlengd voor eenzelfde periode.</p> <p>Na eerste verlenging kan de Medewerker met een abonnement zijn abonnement beëindigen met een opzegtermijn van één maand (Wet Van Dam). Eventueel resterende abonnementsgelden worden door de Opdrachtnemer naar rato gerestitueerd.</p>
E.27	<p>In geval van zwangerschap, ziekte, een langdurige blessure of letsel (minimaal vier weken waarbij deze Medewerker op verzoek van de Opdrachtnemer een doktersverklaring kan overleggen), of verhuizing van een Medewerker met een abonnement, waardoor de Medewerker met een abonnement langdurig geen gebruik kan maken van het abonnement, kan met schriftelijke toestemming van de Opdrachtnemer een abonnement tijdelijk of definitief worden stopgezet.</p> <p>De einddatum van het abonnement wordt verlengd met de duur van een tijdelijke stopzetting van maximaal zes maanden, tenzij er sprake is van de Wet Van Dam.</p>
E.28	<p>Na beëindiging van het dienstverband van de Medewerker met een abonnement bij de Opdrachtgever kan een verlenging van het abonnement niet meer plaatsvinden. Een Medewerker met een abonnement dient de beëindiging van het dienstverband zo spoedig mogelijk door te geven aan de Opdrachtnemer via de portal.</p> <p>De Medewerker met een abonnement geeft in de portal van de Opdrachtnemer aan of het abonnement per einddatum van de lopende abonnementsperiode dient te worden beëindigd, of met inachtneming van de opzegtermijn zo veel eerder. Bij tussentijdse opzegging zal de Opdrachtnemer naar rato zorgdragen voor restitutie van de abonnementsgelden.</p>
E.29	Indien een gekozen Sportlocatie om welke reden dan ook geen sportfaciliteiten (meer) aan de Opdrachtnemer kan verschaffen en dit langer dan vier weken duurt, kan de Medewerker met een abonnement het abonnement beëindigen vanaf het moment dat de Medewerker met een abonnement de verhindering kenbaar maakt bij de Opdrachtnemer.
E.30	<p>De factuur aan de Medewerkers met een abonnement bevat tenminste de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• naam en adres Medewerker met een abonnement;</li> <li>• abonnementsvorm;</li> <li>• looptijd abonnement;</li> <li>• abonnementskosten;</li> <li>• factuurdatum en betaaltermijn (maand, halfjaar etc.);</li> <li>• naam aangesloten Sportlocatie.</li> </ul>
E.31	Medewerkers met een abonnement hebben minimaal de keuze om de factuur maandelijks te voldoen.
E.32	Indien het abonnementsgeld niet per incasso in rekening kan worden gebracht bij de Medewerker met een abonnement (bijvoorbeeld omdat er op het moment van incasso onvoldoende saldo aanwezig was op de bankrekening van de Medewerker met een abonnement), stuurt de Opdrachtnemer ten minste drie betalingsherinneringen.

	De eerste twee betalingsherinneringen hebben ten minste een betaaltermijn van zeven kalenderdagen, de laatste betalingsherinnering een betaaltermijn van veertien kalenderdagen. Pas als de medewerker niet aan deze laatste termijn heeft voldaan, is sprake van verzuim.
E.33	De Opdrachtnemer biedt Medewerkers zonder abonnement - die een privé abonnement hebben lopen bij een Sportlocatie - een overstapservice. Dat wil zeggen dat de Opdrachtnemer de Medewerker zonder abonnement de mogelijkheid biedt om zijn privé abonnement om te zetten naar een abonnement bij de Opdrachtnemer zodat de medewerker fiscaal voordelig kan sporten.

### Communicatie en overleg

E.34	De Opdrachtnemer spant zich maximaal in voor een goede communicatie met de Opdrachtgever en de Medewerkers met/zonder abonnement over de dienstverlening.
E.35	De Opdrachtgever en de Medewerkers hebben bij de Opdrachtnemer een vast aanspreekpunt, inclusief een vaste vervanger, voor alle zaken die verband houden met de dienstverlening.
E.36	Voor telefonische, schriftelijke en digitale communicatie tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever tijdens kantooruren is het centrale aanspreekpunt van de Opdrachtnemer optimaal beschikbaar.
E.37	De Opdrachtnemer heeft één tot twee keer per jaar strategisch overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever, of zo frequent als de Opdrachtgever wenselijk vindt.
E.38	<p>Tenminste één maand voorafgaand aan het strategisch overleg levert de Opdrachtnemer een rapportage aan met daarin minimaal de volgende onderdelen (exacte invulling in nader overleg te bepalen na definitieve gunning van de Opdracht):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aantal nieuwe Medewerkers met een abonnement;</li> <li>• aantal nieuwe Medewerkers met een abonnement (per maand/per jaar);</li> <li>• omzet gekoppeld aan deze Opdracht;</li> <li>• aantal aangesloten Sportlocaties (totaal, mindervaliden en vrouwen);</li> <li>• locatie van de aangesloten Sportlocaties;</li> <li>• aantal, aard en wijze van afhandeling ontvangen klachten;</li> <li>• uitslag klanttevredenheidsonderzoek (KTO), eventuele verbeterplannen en de opbrengst daarvan;</li> <li>• indien van toepassing, social return resultaat en aanpak;</li> <li>• indien van toepassing, maatregelen duurzaamheid en verbeteracties voor de toekomst;</li> <li>• percentage termijnen gehaald/niet gehaald van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- aanbieden voorstel voor Sportlocatie uit het netwerk van Opdrachtnemer binnen één week;</li> <li>- aanbieden voorstel voor Sportlocatie buiten het netwerk van Opdrachtnemer binnen één week;</li> <li>- volledig toegang Sportlocatie week na akkoord Medewerker met een abonnement;</li> <li>- volledig toegang digitale portal week na akkoord Medewerker met een abonnement;</li> <li>- toelichting percentages niet behaalde termijnen en indien nodig/relevant verbetermaatregelen.</li> </ul> </li> </ul> <p>De rapportages kunnen in overleg tussen Partijen door de aangewezen contactpersonen tussentijds worden aangepast.</p>
E.39	<p>De Opdrachtgever streeft naar een zo vitaal mogelijk personeelsbestand van Medewerkers. De communicatie naar de Medewerkers ligt bij de directie Communicatie van de Opdrachtgever. Op verzoek van de Opdrachtgever ondersteunt de Opdrachtnemer bij initiatieven om de Medewerkers te stimuleren om te sporten.</p> <p>De Opdrachtnemer, kan op verzoek van de Opdrachtgever, een sparringpartner zijn voor de Opdrachtgever om te zien hoe de vitaliteit van Medewerkers gestimuleerd kan worden.</p>
E.40	<p>De Opdrachtnemer maakt problemen bij de uitvoering van de Opdracht zo snel als mogelijk kenbaar aan de Opdrachtgever.</p> <p>Zie hiervoor ook artikel 18 van de ARVODI-2025.</p>

### Klanttevredenheidsonderzoek

E.41	Het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek met Medewerkers met een abonnement vindt digitaal (via e-mail of app) plaats.
E.42	In het klanttevredenheidsonderzoek komen minimaal de volgende onderwerpen aan bod: <ul style="list-style-type: none"><li>• vindbaarheid bedrijfsfitnessregeling op portal;</li><li>• de dienstverlening van de Opdrachtnemer (gebruikersvriendelijkheid portal, abonnementenbeheer en facturering);</li><li>• het netwerk van de Sportlocaties (aanbod en tevredenheid over Sportlocatie);</li><li>• klantenservice (bereikbaarheid en klachtafhandeling);</li><li>• aanbevelingen en tips.</li></ul>
E.43	De Opdrachtnemer mag de in het kader van het klanttevredenheidsonderzoek verkregen en bewerkte gegevens slechts in opdracht van en na schriftelijke toestemming door de Opdrachtgever aan derden verstrekken.
E.44	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het zorgvuldig beheer van de ontwikkelde en verkregen gegevens uit het klanttevredenheidsonderzoek, met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving.
E.45	De Opdrachtgever 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 na (tussentijdse) beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst.
E.46	Indien de Dienstverleningsovereenkomst (tussentijds) wordt beëindigd, terwijl niet voorzien is in een nieuwe dienstverlener die de werkzaamheden zal voortzetten, zal de overdracht van de ontwikkelde, verzamelde en bewerkte gegevens plaatsvinden aan de Opdrachtgever.

### Klantenservice, klachten en escalatieproces

E.47	<p>De Opdrachtnemer beschikt over een serviceorganisatie die zorgt voor beschikbaarheid op werkdagen tussen 08:30 uur en 17:00 uur, waar per e-mail, telefoon of app vragen kunnen worden gesteld en klachten kunnen worden neergelegd en waar voor beantwoording van de vragen en afhandeling van de klachten wordt zorggedragen.</p> <p>De Opdrachtnemer bevestigt ontvangen e-mails per ommegaande. Alle gestelde vragen en klachten worden binnen één werkdag door de Opdrachtnemer in behandeling genomen en (inhoudelijk) teruggekoppeld aan de Medewerker met een abonnement. Volledige afhandeling van vragen of klachten vindt plaats binnen vijf werkdagen. De Opdrachtnemer wordt geacht in staat te zijn de klachten in de Nederlandse en/of Engelse taal te kunnen beantwoorden.</p> <p>Telefonisch en via app ingediende vragen en klachten worden door de Opdrachtnemer via e-mail vastgelegd.</p>
E.48	<p>De Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en dient de daarvoor te gebruiken klachtenformulieren één maand voor aanvang van de Dienstverleningsovereenkomst, ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voor te leggen.</p> <p>Over klachten dient door de Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen schriftelijk aan de Medewerker met een abonnement te worden gerapporteerd. De rapportage zal minimaal de onderstaande elementen bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• een beschrijving van het probleem of de klacht;</li><li>• rubricering in soort klacht;</li><li>• de datum van constatering;</li><li>• de wijze waarop de klacht is ontstaan;</li><li>• welke personen er bij de klacht zijn betrokken;</li><li>• de geschatte duur van de afhandeling van de klacht;</li><li>• de voorgenomen oplossing van de klacht;</li><li>• de geschatte consequenties van de klacht.</li></ul>

	Klachten die het escalatieniveau hebben bereikt, worden in het periodieke management-overleg op strategisch niveau met de Opdrachtgever besproken. Tevens kunnen in dat overleg integrale klachtenrapportages worden besproken.
E.49	Indien blijkt dat de kwaliteit van de Dienstverlening niet conform de Dienstverlenings-overeenkomst wordt uitgevoerd, zal de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken zodat wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer voordoen.
E.50	De Opdrachtnemer zal de Contactpersoon van de Opdrachtgever direct rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed zijn op de uitvoering van de Dienstverlenings-overeenkomst.

### Geheimhouding

E.51	De Opdrachtnemer betracht geheimhouding ten aanzien van alle informatie die hem in de meest brede zin binnen de uitvoering van de Opdracht ter beschikking staat en komt.  Zie hiervoor ook artikel 11 van de ARVODI-2025.
------	--

### Implementatie

Een belangrijk uitgangspunt bij deze Aanbesteding is de continuïteit van de gevraagde dienstverlening. Het is essentieel voor de Opdrachtgever, dat de implementatie van de nieuw te sluiten Dienstverleningsovereenkomst en het verrichten van de daaruit voortvloeiende dienstverlening zonder noemenswaardige verstoring zal verlopen.

De Opdrachtgever stelt dan ook een aantal Eisen aan de Opdrachtnemer ten aanzien van de implementatie van de Dienstverleningsovereenkomst aangaande de uit te voeren Dienstverlening.

De Opdrachtnemer dient per ingangsdatum van de Dienstverleningsovereenkomst de dienstverlening uit te voeren en te continueren conform de gestelde Eisen. Hierbij kunnen nadere afspraken worden gemaakt met de Opdrachtgever en de huidige dienstverlener.

E.52	Na definitieve gunning van de Opdracht aan de Opdrachtnemer wordt een implementatieteam samengesteld bestaande uit medewerkers van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Het initiatief hiervoor ligt bij de Opdrachtnemer.
E.53	Om de implementatie projectmatig aan te pakken dient de Opdrachtnemer hierbij in ieder geval zorg te dragen voor een eindverantwoordelijke implementatiemanager met mandaat. Voorts is sprake van een mix aan activiteiten, deels met een centrale bijeenkomst voor de Opdrachtgever, centrale regie en coördinatie in samenwerking met de Opdrachtgever.
E.54	De Opdrachtnemer maakt ten behoeve van de invoering van de Dienstverleningsovereenkomst een implementatieplan, inclusief overgang van de oude opdrachtnemer naar de nieuwe Opdrachtnemer, en verstrekt deze vervolgens aan de Opdrachtgever.  Het doel van de Opdrachtgever is een geruisloze overgang van de oude opdrachtnemer naar de nieuwe Opdrachtnemer met een minimale werkbelasting voor de Opdrachtgever.  In het implementatieplan dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de Dienstverleningsovereenkomst, conform de Eisen en de beschrijving van de Opdracht in het Beschrijvend document zal gaan plaatsvinden en het bevat minimaal de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) projectorganisatiestructuur: organogram inclusief taken en verantwoordelijkheden van de projectteamleden;</li> <li>b) projectplanning;</li> <li>c) communicatiestructuur: communicatie tussen de projectorganisatie van de Opdrachtnemer en de projectorganisatie van de Opdrachtgever;</li> <li>d) de door de Opdrachtnemer onderkende risico's.</li> </ul>

	<p>Het concept implementatieplan wordt voorafgaand aan de kick-off bijeenkomst tussen beide Partijen toegezonden aan de Contactpersoon van de Opdrachtgever, die voor verdere interne verspreiding zal zorgdragen. Het doel van deze kick-off bijeenkomst is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) wederzijds kennismaken met de verschillende contactpersonen van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer;</li> <li>b) het toelichten van de uitgangspunten van de Dienstverleningsovereenkomst;</li> <li>c) het managen van de wederzijdse verwachtingen;</li> <li>d) het maken van afspraken.</li> </ul> <p>De implementatie zal worden gemonitord en indien nodig worden bijgestuurd op basis van voortgangsrapportages die worden opgesteld door de Opdrachtnemer. Tijdens de implementatie zal er geregeld overleg plaatsvinden tussen de verschillende contactpersonen van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.</p> <p>De planning wordt in gezamenlijk overleg opgesteld. Deze is definitief na goedkeuring door de Opdrachtgever. Indien door de Opdrachtnemer en/of de Opdrachtgever wordt afgeweken van de definitieve planning, dan dient dit vooraf en schriftelijk aangegeven te worden en wederzijds te worden goedgekeurd.</p> <p>Na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever wordt het definitieve implementatieplan uitgevoerd. Deze implementatie zal worden afgesloten met een evaluatie.</p>
E.55	<p>Bij acceptatie en ondertekening van de Dienstverleningsovereenkomst dient het volgende met volledige goedkeuring van de Opdrachtnemer vastgelegd te zijn: verantwoordelijken voor het implementatieproces bepalen en vastleggen (implementatiemanager benoemd en team samengesteld).</p> <p>In volledige samenspraak met en na goedkeuring van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer vanaf 3 juni 2026 de volgende processen in te richten, zodat ze zonder noemenswaardige verstoring verlopen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) introductie projectteam;</li> <li>b) alle gemaakte afspraken vastleggen;</li> <li>c) communicatieplan opstellen: wie is verantwoordelijk voor wat en wie overlegt met wie op welk tijdstip, back-up, eventuele vakantieplanning;</li> <li>d) processen in kaart brengen;</li> <li>e) transitie (o.a. hoe is de overdracht; hoe wordt samengewerkt bij het afhandelen van de lopende dienstverlening).</li> </ul> <p>De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het implementatie- en transitieproces door ter zake deskundige derden te laten begeleiden. Er wordt een door Opdrachtgever geautoriseerd en gecontroleerd implementatie- en transitieplan opgesteld, dat voorzien is van vastgelegde evaluatiemomenten. Aan de hand hiervan wordt vastgesteld of de Opdrachtnemer de beloften nakomt en de doelstellingen realiseert.</p>
E.56	<p>Gedurende de implementatieperiode zullen de bij deze Aanbesteding ingediende beschrijvingen indien opportuun worden aangepast conform de wensen van de Opdrachtgever.</p> <p>Het implementatieteam van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer starten meteen na definitieve gunning van de Opdracht, waarbij eerst de nodige beschrijvingen en procedures verder worden afgestemd.</p> <p>Uiterlijk op 3 juli 2026 dient het implementatietraject volledig te zijn afgerond in verband met de zomervakantieperiode.</p> <p>De implementatieteams van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer blijven in principe in stand totdat de processen bij de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer volledig zijn ingeregeld.</p>
E.57	<p>Aan de implementatieperiode zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden.</p>



### Ongestoorde overgang Dienstverlening

E.58	<p>Tot het einde van de Dienstverlening moet de Opdrachtnemer - in overeenstemming met algemene beginselen van goed ondernemerschap - als een goed Opdrachtnemer blijven opereren ter zake het uitvoeren van de onderhavige Dienstverlening, voor zover dit redelijkerwijs in haar vermogen ligt, onder meer ter voorkoming van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• vermindering van de kwaliteit van de Dienstverlening;</li><li>• vermindering van de personele bezetting voor zover deze een ongestoorde voortgang van de Dienstverlening belemmert.</li></ul>
E.59	<p>Bij het eindigen van de Dienstverlening (na het verstrijken van de verwachte duur daarvan dan wel door ontbinding, opzegging of enige andere grond voor het eindigen van de Dienstverleningsovereenkomst), verleent de Opdrachtnemer haar volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de Dienstverlening naar een opvolgende opdrachtnemer.</p> <p>De Opdrachtnemer is verplicht drie weken na eerste verzoek van de Opdrachtgever alle noodzakelijke informatie aan de Opdrachtgever over te dragen, die de Opdrachtgever nodig heeft teneinde een nieuwe aanbesteding op te starten met een 'level playing field' voor nieuwe potentiële inschrijvers.</p>

### Overdracht gegevens/exit strategie

E.60	<p>De Opdrachtnemer levert uiterlijk bij aanvang van de dienstverlening (1 augustus 2026) een exitplan aan de Opdrachtgever op. Hierin wordt uitgewerkt hoe de Opdrachtnemer zorgdraagt dat bij het aflopen van het contract de dienstverlening, de data en kennis, veilig en zonder verstoring worden overgedragen naar een nieuwe dienstverlener (of de Opdrachtgever).</p> <p>In dit exitplan staan minimaal uitgewerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• informatie over de scope en het formaat van de data die overgedragen wordt;</li><li>• een aanpak voor het veilig overdragen van de data;</li><li>• hoe de data bij de Opdrachtnemer vernietigd wordt inclusief verklaring;</li><li>• hoe eventuele eigendomsrechten worden overgezet.</li></ul> <p>Dit plan wordt jaarlijks door de Opdrachtnemer geüpdate en aan de contactpersoon van de Opdrachtgever verstrekt zodat het aan blijft sluiten bij de dienstverlening.</p>
E.61	<p>Bij het verstrijken van de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst – of bij tussentijdse beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst - draagt de Opdrachtnemer de data over aan de Opdrachtgever. Een nieuwe partij dient direct met de overgedragen gegevens aan de slag te kunnen gaan.</p>
E.62	<p>De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van de Opdracht de data over aan de Opdrachtgever.</p>
E.63	<p>De Opdrachtnemer draagt uiterlijk één (1) maand voor het aflopen van de Dienstverlenings-Overeenkomst, waaronder ook bij tussentijds opzeggen hiervan, kosteloos alle data over aan de Opdrachtgever, zodat desgewenst een andere opdrachtnemer de Opdracht kan voortzetten.</p>
E.64	<p>De Opdrachtnemer verwijdert bij beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst en na overdracht alle data die is opgeslagen door de Opdrachtnemer in het kader van deze Opdracht.</p> <p>Als afsluiting overhandigt de Opdrachtnemer een "certificate of destruction", waarin formeel wordt bevestigd dat alle data op een veilige en definitieve manier zijn vernietigd of verwijderd.</p>

## Social return

E.65	<p>De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst minimaal twee procent van de gerealiseerde opdrachtwaarde van de Dienstverleningsovereenkomst te besteden aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief.</p> <p>De doelgroepen kunt u vinden op: <a href="#">Social return   Inkoop thema's   Rijksinkoop samenwerking</a>.</p> <p>De Opdrachtnemer maakt binnen één (1) maand na definitieve gunning van de Opdracht een plan van aanpak voor social return. In het plan van aanpak beschrijft de Opdrachtnemer hoe social return zal gaan worden toegepast bij de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst.</p> <p>Het plan van aanpak bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de wijze waarop de Opdrachtnemer impact creëert;</li> <li>• de manier waarop de Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert;</li> <li>• de doelgroep(en) die de Opdrachtnemer betreft bij uw initiatief;</li> <li>• de wijze waarop de Opdrachtnemer de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op het initiatief van de Opdrachtnemer;</li> <li>• de rolverdeling en de vorm van de begeleiding;</li> <li>• de randvoorwaarden;</li> <li>• de planning.</li> </ul> <p>Dit plan van aanpak wordt een onderdeel van de Dienstverleningsovereenkomst. De Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op het plan van aanpak door de Opdrachtgever, is de Opdrachtnemer verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak.</p> <p>De invulling moet controleerbaar zijn en is minimaal (half)jaarlijks onderwerp van gesprek tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Als Opdrachtnemer legt u de resultaten vast in het online systeem. <a href="#">WIZZR maakt de impact van maatschappelijk verantwoord ondernemen zichtbaar!   WIZZR</a>. U krijgt daarvoor een persoonlijke inlog. WIZZR registreert, monitort en rapporteert de resultaten.</p> <p>Van de Eis dat de social return verplichting binnen de periode van de Dienstverleningsovereenkomst wordt gerealiseerd, kan in overleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving van social return kandidaten. Mocht er behoefte zijn aan ondersteuning bij de werving en selectie van kandidaten voor de invulling van de social return verplichting, dan kan een werkgeversservicepunt van de arbeidsmarktregio daarin ondersteunen.</p>
------	---

## Diversiteit en inclusie

E.66	<p>Het Rijk streeft naar diversiteit aan personeel in haar personeelsbestand. Het personeelsbestand moet een afspiegeling zijn van de diversiteit in de samenleving.</p> <p>Bij de Opdrachtnemer zijn ook alle medewerkers welkom, ongeacht arbeidsbeperking, chronische ziekte, etniciteit, cultuur, religie, leeftijd, seksuele oriëntatie en genderidentiteit.</p>
E.67	<p>De Opdrachtnemer is actief bezig met diversiteit en inclusie. De Opdrachtnemer heeft stelling genomen om divers en inclusief te willen zijn en communiceert dit actief binnen de organisatie aan zijn Personeel.</p>
E.68	<p>De Opdrachtnemer werkt actief aan bewustwording en het wegnemen van vooroordelen bij het Personeel van zijn organisatie.</p>

## Sanctiepakket Rusland

E.69	<p>De Opdrachtgever handelt volgens de door de Europese Raad vastgestelde sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen. De Inschrijving van de Inschrijver, respectievelijk de dienstverlening tijdens de contractfase door de Opdrachtnemer, mag niet in strijd zijn met hetgeen beschreven in het sanctiepakket. Russische partijen worden uitgesloten van deelname aan de onderhavige Aanbesteding, respectievelijk de dienstverlening. Dit geldt ook voor partijen die meer dan tien procent van de opdrachtwaarde in onderaanneming uitbesteden aan een Russische partij.</p> <p>De actuele informatie over de inhoud en reikwijdte van het sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen vindt u middels de volgende link: <a href="#">Sancties Rusland   PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden</a>.</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.

## Ondertekening Inschrijver

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