

Bijlage I: IT-overeenkomst inzake <naam aanbesteding>

De ondergetekenden:

1. Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek, waarvan de zetel is gevestigd Laan van Nieuw Oost-Indië 300, 2593 CE te Den Haag, te dezen vertegenwoordigd door, de vicevoorzitter raad van bestuur, A. Mulder, hierna te noemen: "Opdrachtgever",

en

2. <volledige naam en rechtsvorm contractant>, (statutair) gevestigd te <plaats>, te dezen vertegenwoordigd door <functie> <naam ondertekenaar> hierna te noemen: "Wederpartij",

hierna gezamenlijk ook te noemen: "Partijen"

OVERWEGENDE dat:

- Opdrachtgever behoefte heeft aan <beschrijving doelstellingen>;
- Opdrachtgever hiertoe een <soort aanbesteding> heeft uitgeschreven d.d. <datum>;
- Wederpartij op <datum> op deze aanbesteding een offerte heeft uitgebracht;
- Opdrachtgever deze offerte heeft aanvaard op basis van de economisch meest voordelige inschrijving van alle uitgebrachte offertes;
- Wederpartij zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van wat Opdrachtgever met de opdracht wil bereiken;
- Partijen de daaruit voortvloeiende rechtsverhouding schriftelijk wensen vast te leggen in een IT-Overeenkomst;
-

Komen overeen:

Begrippenlijst

In de Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst.

1. Voorwerp van de Overeenkomst

- 1.1 Opdrachtgever verleent aan Wederpartij opdracht, overeenkomstig de op basis van het beschrijvend document van Opdrachtgever d.d. <datum>, kenmerk '<naam aanbesteding>' bijlage <nr>, door Wederpartij uitgebrachte offerte d.d. <datum>, welke opdracht Wederpartij aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Overeenkomst wordt afgeweken, tot het verrichten van de Prestatie zoals beschreven in de tot deze IT-Overeenkomst behorende documenten, hierna genoemd in art. 1.2, die in hoofdlijnen bestaat uit:

- het uitvoeren van de Opdracht / de Opdrachten:

Volg nummer	Onderwerp
A0	Fase 0 Discovery fase
A1	Fase 1 Fundament inrichting Relatiemanagement systeemomgeving
A2	Fase 2 Inrichting projectbeheerfase binnen het financieringsproces
A3	Fase 3 Proces rondom Referenten (call afhandeling) en overige onderdelen
A4	Fase 4 Support & Beheer
A5	Fase 4 Doorontwikkeling

één en ander teneinde Opdrachtgever in staat te stellen daarvan het Overeengekomen gebruik te maken.

Wederpartij is verder verplicht om gedurende de uitvoering van de Opdracht een traceability matrix te hanteren en bij te houden, waarin de samenhang tussen doelen, eisen, deliverables, acceptatiecriteria en contractsturing inzichtelijk wordt gemaakt en actueel wordt gehouden. Deze matrix vormt een integraal onderdeel van de sturing, voortgangsbewaking en besluitvorming binnen de Opdracht en wordt gebruikt als basis voor het inzichtelijk maken van de impact van wijzigingen in scope, prioritering en uitvoering

- 1.2 De navolgende documenten maken deel uit van deze IT-Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
1. deze Overeenkomst;
 2. de Nota van Inlichtingen;
 3. de Verwerkersovereenkomst;
 4. het Beschrijvend document inclusief alle daarbij behorende bijlagen;
 5. de ARBIT-2022;
 6. het Dossier Financiële Afspraken (DFA);
 7. de Service Level Agreement (SLA);
 8. het Dossier Afspraken en Procedures (DAP);
 9. de Exitregeling;
 10. de Inschrijving van Wederpartij inclusief Prijzenblad die aan deze opdracht ten grondslag ligt.

DFA, DAP, SLA en Exitregeling betreffen nadere uitwerkingen van de Overeenkomst en mogen niet afwijken van de Overeenkomst, de Nota's van Inlichtingen, het Beschrijvend document inclusief bijlagen en de ARBIT-2022.

2. Totstandkoming en duur van de Overeenkomst

- 2.1 Deze IT-Overeenkomst komt tot stand door ondertekening door beide partijen.
- 2.2 De Overeenkomst heeft een looptijd van <looptijd> en eindigt op <datum>.
- 2.3 Opdrachtgever kan de Overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van <periode> verlengen. Indien Opdrachtgever van dit recht gebruik wenst te maken doet hij hiervan uiterlijk zes (6) maanden voor het einde van de in artikel 2.2 bedoelde looptijd schriftelijk mededeling aan Wederpartij.

3. Contactpersonen

- 3.1 Contactpersoon voor Opdrachtgever is <naam>;
Contactpersoon voor Wederpartij is <naam>.
- 3.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 2.2 van de ARBIT-2022 binden de genoemde contactpersonen Partijen niet.

4. Aflevering en Oplevering

- 4.1 Wederpartij draagt zorg voor Oplevering op de in de onderstaande tabel vermelde wijze, datum en plaats. Genoemde data zijn Fatale termijnen.

Volg-nummer	Onderwerp	Wijze van Oplevering	Adres en datum
A0	Fase 0 Discovery fase	Digitaal door middel van beschikbaarstelling van de documentatie aan Opdrachtgever	<datum>
A1	Fase 1 Fundament inrichting Relatiemanagement systeemomgeving	Door beschikbaarstelling van de omgeving voor gebruik door Opdrachtgever en overdracht van bijbehorende documentatie.	<datum>
A2	Fase 2 Inrichting projectbeheerfase binnen het financieringsproces	- Beschikbaarstelling van de functionaliteiten in de productie- of acceptatieomgeving. - Overdracht van functionele en technische documentatie.	<datum>
A3	Fase 3 Proces rondom Referenten (call afhandeling) en overige onderdelen	Door beschikbaarstelling van de opgeleverde onderdelen in de overeengekomen omgeving en overdracht van de relevante documentatie.	<datum>
A5	Fase 4 Doorontwikkeling	Oplevering van doorontwikkelingen vindt iteratief plaats per wijziging of set van wijzigingen, conform de afspraken zoals vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures	n.v.t.

		(DAP). Elke doorontwikkeling wordt als afzonderlijke oplevering beschikbaar gesteld in de overeengekomen omgeving, inclusief bijbehorende documentatie.	
--	--	---	--

4.2 De dienstverlening vangt aan op de in de onderstaande tabel vermelde datum.

Volgnummer	Onderwerp	Aanvangsdatum
A4	Fase 4 Support & Beheer	<datum waarop de onderhoudsverplichting aanvangt >

5. Acceptatie

5.1 De acceptatie van de Prestatie per fase vindt plaats op basis van de vooraf vastgestelde acceptatiecriteria, deliverables, testresultaten en gate-criteria zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende aanbestedingsstukken. De gate-structuur zoals opgenomen in het Beschrijvend document is leidend voor de beoordeling en acceptatie van de Prestatie

Volg-nummer	Onderwerp	Acceptatie	Uiterste datum van mededeling van (non-) Acceptatie
A0	Fase 0 Discovery fase	Acceptatie conform Gate 0 zoals opgenomen in het Beschrijvend document	Binnen 30 dagen na aanbidding besluitdocument Gate 0
A1	Fase 1 Fundament inrichting Relatiemanagement systeemomgeving	Acceptatie conform Gate 1 zoals opgenomen in het Beschrijvend document	Binnen 30 dagen na aanbidding besluitdocument Gate 1
A2	Fase 2 Inrichting projectbeheerfase binnen het financieringsproces	Acceptatie conform Gate 2 zoals opgenomen in het Beschrijvend document	Binnen 30 dagen na aanbidding besluitdocument Gate 2
A3	Fase 3 Proces rondom Referenten (call afhandeling) en overige onderdelen	Acceptatie conform Gate 3 zoals opgenomen in het Beschrijvend document	Binnen 30 dagen na aanbidding besluitdocument Gate 3
A4	Fase 4 Support & Beheer	Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Service level agreement en Gate 4 zoals opgenomen in het Beschrijvend document	Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Service level agreement
A5	Fase 4 Doorontwikkeling	Overeenkomstig het bepaalde in de Bijlage Dossier afspraken en procedures	Conform het bepaalde in het DAP dan wel de betreffende Nadere overeenkomst

5.2 Voor iedere fase wordt een besluitdocument opgesteld waarin ten minste wordt vastgelegd:

- a) de beoordeling van de gerealiseerde deliverables;
 - b) de uitkomst van de uitgevoerde testen;
 - c) eventuele openstaande restpunten en bevindingen;
 - d) de impact van restpunten op planning, scope, risico's en vervolgfasen; en
 - e) het besluit tot acceptatie, voorwaardelijke acceptatie of non-acceptatie.
- 5.3 Acceptatie van een fase vindt uitsluitend plaats nadat Opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd dat aan de voor die fase geldende acceptatiecriteria en gate-criteria is voldaan, dan wel dat eventuele resterende afwijkingen uitdrukkelijk door Opdrachtgever zijn geaccepteerd.
- 5.4 Openstaande restpunten en bevindingen vormen geen belemmering voor acceptatie indien:
- a) deze niet kwalificeren als kritieke of hoge bevindingen als bedoeld in het Beschrijvend document;
 - b) deze zijn opgenomen in een restpuntenlijst;
 - c) voor ieder restpunt een eigenaar en hersteltermijn zijn vastgesteld; en
 - d) Opdrachtgever schriftelijk heeft ingestemd met acceptatie onder die voorwaarden.
- 5.5 Indien uit testen, acceptatieactiviteiten of gate-beoordelingen blijkt dat niet aan de overeengekomen acceptatiecriteria is voldaan, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende fase niet te accepteren totdat de geconstateerde tekortkomingen door Wederpartij zijn hersteld.

6. Vergoeding

6.1 Partijen komen de navolgende Vergoeding overeen:

Volg-nummer	Onderwerp	Prijs
A0	Fase 0 Discovery fase	De Vergoeding bedraagt de vaste prijs zoals opgenomen in het prijzenblad van Wederpartij en nader uitgewerkt in het DFA.
A1	Fase 1 Fundament inrichting Relatiemanagementsysteemomgeving	De Vergoeding wordt vastgesteld op basis van de door Wederpartij in het prijzenblad aangeboden uurtarieven en nader uitgewerkt in het DFA.
A2	Fase 2 Inrichting projectbeheerfase binnen het financieringsproces	De Vergoeding wordt vastgesteld op basis van de door Wederpartij in het prijzenblad aangeboden uurtarieven en nader uitgewerkt in het DFA.
A3	Fase 3 Proces rondom Referenten (call afhandeling) en overige onderdelen	De Vergoeding wordt vastgesteld op basis van de door Wederpartij in het prijzenblad aangeboden uurtarieven en nader uitgewerkt in het DFA.
A4	Fase 4 Support & Beheer	De Vergoeding bedraagt de vaste vergoeding zoals opgenomen in het prijzenblad van Wederpartij en nader uitgewerkt in het DFA.
A5	Fase 4 Doorontwikkeling	De Vergoeding wordt vastgesteld op basis van de door Wederpartij in het prijzenblad aangeboden tarieven voor doorontwikkeling en nader uitgewerkt in het DFA.

- 6.2 De financiële afspraken behorende bij de Overeenkomst worden nader uitgewerkt in een Dossier Financiële Afspraken (DFA). Het DFA bevat ten minste de overeengekomen prijzen, tarieven, prijscomponenten per fase, de bijbehorende financiële uitgangspunten en overige financiële afspraken voor de uitvoering van de Opdracht. Bij het opstellen van het DFA zijn het prijzenblad en de financiële onderdelen van de Inschrijving van Wederpartij leidend. De in het prijzenblad opgenomen prijzen en tarieven vormen de basis voor het DFA. Het DFA dient als nadere uitwerking van deze financiële afspraken en mag niet leiden tot wijziging van de in de Inschrijving aangeboden prijzen, tarieven of financiële uitgangspunten. Na schriftelijke vaststelling door Partijen maakt het DFA integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
- 6.3 De overeengekomen prijzen en tarieven staan vast gedurende een periode van twee (2) jaar na de ingangsdatum van deze Overeenkomst. Na afloop van deze vaste periode is Wederpartij gerechtigd om eenmaal per jaar, per 1 januari, de prijzen en tarieven te indexeren. De indexering vindt plaats conform het door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde indexcijfer van het derde kwartaal (Q3) van het kalenderjaar voorafgaand aan het jaar waarin de indexering wordt toegepast, op basis van de CBS Dienstenprijsindex, code 6202 (Computeradvisering, 2015=100). De indexering wordt toegepast op de prijzen en tarieven die golden in het voorafgaande contractjaar. Wederpartij stelt Opdrachtgever uiterlijk één (1) maand voorafgaand aan de beoogde datum van indexering schriftelijk op de hoogte van de voorgenomen indexering en dient daarbij een gespecificeerd voorstel in, voorzien van een uitdraai van CBS-StatLine waarin het gehanteerde indexcijfer en de daaruit voortvloeiende aangepaste prijzen en tarieven zijn opgenomen, onder verwijzing naar deze Overeenkomst. Indexering met terugwerkende kracht of enige vorm van naheffing over reeds gefactureerde perioden is niet toegestaan.
- 6.4 In geval van niet-nakoming van verplichtingen uit hoofde van de Service Level Agreement (bijlage xx) door Wederpartij, kan Opdrachtgever overeenkomstig de SLA een korting toepassen op de voor fase A4 (Support & Beheer) geldende Vergoeding. De totale korting op grond van de SLA bedraagt maximaal 10% van de voor fase A4 geldende jaarvergoeding per contractjaar. Deze maatregel heeft het karakter van een prikkel tot tijdige nakoming en laat het recht van Opdrachtgever op vergoeding van eventuele schade onverlet. Dit artikel is niet van toepassing op de implementatiefases A0 tot en met A3.
- 6.5 Indien de Prestatie in de implementatiefases A1 tot en met A3 als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Wederpartij niet op de overeengekomen datum is Op- c.q. Afgeleverd, kan Opdrachtgever een bedrag van € 500,-- in mindering brengen op de Vergoeding voor iedere dag dat de vertraging in de Op- c.q. Aflevering voortduurt, tot een maximum van 10% van de voor de betreffende fase in het DFA opgenomen fasebegroting. Deze maatregel heeft het karakter van een prikkel tot tijdige nakoming en laat het recht van Opdrachtgever op vergoeding van eventuele schade onverlet.

7. Facturering, verschuldigdheid en betaling

- 7.1 Wederpartij verricht de Prestatie overeenkomstig de Overeenkomst tegen de Vergoeding als bedoeld in artikel 6 en overeenkomstig het prijzenblad en het DFA.
- 7.2 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat, indien voor (een deel van) de Prestatie geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, het BTW-bedrag niet ten laste komt van Opdrachtgever.
- 7.3 De overeengekomen vergoeding is verschuldigd vanaf:

Volg-nummer	Onderwerp	Tijdstip van verschuldigdheid
A0	Fase 0 Discovery fase	Na acceptatie van Gate 0 conform artikel 5
A1	Fase 1 Fundament inrichting Relatiemanagementsysteemomgeving	Maandelijks achteraf op basis van daadwerkelijk verrichte en door

		Opdrachtgever geaccordeerde werkzaamheden
A2	Fase 2 Inrichting projectbeheerfase binnen het financieringsproces	Maandelijks achteraf op basis van daadwerkelijk verrichte en door Opdrachtgever geaccordeerde werkzaamheden
A3	Fase 3 Proces rondom Referenten (call afhandeling) en overige onderdelen	Maandelijks achteraf op basis van daadwerkelijk verrichte en door Opdrachtgever geaccordeerde werkzaamheden
A4	Fase 4 Support & Beheer	Maandelijks achteraf
A5	Fase 4 Doorontwikkeling	Maandelijks achteraf op basis van door Opdrachtgever goedgekeurde urenstaten en overeenkomstig de overeengekomen tarieven

7.4 Opdrachtnemer zendt de factuur/facturen onder vermelding van het werkordernummer aan:
NWO

T.a.v. de crediteurenadministratie

Postbus 93138

2509 AC Den Haag

E-mailadres crediteuren@nwo.nl

7.5 Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten:

- Factuurdatum
- hoogte van de Vergoeding
- verschuldigde BTW
- contractnummer
- **<OPTIONEEL overige factuureisen>**

8. Algemene en bijzondere voorwaarden

8.1 De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Wederpartij dan wel van door Wederpartij bij het verrichten van de Prestatie te betrekken derden, is uitgesloten.

8.2 De voor het gebruik van de Prestatie vereiste acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij “shrink-wrap”- en “click-wrap” licenties, bindt Opdrachtgever niet. Wederpartij vrijwaart Opdrachtgever dat dergelijke acceptaties niet leiden tot enige beperking op het Overeengekomen gebruik.

8.4 Een exemplaar van de Voorwaarden is bij de Overeenkomst gevoegd.

9. Overige bepalingen

9.1 Artikel 22.1 van de ARBIT-2018 is niet van toepassing bij Detachering.

9.2 Wederpartij kan personen die belast zijn met de uitvoering van de Overeenkomst van Detachering vervangen. In afwijking van artikel 22.1 van de ARBIT-2018 stelt Wederpartij in voorkomend geval Personeel beschikbaar dat voldoet aan de in het Bestek daaraan gestelde eisen. De voor het oorspronkelijke Personeel geldende tarieven kunnen bij vervanging niet worden verhoogd.

- 9.3 Doorontwikkeling (volgnummer A5) betreft het op initiatief van Opdrachtgever realiseren van aanvullende of gewijzigde functionaliteit ten opzichte van de opgeleverde Prestatie, voor zover deze functionaliteit niet noodzakelijk is voor het in stand houden van het overeengekomen gebruik van de Prestatie.
- 9.4 Herstel van Gebreken, beveiligingsmaatregelen, aanpassingen die voortvloeien uit wettelijke verplichtingen, of wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege platform-, versie- of compatibiliteitsvereisten, maken geen onderdeel uit van doorontwikkeling en vallen onder de overeengekomen beheer- en supportverplichtingen (volgnummer A4).
- 9.5 Doorontwikkelactiviteiten worden uitgevoerd onder regie van Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt de prioritering, volgorde en inhoud van doorontwikkel-verzoeken.
- 9.6 Doorontwikkeling wordt uitsluitend uitgevoerd nadat de Wederpartij per doorontwikkelinitiatief een voorstel heeft ingediend en deze door Opdrachtgever schriftelijk is goedgekeurd. Deze goedkeuring wordt vastgelegd in een Nadere overeenkomst, waarin in ieder geval afspraken worden opgenomen over scope, planning, inzet, vergoeding en eventuele aanvullende voorwaarden. De in het kader van doorontwikkeling gehanteerde tarieven zijn niet hoger dan de in het prijzenblad opgenomen tarieven, en zijn tevens van toepassing op vergelijkbare functies en werkzaamheden.
- 9.7 Bij de beoordeling en uitvoering van wijzigingen en doorontwikkelinitiatieven maakt Wederpartij gebruik van de traceability matrix, zoals bedoeld in artikel 1, teneinde de impact op scope, deliverables, acceptatiecriteria, planning en kosten inzichtelijk te maken.
- 9.8 Doorontwikkelresultaten worden opgeleverd en geaccepteerd overeenkomstig de in de Nadere overeenkomst vastgelegde afspraken
- 9.9 Nadere afspraken over de werkwijze, afstemming en governance van doorontwikkeling worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Het gebruik, beheer en de actualisatie van de traceability matrix maken onderdeel uit van de afspraken zoals vastgelegd in het DAP.
- 9.10 Bij (voortijdige) beëindiging van de Overeenkomst geldt, in aanvulling op artikel 32 van de ARBIT 2022, het bepaalde in de Bijlage Exitregeling.
- 9.11 Het DFA wordt uiterlijk bij afronding van fase 0 en vóór de start van fase 1 door Partijen vastgesteld.
- 9.12 Het DAP wordt uiterlijk bij afronding van fase 0 en vóór de start van fase 1 door Partijen vastgesteld.
- 9.13 De Het SLA wordt uiterlijk bij afronding van fase 0 en vóór de start van fase 1 door Partijen vastgesteld
- 9.14 Partijen werken uiterlijk binnen drie (3) maanden na inwerkingtreding van de Overeenkomst gezamenlijk een Exitregeling uit. Bij de uitwerking wordt rekening gehouden met de uitgangspunten ten aanzien van overdraagbaarheid, kennisborging, documentatie en continuïteit van dienstverlening zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken en de Inschrijving. De Exitregeling wordt na schriftelijke vaststelling door Partijen onderdeel van de Overeenkomst.

9... <OPTIONEEL>opdrachtspecifieke aanvullende bepalingen>

Aldus overeengekomen en ondertekend door:

Den Haag, d.d.: Plaatsnaam>, d.d.:

Opdrachtgever

Wederpartij

A. Mulder

<naam persoon>

vicevoorzitter raad van bestuur

<functie persoon>

BIJLAGE Verwerkersovereenkomst

<invoegen Verwerkersovereenkomst>

BIJLAGE Beschrijvend document

<invoegen Beschrijvend document>

BIJLAGE Contactpersonen

Opdrachtgever

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Opdrachtgever te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst.

Wederpartij

De <functie>, thans <naam> is bevoegd Wederpartij te binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst.

BIJLAGE Voorwaarden

<Voorwaarden invoegen>

BIJLAGE Service level agreement (SLA)

De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst van Onderhoud en normeert het overeengekomen dienstverleningsniveau. Voor een goede aansluiting van de SLA op de Voorwaarden is vereist dat de voor de Prestatie belangrijkste service levels worden opgenomen in de Overeenkomst. Belangrijke Service levels zijn tenminste die op grond waarvan een korting op de Vergoeding wordt ingehouden overeenkomstig artikel 7.3. Tenslotte dienen de onderstaande begrippen uit artikel 68 van de ARBIT-2022 te worden gebruikt in de SLA:

Beschikbaarheid: de periode dat de Prestatie vrij van Gebreken is.

Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Wederpartij van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Wederpartij anderszins bekend zijn geworden.

Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Wederpartij wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.

Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Wederpartij aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.

Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Wederpartij ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.

Reactietijd: de tijd waarbinnen Personeel van Wederpartij op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.

Service levels: ten aanzien van de uitvoering van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst vastgelegde eisen.

Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.

Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

BIJLAGE Acceptatieprocedure

BIJLAGE Model Urenstaten

BIJLAGE Afroeprocedure

BIJLAGE Exitregeling

BIJLAGE Artificiële intelligentie (AI)