



## Programma van Eisen

### Rijksinkoop samenwerking

#### Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark  
Wilhelmina van Pruisenweg 52  
2595 AN Den Haag

Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

### Bijlage B

#### Kinderrechten Impact Assessments

Europese aanbesteding  
Openbare procedure

voor het

#### Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

De directie Publieke Dienstverlening en Digitalisering

<b>Datum</b>	30 april 2026
<b>Kenmerk</b>	201865002.001.131
<b>Versie</b>	1.0

# 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	U verklaart te voldoen aan de formele eisen (paragraaf 7.3)
Eis 2	U accepteert de ARVODI-2025
Eis 3	U accepteert de concept Overeenkomst
Eis 4	Het rapport van bevindingen en het evaluatierapport moeten worden opgeleverd in de BZK-huisstijl en voldoen aan de richtlijnen over <a href="#">DigiToegankelijkheid</a> . De rapporten worden opgeleverd als een digitoegankelijke PDF. Zie <a href="#">Rijkshuisstijl richtlijnen</a> . Hier vindt u alle richtlijnen, evenals logo's en iconen. Leveranciers of externe medewerkers kunnen een accountaanvraag doen. Belangrijk is dat een persoonlijk werkmailadres wordt gebruikt (dus geen info@ of studio@ bijvoorbeeld). Ook hoort u een contactpersoon en het ministerie/Rijksonderdeel benoemd te worden in de aanvraag, zodat deze kan worden geverifieerd bij de huisstijlcoördinator.
Eis 5	Indien één of meer bedrijven die aan het assessment worden onderworpen, desgevraagd zijn medewerking verleent, dan faciliteert Opdrachtnemer dit.
Eis 6	Bij het uitvoeren van de Opdracht betreft Opdrachtnemer relevante stakeholders (bijvoorbeeld kinderen en experts op het gebied van de effecten van het gebruik van digitale diensten zoals social media, en experts op het gebied van kinderrechten).

### Eisen met betrekking tot de prijsstelling en facturatie

Eis 7	U verklaart dat de overeenkomst het maximale budget van € 500.000,- exclusief btw niet overschrijdt
Eis 8	U biedt prijzen/ tarieven in Euro's aan in zowel exclusief als inclusief btw.
Eis 9	U 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 10	U vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.
Eis 11	U bent 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-afracht ligt te allen tijde bij Opdrachtnemer.
Eis 12	U 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 die site van de Belastingdienst.
Eis 13	U accepteert dat een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover de 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 Implementatie

Eis 14	<p>U verleent medewerking aan minimaal één implementatiebijeenkomst waarbij de Overeenkomst uit deze Aanbesteding gepresenteerd wordt.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <p>Deze bijeenkomst wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer georganiseerd en zal plaatsvinden na definitieve gunning. De verdere invulling van de implementatie wordt nader met Opdrachtnemer overeengekomen en Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen. De onderwerpen die onder andere besproken zullen worden zijn communicatiematrix, concept rapportage, opstartplanning en jaarplanning. Het doel van de implementatie bijeenkomst is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wederzijdse kennismaking contactpersonen (tactisch en strategisch niveau);</li> <li>- het toelichten van de uitgangspunten van de Overeenkomst;</li> <li>- het managen van wederzijdse verwachtingen;</li> <li>- het maken van wederzijdse "SMART" afspraken.</li> </ul> <p>Onder implementatie wordt verstaan het implementeren van de dienstverlening in al haar facetten, inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.</p>
--------	--

#### Eisen met betrekking tot Communicatie en contractmanagement

Eis 15	U bent op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 08.00 en 18.00 uur) voor Opdrachtgever zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar.
Eis 16	<p>U wijst één centraal contactpersoon aan.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <p>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.</p>
Eis 17	<p><i>Klachten- en complimentenprocedure</i></p> <p>Opdrachtgever verstaat onder een klacht: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Klachten worden behandeld volgens een vaste klachtenprocedure. Opdrachtgever verstaat onder een compliment een uiting van waardering over een bewezen dienst, persoon of product.</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure. Hierin zijn in ieder geval de volgende aspecten geborgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• klachten en complimenten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door Opdrachtgever worden geuit en dienen in de status overzichten opgenomen te worden;</li> <li>• klachtafhandeling: klachten die het arbeidsproces van de pandgebruiker verstoren dienen binnen 48 uur na melding afgehandeld te zijn;</li> <li>• er is sprake van klachtafhandeling wanneer Opdrachtgever heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing;</li> <li>• Opdrachtnemer neemt in het geval van klachten direct actie en stelt Opdrachtgever op de hoogte als er niet direct een oplossing voorhanden is;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht;</li> <li>• klachten met een terugkerend karakter signaleert Opdrachtnemer proactief en worden (aan de hand van een plan van aanpak) met Opdrachtgever besproken;</li> <li>• een geaggregeerd overzicht van de klachten en complimenten maakt onderdeel uit van de management rapportage, zie Eis E.56. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen klachten over de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening, administratieve afhandeling en overige.</li> </ul> <p>De klachtenprocedure- en complimentenprocedure wordt door Opdrachtnemer na gunning ter beschikking gesteld. Hierin zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waar en hoe kunnen de klachten en complimenten ingediend worden?</li> <li>• Hoe is de klachten- en complimentenprocedure intern georganiseerd?</li> <li>• Hoe ziet het escalatiemodel er uit?</li> </ul>
Eis 18	<p>U 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• operationeel overleg. Frequentie is naar behoefte;</li> <li>• minimaal eenmaal per jaar zal zowel een tactisch als een strategisch overleg plaatsvinden.</li> </ul>

#### Eisen met betrekking tot MVOI

Eis 19	<p>U 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></p> <p>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 <a href="http://www.maatwerkvoormensen.nl">http://www.maatwerkvoormensen.nl</a>.</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"> <li>• Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong).</li> <li>• Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.</li> <li>• Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.</li> <li>• Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.</li> <li>• Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.</li> <li>• Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte.</li> <li>• Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.</li> <li>• De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.</li> <li>• Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).</li> <li>• Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.</li> </ul>
--------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.</li> </ul> <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 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"> <li>• 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;</li> <li>• de investering die door u wordt gedaan. Deze investering dient in verhouding te staan tot de verwachte omzet binnen de Overeenkomst;</li> <li>• voorstel met procesafspraken ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht. Met daarin het aanspreekpunt vanuit u en de praktische invulling van het proces;</li> <li>• de manier waarop u het afgesproken percentage realiseert;</li> <li>• de wijze waarop u de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op uw initiatief;</li> <li>• de randvoorwaarden;</li> <li>• de planning.</li> </ul> <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>
Eis 20	In het kader van de klimaatdoelstellingen en het reduceren van CO2-uitstoot, dient u de noodzakelijke fysieke activiteiten (zoals on-site onderzoek of interviews) zoveel mogelijk te clusteren. Inefficiënte, losstaande reisbewegingen dienen te worden voorkomen.
Eis 21	Voor structureel overleg, voortgangsrapportages en afstemmingsmomenten geldt "digitaal waar mogelijk, fysiek waar noodzakelijk". Dit om de reistijd en bijbehorende emissies te minimaliseren.
Eis 22	Alle op te leveren producten, waaronder de (concept)rapportages, adviezen en presentatiemateriaal, worden uitsluitend digitaal overhandigd. De opdrachtnemer ziet af van het fysiek uitprinten van documenten voor bijeenkomsten, tenzij hier expliciet om wordt verzocht door de opdrachtgever.

## 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.