



Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage A

Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

Ministerie van Algemene Zaken

Dienst Publiek en Communicatie (DPC)

Datum	5 14 juni 2026
Kenmerk	201865001.024.003
Versie	1.1

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

- | | |
|---|-------------|
| • Bereikbaarheid, toegankelijkheid en inclusiviteit | E 01 t/m 04 |
| • Het personeel en de werkomgeving | E 05 t/m 12 |
| • Burgertevredenheidsonderzoek | E 13 t/m 16 |
| • ICT en technische voorwaarden | E 17 t/m 26 |
| • Privacy, informatieveiligheid en AI-governance | E 27 t/m 34 |
| • Controle, calamiteiten en exitplan | E 35 t/m 38 |
| • Overige eisen | E 39 t/m 56 |

E. 1	Kanalen De werkzaamheden van Opdrachtnemer bestaan uit het beantwoorden van vragen die gesteld worden via: • Telefoon : 1400 • Telefoon buitenland : +31 80 214 0214 • E-mail : contactformulier op Rijksoverheid.nl en Government.nl • X : @Rijksoverheid • WhatsApp : 06 - 5500 1400 • Facebook : Rijksoverheid Het is mogelijk dat deze kanalen aangepast worden gedurende de overeenkomst.																								
E. 2	Bereikbaarheid Alle kanalen zijn op werkdagen van 08:00 uur tot 20:00 uur bereikbaar en beschikbaar. Het is mogelijk dat deze tijden aangepast worden gedurende de overeenkomst. Hierop gelden de volgende uitzonderingen: <table> <tr> <th>Dag</th><th>Open/Gesloten</th></tr> <tr> <td>Nieuwjaarsdag</td><td>Gesloten</td></tr> <tr> <td>Tweede paasdag</td><td>Gesloten</td></tr> <tr> <td>Koningsdag</td><td>Gesloten</td></tr> <tr> <td>Dodenherdenking</td><td>Sluit om 19:45 uur</td></tr> <tr> <td>Bevrijdingsdag</td><td>Gesloten</td></tr> <tr> <td>Hemelvaartsdag</td><td>Gesloten</td></tr> <tr> <td>Tweede pinksterdag</td><td>Gesloten</td></tr> <tr> <td>24 december</td><td>Sluit om 18:00 uur</td></tr> <tr> <td>Eerste kerstdag</td><td>Gesloten</td></tr> <tr> <td>Tweede kerstdag</td><td>Gesloten</td></tr> <tr> <td>31 december</td><td>Sluit om 18:00 uur</td></tr> </table>	Dag	Open/Gesloten	Nieuwjaarsdag	Gesloten	Tweede paasdag	Gesloten	Koningsdag	Gesloten	Dodenherdenking	Sluit om 19:45 uur	Bevrijdingsdag	Gesloten	Hemelvaartsdag	Gesloten	Tweede pinksterdag	Gesloten	24 december	Sluit om 18:00 uur	Eerste kerstdag	Gesloten	Tweede kerstdag	Gesloten	31 december	Sluit om 18:00 uur
Dag	Open/Gesloten																								
Nieuwjaarsdag	Gesloten																								
Tweede paasdag	Gesloten																								
Koningsdag	Gesloten																								
Dodenherdenking	Sluit om 19:45 uur																								
Bevrijdingsdag	Gesloten																								
Hemelvaartsdag	Gesloten																								
Tweede pinksterdag	Gesloten																								
24 december	Sluit om 18:00 uur																								
Eerste kerstdag	Gesloten																								
Tweede kerstdag	Gesloten																								
31 december	Sluit om 18:00 uur																								
E. 3	Informatienummer Koninklijk Huis Informatie Rijksoverheid beantwoordt ook algemene publieksvragen over het Koninklijk Huis. Bij bijzondere omstandigheden binnen het Koninklijk Huis kan een nummer worden opengesteld. Als er een bijzondere omstandigheden of gebeurtenis is van een lid van Koninklijk Huis dan wordt hiervoor voor een bepaalde tijd een separate werkstroom ingericht bij opdrachtnemer binnen de kaders van deze opdracht.																								
E. 4	Groepsbezoeken contactcenter DPC brengt regelmatig met de eigen opdrachtgevers, collega's van departementen en andere overheidsloketten bezoeken aan het contactcenter om de publieksvoorlichting van Informatie Rijksoverheid en de organisatie daarvan in praktijk te kunnen laten zien. Deze bezoeken worden in overleg gepland en het programma wordt in samenspraak gemaakt. Voor ieder groepsbezoek mag Opdrachtnemer een compensatie in rekening brengen van € 295,- exclusief btw. Voor de bezoeken van de Opdrachtgever zelf (DPC) of een individuele vertegenwoordiger van een hierboven genoemde organisatie mogen geen kosten in rekening worden gebracht.																								

E. 5	Werving en selectie Het proces van werving en selectie dient door Opdrachtnemer goed ingericht te zijn om te kunnen waarborgen dat de voorlichters met de juiste competenties op het juiste moment kunnen worden gevonden, geselecteerd en beschikbaar zijn op de werkvloer. De in te zetten voorlichters moeten minimaal voldoen aan de eisen: • minimaal aantoonbaar MBO+/HBO werk- en denkniveau; • bovengemiddelde affiniteit met de overheid; • ruime algemene ontwikkeling; • uitstekende communicatieve vaardigheden; • uitstekende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift, waarbij tevens accentloos wordt gesproken. Taalvaardigheidsniveau C1 volgens het Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) is vereist; • goede beheersing van de Engelse taal in woord en geschrift. B1 niveau (CEFR).
E. 6	Minimale aantal uren inzet Voorlichters moeten minimaal twaalf uur per week ingezet worden op de Opdracht.
E. 7	Flexibiliteit in personeel Opdrachtnemer heeft te allen tijde voldoende geschikt personeel beschikbaar om te kunnen voldoen aan de voorwaarden die hierbij gesteld worden rondom forecasting en planning (zie 2.3.2 in het beschrijvend document). Hierbij is flexibiliteit noodzakelijk omdat het werkaanbod kan fluctueren.
E. 8	Inzet voorlichters op andere opdrachten Opdrachtnemer mag een voorlichter tijdens een shift op Informatie Rijksoverheid niet tegelijkertijd op een andere opdracht inzetten. Het is wel toegestaan om voorlichters op verschillende overheidsopdrachten in te zetten en verschillende diensten voor die projecten gedurende een werkdag te combineren.
E. 9	Opleiding, training en toetsing Opdrachtnemer moet zelf volledig in een adequaat opleidings- en inwerkprogramma voorzien dat borgt dat in te zetten personeel beschikt over alle relevante kennis, vaardigheden en competenties om deze opdracht op een goede manier in te kunnen vullen. Opdrachtgever biedt Opdrachtnemer in de implementatiefase eenmalig ondersteuning middels het 'train-de-trainer' principe. Verder stelt Opdrachtgever alle aanwezige en benodigde informatie beschikbaar zodat Opdrachtnemer trainingsprogramma's en trainingsmateriaal kan ontwikkelen. Om de benodigde vaardigheden en kennis voor het uitvoeren van hun voorlichtingstaak te verwerven en behouden, traint Opdrachtnemer voorlichters in het werken binnen de context van de Rijksoverheid en op het kunnen vinden en interpreteren van informatie binnen de beschikbare informatiebronnen. Zij doorlopen een uitgebreid inwerkprogramma dat tenminste aandacht besteedt aan: • kennis van de (Rijks)overheid; • zoekvaardigheden; • schriftelijke vaardigheden; • gesprekstechniek;

	• systeemgebruik. De focus van de trainingen ligt minder op inhoudelijke kennis vergaren, omdat de inhoud dynamisch is en regelmatig kan wijzigen, maar op het zoeken en vinden, analyseren, begrijpen en overbrengen van informatie met de juiste tone-of-voice. Het trainingsprogramma moet afgesloten worden met een geschiktheidstoets. Een voorlichter dient hiervoor te slagen alvorens hij/zij daadwerkelijk zelfstandig mag worden ingezet. Opdrachtnemer moet rekening houden met een inwerktraject voor nieuwe medewerkers van vier tot zes weken. In deze periode is meer dan de helft van de tijd gericht op procesinformatie en praktijkoefeningen. De rest van de tijd is gericht op kennis vergaren per ministerie op inhoud en organisatie. Deze periode en indeling is indicatief en afhankelijk van de in te zetten trainingsmethodiek. <i>Kennisborging en bijscholing</i> Opdrachtgever eist dat vaardigheden en kennis van voorlichters worden onderhouden. Opdrachtnemer stelt op basis van metingen en evaluaties zelf vast welke inspanningen hiervoor nodig zijn en geeft daar vorm aan. In de huidige situatie wordt in dit kader bijvoorbeeld door de voorlichters periodiek een kennistoets afgelegd, waarin een aantal veel voorkomende en/of lastige (burger)vragen uitgewerkt dient te worden. Als zich een maatwerkverzoek van een ministerie voordoet, worden de voorlichters hiervoor specifiek gebriefd. Opdrachtnemer krijgt hiervoor de benodigde informatie van Opdrachtgever aangeleverd. <i>Trainingsmateriaal</i> Opdrachtnemer is geheel verantwoordelijk voor het trainingsproces, waaronder het vervaardigen van het trainingsmateriaal. De inhoudelijke bron van de training is Rijksoverheid.nl en een aantal websites van organisaties waarvan Informatie Rijksoverheid de eerstelijns publieksvoorlichting doet.
E. 10	Locatie werkzaamheden Opdrachtnemer voert de werkzaamheden behorende bij het primaire proces (waaronder in ieder geval de uitvoering van de publieksvoorlichting, operationele aansturing, coaching en kwaliteitsbegeleiding van medewerkers) uit op maximaal twee locaties in Nederland. Een tweede locatie is alleen toegestaan wanneer dit noodzakelijk is voor voldoende toegang tot een geschikte arbeidsmarkt of wanneer andere zwaarwegende continuïteitaspecten hierom vragen. Bij het inzetten van een tweede locatie gelden vanzelfsprekend alle genoemde eisen en wordt aanvullend geëist dat Opdrachtgever op geen enkele wijze hinder zal ondervinden van de verspreiding van werkzaamheden en personeel. Voor ondersteunende werkzaamheden, zoals facturatie, planning en roostering, geldt dat deze eventueel buiten Nederland mogen plaatsvinden, mits: • volledig wordt voldaan aan alle eisen en randvoorwaarden uit het Beschrijvend Document en Programma van Eisen; • dit geen negatieve invloed heeft op de samenwerking, bereikbaarheid, continuïteit of kwaliteit van de dienstverlening; • wordt voldaan aan de Nederlandse wetgeving. Thuiswerk door voorlichters is toegestaan mits zij voldoen aan alle kwantitatieve en kwalitatieve eisen. Echter voor nieuwe medewerkers geldt dat thuiswerken pas plaats kan vinden als zij aantoonbaar voldoende zijn geschoold en ingewerkt. Tevens geldt dat bij thuiswerken aantoonbaar geborgd moet zijn dat de kwaliteit van de dienstverlening kan worden gewaarborgd met de beschikbaarheid van een goede internetverbinding, een geschikte werkplek en het voorkomen van omgevingsgeluid.

E. 11	Geheimhoudingsverklaring Opdrachtnemer dient te beschikken over ondertekende geheimhoudingsverklaringen van bij de uitvoering van de Opdracht betrokken medewerkers en Onderaannemers. In onderling overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt vastgesteld op welke medewerkers/functies deze verplichting van toepassing is. Op verzoek dienen deze ondertekende geheimhoudingsverklaringen te worden aangeleverd. De Opdrachtnemer is verplicht personeelsmutaties van het bij de uitvoering van deze Opdracht betrokken personeel gedurende de looptijd van de Overeenkomst te melden en voor functies waar de Opdrachtgever een geheimhoudingsverklaring voor vereist deze vóór aanvang van werkzaamheden aan te leveren bij de Opdrachtgever.
E. 12	Verklaringen omtrent gedrag Natuurlijke Personen De Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat deze beschikt over Verklaringen omtrent gedrag Natuurlijke Personen voor al het personeel dat op directe wijze werkzaamheden verricht voor de Opdracht. Bij aanvang van de werkzaamheden voor de Opdracht mag de Verklaring Omtrent Gedrag natuurlijke personen (VOG NP) van de betreffende medewerker niet ouder zijn dan drie (3) maanden. Op verzoek dienen deze documenten te worden aangeleverd. De kosten die zijn gemoeid met het aanvragen van de VOG's NP zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De verantwoordelijkheid voor het aanleveren van deze VOG's NP ligt bij de Opdrachtnemer.

E. 13	Burgertevredenheidsonderzoek (BTO) Opdrachtnemer voert burgertevredenheidsonderzoeken uit. Met het BTO wordt de kwaliteitsbeleving vanuit burgerperspectief gemeten. Het gaat hier om de ervaren kwaliteit van de vraagbeantwoording, waarbij zowel inhoudelijke aspecten als vaardigheden van de voorlichters worden onderzocht. De deelnemers aan het onderzoek geven Informatie Rijksoverheid uiteindelijk een rapportcijfer: het burgertevredenheidscijfer (de huidige vragenlijsten van het BTO zijn toegevoegd in Bijlage E: SLA). Opdrachtgever maakt voor het BTO gebruik van een vijfpuntsschaal waarbij een één (1) zeer slecht is en een vijf (5) zeer goed. Opdrachtgever heeft met haar opdrachtgevers (VoRa) afgesproken dat het burgertevredenheidscijfer op het kanaal telefonie en whatsapp gemiddeld minimaal een 4,0 moet zijn. Het burgertevredenheidscijfer op e-mail moet gemiddeld minimaal een 3,0 zijn. Het BTO is een onderdeel van de bonus-malusregeling. Voor ieder kanaal geldt dat een door een vraagsteller gegeven beoordeling gekoppeld dient te zijn aan, of te herleiden is tot (de logging van) een specifieke vraag. Hierdoor zijn resultaten herleidbaar tot op contactniveau (transactieniveau), voorlichtersniveau en onderwerpniveau. Zo kan worden nagegaan wat de tevredenheid is over een specifieke vraag, maar ook de tevredenheid over een specifieke voorlichter of de tevredenheid over vragen met een specifiek onderwerp waarover wordt voorgelicht. Het is mogelijk dat de BTO aangepast wordt gedurende de overeenkomst.
E. 14	Inrichting BTO De hieronder beschreven inrichting van het BTO geldt als uitgangspunt. Het staat Opdrachtnemer vrij een alternatieve inrichting of meetmethodiek toe te passen, mits aantoonbaar sprake is van een minimaal gelijkwaardig niveau van kwaliteit, betrouwbaarheid, onafhankelijkheid en functionaliteit. Op dit moment valt het BTO uiteen in onderstaande drie onderdelen: • <u>BTO telefonie</u> Voorlichters nodigen na ieder gesprek de vraagsteller uit om mee te doen aan het tevredenheidsonderzoek. Als de vraagsteller hieraan mee wil doen, wordt deze na het ophangen van de telefoon door de voorlichter automatisch doorverbonden naar een door Opdrachtnemer ingerichte onderzoeksomgeving, waarin een aantal vooraf vastgestelde en ingesproken vragen wordt gesteld. Deze vragen worden beantwoord met behulp van de numerieke toetsen van de telefoon van de vraagsteller. Bij deelname aan het onderzoek worden de resultaten van een afgerond onderzoek (alle vragen beantwoord) toegevoegd aan de logging van het gesprek. Opdrachtnemer richt het onderzoek in op een eigen of ingekocht systeem. • <u>BTO e-mail</u> Ieder e-mailantwoord op een burgervraag bevat een uitnodiging met een link naar een online enquête waarin een aantal vragen wordt gesteld over de tevredenheid over de vraagbeantwoording per e-mail. De resultaten worden gekoppeld aan de logdata van iedere e-mail tot op transactieniveau. • <u>BTO social media</u> Na ieder contact via Social Media (Whatsapp, Facebook en X) ontvangt de burger

	een online enquête waarin vragen worden gesteld over de tevredenheid over de vraagbeantwoording. De resultaten worden gekoppeld aan de logdata van iedere contact tot op transactieniveau. De in het onderzoek te stellen vragen worden vastgesteld door Opdrachtgever. Het staat Opdrachtnemer vrij gebruik te maken van eigen systemen voor het meten van de burgertevredenheid, zolang het onderzoek en de resultaten volledig onafhankelijk, representatief en betrouwbaar zijn en na akkoord van Opdrachtgever. Dit houdt in dat iedere vraagsteller de mogelijkheid moet krijgen een oordeel te vellen over het contact, dat voorlichters hierop geen invloed mogen uitoefenen en dat data aantoonbaar betrouwbaar en integer zijn. Het is mogelijk dat de BTO aangepast wordt gedurende de overeenkomst.
E. 15	Maatregelen bij aanhoudend ondermaats presteren Opdrachtgever houdt zich het recht voor om zelf en op kosten van Opdrachtnemer specifieke kwaliteitsverbeteringsmaatregelen in te (laten) zetten indien de door Opdrachtnemer geleverde kwaliteit van de dienstverlening onder de norm is. Indien de kwaliteitsnormen op het burgertevredenheidsonderzoek zes (6) maanden achtereen op een kanaal niet gehaald zijn, kan Opdrachtgever besluiten dat Opdrachtnemer voor de processen die aan deze onderprestatie ten grondslag liggen, op eigen kosten aanvullende kwaliteitsverbeteringsmaatregelen¹ moet inzetten. De eerste zes (6) maanden vanaf ingangsdatum Overeenkomst zullen niet meetellen voor de totaalperiode van zes (6) maanden.
E. 16	Transactiemonitoring Transactiemonitoring is een monitoringsprogramma waarbij zogenaamde 'gekalibreerde' medewerkers² op basis van gestelde kwaliteitscriteria steekproefsgewijs een kwaliteitscontrole uitvoeren op door voorlichters afgehandelde vragen. De eisen en randvoorwaarden die Opdrachtgever stelt aan de kwaliteitsmonitoring zijn: • iedere voorlichter wordt, met voldoende frequentie en spreiding, periodiek gemonitord op ieder kanaal waarop hij of zij werkzaam is; • de steekproefgrootte (het aantal periodiek uit te voeren monitorings) dient voldoende te zijn om een representatief oordeel te vellen over de kwaliteit van de dienstverlening; • de te monitoren transacties worden at random gekozen. • er wordt onderscheid gemaakt tussen kritieke en niet-kritieke fouten. Kritieke fouten vallen minimaal uiteen in fouten die impact hebben op de eindgebruiker (End-User critical errors) of de organisatie (Business critical errors); • de kritieke fouten (End-user critical errors) die thans worden gemonitord zijn vastgesteld op basis van een correlatie- en regressieanalyse van de resultaten uit het BTO. Hieruit blijkt dat deze kritieke fouten direct impact hebben op de burgertevredenheid. Deze kritieke fouten dienen door Opdrachtnemer blijvend te worden gemonitord en vastgesteld (Bijlage E: SLA staat een overzicht met de kritieke criteria (End-user critical errors)); • er is een vastgestelde en transparante systematiek die op basis van het aantal gemaakte fouten bepaalt of de gemonitorde transactie geslaagd is of niet. In het geval van een kritieke fout kan de gemonitorde transactie nooit slagen. • er is een vastgestelde systematiek om maatregelen te treffen na een gemonitorde transactie die niet geslaagd is gericht op het voorkomen van toekomstige fouten;

¹ Bijvoorbeeld externe certificering van bepaalde deelprocessen.

² Medewerkers die dezelfde standaarden hanteren en daaraan dezelfde interpretatie geven.

	• functionarissen die monitorings uit mogen voeren dienen gekalibreerd te zijn om een eenduidige interpretatie van de te monitoren kwaliteitsaspecten te borgen; • zowel 'side-by-side' als 'remote' monitoring is toegestaan, echter side-by-side monitorings tellen niet mee in de berekening van de resultaten op groepsniveau, enkel op individueel voorlichtersniveau; • na een monitoring vindt een terugkoppeling plaats. Monitoringsresultaten worden zowel op groepsniveau als individueel niveau geanalyseerd en besproken in de periodieke coachingsgesprekken. Data-analyse en continu verbeteren Opdrachtgever verwacht dat er minimaal eens in de vier (4) maanden een kwaliteitsanalyse wordt opgesteld door Opdrachtnemer. Indien BTO resultaten onder de norm zijn wordt deze frequentie verhoogd. Op basis van deze analyse worden verbetervoorstellen gedaan. Het kan hier gaan om procesverbeteringen of initiatieven om de kwaliteit van de gehele groep voorlichters of van individuen te verbeteren. Opdrachtgever heeft een adviserende en sturende rol. Gezamenlijk worden verbeteracties vastgesteld, waarbij van Opdrachtnemer een proactieve rol wordt verwacht.
--	---

E. 17	Technische voorwaarden aan het afhandelen van telefoongesprekken Opdrachtgever maakt gebruik van het telefoonnummer 1400. Dit nummer is momenteel ondergebracht bij Odido. Opdrachtnemer voert namens Opdrachtgever gemandateerd het volledige (functionele) beheer uit voor het 1400 nummer, inclusief dagelijks beheer, afhandelen van verstoringen en doorvoeren van wijzigingen. Vanuit de Odido infrastructuur worden de telefoongesprekken gerouteerd naar de telefooncentrale/het platform van Opdrachtnemer, die de gesprekken vervolgens routeert naar voorlichters. Als er onvoldoende voorlichters beschikbaar zijn, wordt hier een wachtrij opgebouwd. Opdrachtnemer dient alle benodigde middelen en voorzieningen in te zetten, waaronder: • het beschikken over voldoende doorgangen (telefoonlijnen) en verantwoordingsinformatie; • het beschikken over alle benodigde infrastructuur en systemen om de telefoongesprekken goed te kunnen ontvangen en te routeren; • het beschikken over voldoende kennis en expertise om deze infrastructuur in te richten, aan te passen en te monitoren op goed functioneren. Verder is Opdrachtnemer beheerder van de Portal van Odido waarmee onder andere openingstijden van de lijnen, de IVR en tekstboodschappen beheerd worden. Voor bepaalde processen zoals bijvoorbeeld 'Onduidelijke vraag' en 'Call After Wrong Answer' (Bijlage E: SLA) moet het mogelijk zijn outbound te bellen.
E. 18	Technische voorwaarden aan het afhandelen van e-mail Vragenstellers kunnen alleen e-mailberichten verzenden naar Informatie Rijksoverheid via een contactformulier op Rijksoverheid.nl en Government.nl. Er is vanuit de vragensteller geen e-mailverkeer naar aparte e-mailadressen mogelijk. Schematisch ziet de stroom voor het afhandelen van e-mail er als volgt uit:  <pre> graph LR A[Contactformulier Rijksoverheid.nl] --> B[E-Mailadres] B --> C[Contact-afhandelsysteem Contactcenter] C --> D[Mailserver Contactcenter] D --> E[Burger] </pre> De e-mail wordt doorgestuurd naar het daarvoor toegewezen e-mailadres noreply@informatierijksoverheid.nl, dat wordt doorgestuurd naar de mailserver van Opdrachtnemer. Deze zet de e-mail berichten in haar eigen contact afhandelsysteem en zorgt voor beantwoording. Opdrachtnemer stuurt het antwoord naar de vraagsteller met daarin een uniek nummer waardoor de vraagsteller eventueel later kan refereren aan het contact met Informatie Rijksoverheid. De vragensteller kan niet rechtstreeks antwoorden op het bericht van Informatie Rijksoverheid, maar kan via het contactformulier opnieuw een vraag indienen. Opdrachtnemer moet voor dit project aansluiten op de hiervoor beschreven werkwijze en procesgang. Hij dient daarvoor alle benodigde middelen en voorzieningen in te zetten, waaronder: • het beschikken over een eigen mailserver waarmee de e-mails kunnen worden ontvangen; • het beschikken over infrastructuur en systemen om de e-mails goed te kunnen ontvangen en te routeren binnen de eigen organisatie;

	• het beschikken over voldoende kennis en expertise om deze infrastructuur in te richten, aan te passen en te monitoren op goed functioneren. Het moet technisch mogelijk zijn ontvangen vragen uit alle kanalen uit de werkstroom te halen en deze te parkeren in een zogenaamde 'Wachtbox'. Deze Wachtbox wordt op verzoek van de Opdrachtgever ingezet bij grote stromen vragen over hetzelfde onderwerp, bijvoorbeeld naar aanleiding van een recente gebeurtenis, waar nog geen woordvoering voor beschikbaar is. Opdrachtnemer moet zelf zorg dragen voor de filtering van spam en bescherming tegen virussen. Gebruikte e-mailsystemen dienen allen te worden voorzien van strikt ingeregelde SPF, DKIM en DMARC technologie.
E. 19	Technische voorwaarden aan het afhandelen van social media berichten Klanten kunnen vragen stellen via de social media kanalen van de Rijksoverheid. Op dit moment gaat het om de kanalen: • WhatsApp Rijksoverheid (06-5500 1400); • X@Rijksoverheid; • Facebook Rijksoverheid. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van een systeem om de social media berichten te kunnen afhandelen conform de afgesproken kwantitatieve en kwalitatieve richtlijnen en de eisen die Opdrachtgever stelt aan rapportage (zie Bijlage E: SLA). Op dit moment wordt door de huidige Opdrachtnemer gebruik gemaakt van OBI4WAN.
E. 20	Technische voorwaarden aan het gebruik van de voorlichterswebsite Opdrachtgever beheert deze website die ontsloten is via een besloten internetomgeving. Voor een optimale werking van de voorlichterswebsite dient Opdrachtnemer steeds de meest recente versie van Google Chrome of Mozilla Firefox geïnstalleerd te hebben op de werkstations van de voorlichters. Opdrachtnemer configureert haar internettoegang en -verbinding zodat toegang tot de besloten internetomgeving van Opdrachtgever mogelijk is. Dit kan betekenen dat er een aanpassing gedaan moet worden in de firewall van Opdrachtnemer. De exacte aanpassingen zijn afhankelijk van de door Opdrachtnemer gebruikte firewall en worden na gunning uitgewerkt. Opdrachtnemer levert de door haar gebruikte IP-adressen aan, zodat Opdrachtgever de internetomgeving kan openstellen voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor een internetverbinding met voldoende capaciteit zodat het benodigde aantal voorlichters tegelijkertijd toegang heeft tot de internetomgeving van Opdrachtgever.
E. 21	Technische voorwaarden aan het beschikbaar stellen van de backupsite De beschikbaarheid van de www.rijksoverheid.nl als belangrijkste informatiebron van de voorlichters is van groot belang om de dienstverlening te kunnen continueren. DPC draagt zorg op verschillende manieren voor deze continuïteit in geval van verstoringen. Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat deze serverruimte en capaciteit beschikbaar stelt om minimaal wekelijks een statische versie van de website te kunnen opslaan en aldaar de meest actuele versie beschikbaar te kunnen stellen via de werkstations van de voorlichters.

E. 22	Logging-data De opdrachtnemer levert gestructureerde logging-data van klantcontacten (over alle kanalen, telefonie, e-mail, whatsapp, sociale media) aan de opdrachtgever ten behoeve van primair kwaliteitsverbetering en secundair signaalmanagement. De data wordt aangeboden via een REST API in JSON-formaat.
E. 23	API (Application Programming Interface) De API levert aan de Opdrachtgever data over de klantcontract-operatie (logging over gemiddelde wachtduur, gemiddelde afhandeltijd etc.) én de ruwe gespreksrecords inclusief kanaal, tijdstip, contactcategorie, gespreksinhoud (getranscribeerd of samengevat), sentiment en tevredenheidsscore. Directe identificatoren (denk aan naam, telefoonnummer, e-mailadres, huisadres, BSN etc.) worden door de opdrachtnemer verwijderd vóór aanlevering. Opdrachtgever erkent dat volledige anonimisering niet gegarandeerd kan worden; dit risico wordt intern belegd bij de Functionaris Gegevensbescherming.
E. 24	Authenticatie Authenticatie verloopt via OAuth 2.0 (client credentials flow) conform het NL GOV OAuth 2.0 profiel, beheerd door Logius. De API ondersteunt paginering en filtering op tijdperiode en kanaal. Responses voldoen aan een vooraf overeengekomen JSON-schema. De aanbieder documenteert de API conform OpenAPI 3.x.
E. 25	Anonimisering Om de klantcontactdata geschikt te maken voor analyse door de Opdrachtgever (DPC), dient opdrachtnemer alle persoonsgegevens en persoonsgebonden informatie volledig te anonimiseren voordat de data wordt aangeleverd. Hiertoe behoren minimaal: namen, adresgegevens, telefoonnummers, e-mailadressen, Burgerservicenummers (BSN), rekeningnummers, IP-adressen, locatiegegevens, klant- of dossiernummers. Bovengenoemde opsomming is niet uitputtend, de anonimisering heeft ook betrekking op elke andere identifier die (direct of indirect) herleidbaar is tot een natuurlijk persoon. Ook datumvelden die te specifiek zijn - zoals exacte geboortedata - moeten worden gegeneraliseerd (bijv. alleen jaartal behouden) of vervangen door plaatshouders (bijv. '[datum]'). Opdrachtnemer dient een geautomatiseerd anonimiseringsproces toe te passen dat voldoet aan actuele standaarden voor databescherming. Hierbij moeten persoonsgegevens onomkeerbaar worden gemaskeerd of verwijderd. Om de betrouwbaarheid te waarborgen, verlangen opdrachtgever na voorlopige gunning inzage in een gedetailleerde beschrijving van de toegepaste anonimiseringsmethode, inclusief de volgende onderdelen: 1. Gebruikte technieken en tools • Welke automatische methoden zijn toegepast (bijv. entity recognition, pseudonimisering, generalisatie)? • Welke software of scripts zijn hiervoor ingezet? 2. Procesbeschrijving • Hoe wordt de datastroom verwerkt (bijv. eerst gestructureerde velden, vervolgens ongestructureerde tekst)? • Hoe worden fouten of missers opgevangen (bijv. handmatige nacontrole op steekproeven)? 3. Kwaliteitscontroles • Hoe is de nauwkeurigheid van het proces getest (bijv. steekproef van X% met een succesrate van Y%)? • Hoe vaak wordt het proces geëvalueerd en bijgesteld? 4. Voorbeelden van input en output • Een concreet voorbeeld van hoe een origineel record eruitzag en hoe het er na anonimisering uitziet. • Indien mogelijk: een sample dataset (met fictieve gegevens) ter illustratie. 5. Verantwoordelijkheden en contact • Wie is binnen het bureau verantwoordelijk voor het proces? • Aan wie kunnen wij ons wenden bij vragen over de methode?

	Daarnaast geldt dat opdrachtnemer steekproefsgewijze handmatige validaties moet uitvoeren op een statistisch significante subset (bijv. 1-5% van de records) om de effectiviteit van het automatische proces te waarborgen. Mochten zich tijdens dit proces onzekerheden voordoen (bijv. bij complexe casusbeschrijvingen), dan dient het bureau dit vooraf met ons af te stemmen. Voorwaarden voor aanlevering zijn: • de data mag uitsluitend in geanonimiseerde vorm worden gedeeld; originele datasets blijven onder (verwerkings)verantwoordelijkheid van opdrachtnemer; • opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de data steekproefsgewijs te controleren op resterende persoonsgegevens. Indien de anonimisering onvoldoende blijkt, zal het bureau de data alsnog moeten corrigeren en direct maatregelen moeten treffen om de anonimisering op het gewenste niveau te krijgen; • bij twijfel over de anonimiseerbaarheid van bepaalde gegevens dient Opdrachtnemer vooraf contact op te nemen om een passende oplossing af te stemmen. Door aan deze richtlijnen te voldoen, kan de geanonimiseerde data door de Opdrachtgever worden gebruikt voor trendanalyses, serviceverbetering en rapportages. Anonimisering geschiedt aan de bronkant, door de opdrachtnemer. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke en bepaalt de retentietermijn van ontvangen data.
E. 26	Meekijk- en meeluister applicatie Opdrachtnemer stelt een applicatie beschikbaar waarmee Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om op afstand antwoorden die door voorlichters zijn gegeven per e-mail, inclusief de oorspronkelijke burgervraag, in te zien. Tevens stelt Opdrachtnemer een applicatie ter beschikking waarmee Opdrachtgever op afstand telefoongesprekken inclusief schermopnames (live dan wel opgenomen) kan bekijken en beluisteren. De applicaties moeten vanuit Opdrachtgever benaderbaar zijn en tevens ook aan alle gestelde eisen betreffende informatiebeveiliging en bescherming persoonsgegevens voldoen.

E. 27	Informatiebeveiliging en bescherming persoonsgegevens De Opdrachtnemer moet zich bij werkzaamheden die voor Opdrachtgever worden uitgevoerd, tenminste conformeren aan de wettelijke beveiligingsnormen en de door de Opdrachtgever gehanteerde beveiligingsvoorschriften en –procedures.
E. 28	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen aan alle eisen te voldoen die voortvloeien uit de AVG en van toepassing zijn op de dienstverlening. Hieruit vloeien in ieder geval voort het sluiten van een verwerkersovereenkomst (Bijlage C), als onlosmakelijke voorwaarde voor de start van de implementatiefase. Tevens gaat opdrachtnemer akkoord met het verplicht melden van datalekken volgens een nog nader af te spreken protocol. Zonder getekende Verwerkersovereenkomst vindt geen overdracht van persoonsgegevens of toegang tot systemen van Opdrachtgever plaats.
E. 29	Dataportal Opdrachtgever wil vanaf de eigen locatie toegang tot deze data te kunnen krijgen via een dataportal waarmee Opdrachtgever zelf de gewenste rapportages kan opvragen. Het format van deze rapportages is terug te vinden in Bijlage E (SLA). Het dataportal moet aan alle eisen met betrekking tot informatiebeveiliging en bescherming persoonsgegevens voldoen.
E. 30	Bewaartermijnen en vernietiging data Opdrachtnemer houdt zich aan de (wettelijk) vereiste bewaartermijnen en data vernietigen op verzoek van Opdrachtgever. De termijnen hiervoor worden bij aangaan van de Overeenkomst nader uitgewerkt in overleg met Opdrachtgever.
E. 31	Eigendom data Alle direct uit de dienstverlening voortgevloeide en opgeslagen data is en blijft eigendom van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt deze op verzoek geheel over in een door Opdrachtgever gewenst format.
E. 32	AI-act Indien u gebruik maakt van AI voldoet u aan de volgende regelgeving en handreiking: • de Europese regelgeving in de AI-act (https://artificialintelligenceact.eu/ en https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/artificiele-intelligentie-ai/ai-verordening/); • de handreiking AI van BZK (https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2025/04/16/overheidsbrede-handreiking-generatieve-ai); • Opdrachtnemer maakt bij de inschrijving kenbaar welke AI-toepassingen worden ingezet in de uitvoering van de Diensten. Per toepassing wordt aangegeven: (a) de risicocategorie conform de AI-Act (minimaal risico, beperkt risico, hoog risico), (b) de functie van de AI-toepassing (bijv. kennissuggestie voor voorlichters, transcriptie, sentimentanalyse, routing, kwaliteitsmonitoring) en (c) op welke wijze menselijke tussenkomst is gewaarborgd bij output richting burgers; • aanpassingen aan het AI-gebruik gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden uiterlijk vier weken voorafgaand aan ingebruikname schriftelijk gemeld aan Opdrachtgever en vereisen diens akkoord.
E. 33	Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) Opdrachtnemer voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), steeds in de meest actuele versie zoals gepubliceerd op bio-overheid.nl.

	De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is het basisnormenkader voor informatiebeveiliging binnen alle overheidslagen (Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen). Het gebruik van 1 normenkader voor de gehele overheid biedt een aantal voordelen: • Het versterken van de informatieveiligheid door betere afstemming binnen ketens van overheden en andere partijen; • Administratieve lastenverlichting bij overheid en bedrijven, zowel afnemers als leveranciers, door voorspelbare uniforme beveiligingsnormen bij de overheid; • Aansluiting bij internationale regelgeving en standaarden; • Vermindering van onderhoudskosten. De laatste versie van de BIO is te vinden op bio-overheid.nl(link naar andere website). Op deze aanbesteding zijn informatiebeveiligingseisen van toepassing conform de BIO, waaronder beveiligingsniveau 3 en eventuele aanvullende bijzonderheden. Daarnaast dient Opdrachtnemer te voldoen aan de relevante normen en beheersmaatregelen uit: • ISO/IEC 27001 (basisnorm informatiebeveiliging managementsysteem) • ISO/IEC 27017; (cloudbeveiliging) • ISO/IEC 27018 (bescherming persoonsgegevens in de cloud) en; • ISO/IEC 27701:2019 (Annex A en/of Annex B) (privacybeheer).
E. 34	Verwerker De opdrachtnemer treedt op als verwerker in de zin van AVG artikel 28. Een verwerkersovereenkomst is verplichte voorwaarde voor productiegang. De oplossing voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), waaronder versleutelde verbindingen (TLS 1.2 minimaal), logging van API-toegang en een aantoonbaar patchbeleid.

E. 35	Audits en overige controles DPC draagt als publieke organisatie een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid, niet alleen voor goede publieksvoorlichting, maar ook voor de betrouwbaarheid en efficiency van alle daarmee verbonden processen. Denk hierbij aan informatiebeveiliging, bescherming van privacy van de vraagsteller, databetrouwbaarheid en het effectief en efficiënt besteden van publieke middelen. Als agentschap moet DPC ook extra inzicht geven in het functioneren op de gebieden governance, financieel beheer, doelmatigheid en bekostiging. Zie als voorbeeld: https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-algemene-zaken/documenten/rapporten/2015/03/24/doorlichting-dienst-publiek-en-communicatie Daarom gaan er regelmatig audits en overige controles plaatsvinden met betrekking tot diverse voorwaarden die onderdeel zijn van deze Overeenkomst. Dit kunnen audits of controles op eigen initiatief zijn, maar ook als opdracht vanuit bijvoorbeeld de Auditdienst Rijk of de Algemene Rekenkamer. Hiervoor eist Opdrachtgever complete inzage in alle processen en administraties van Opdrachtnemer die relevant zijn voor de uitvoering van deze Overeenkomst en actieve medewerking van betrokken personeel en benodigde derde partijen zoals accountants.
E. 36	Continuïteit- en calamiteitenplan Na ondertekening van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer binnen vier (4) maanden een concept continuïteit- en calamiteitenplan overleggen met een op deze Opdracht toegespitste beschrijving van de (voorzorgs)maatregelen die genomen worden om de dienstverlening voort te kunnen zetten in geval van calamiteiten, onderbrekingen of andere issues. Het plan beschrijft minimaal de volgende onderdelen: • risico's en maatregelen; • korte en kleine onderbrekingen; • langdurige onderbrekingen; • grote calamiteiten die buiten de invloedssfeer van de Opdrachtgever vallen; • issues van personele aard; • issues van technische aard. • issues met betrekking tot integriteit, soevereiniteit en beveiliging van data. Er dient een aantoonbare aansluiting te zijn op de relevante eisen uit de BIO. Opdrachtgever besluit of het plan voldoende is om akkoord op te geven. Eventuele extra kosten die gemaakt worden om de afspraken in het continuïteit- en calamiteitenplan na te komen zijn inbegrepen in het all-in uurtarief.
E. 37	Externe audit De Opdrachtnemer werkt zonder hiervoor kosten in rekening te brengen mee aan een externe audit. De kosten voor de uitvoering van een externe audit komen voor rekening van Opdrachtgever. <i>Verantwoording uren</i> Jaarlijks levert Opdrachtnemer een accountantsverklaring over de juistheid van de gefactureerde uren besteed aan deze Opdracht voor de publieksvoorlichting van de Rijksoverheid.
E. 38	Exitplan bij beëindiging van de Overeenkomst Bij contractbeëindiging, om welke reden dan ook, zal een exitplan in werking treden.

	Na ondertekening van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer binnen vier (4) maanden een concept- exitplan overleggen met een uitwerking van minimaal de volgende onderwerpen: • gefaseerde overgang naar een andere partij zoals in paragraaf implementatie beschreven; • tijdige en correcte overdracht van alle op dat moment aanwezige data: datawarehouse publieksvoorlichting, historische data forecast, et cetera; • vernietiging van alle data en overige informatie na de overdracht. Opdrachtgever besluit of het plan inhoudelijk voldoende is uitgewerkt om akkoord op te geven. Eventuele kosten die gemaakt worden om de afspraken in het exitplan na te komen zijn inbegrepen in het all-in uurtarief. Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat deze volledige medewerking verleent aan de uitvoering van het exitplan.
--	---

E. 39	Werkplek Opdrachtnemer bij Opdrachtgever Opdrachtgever bij opdrachtnemer Opdrachtgever is met regelmaat op de locatie van Opdrachtnemer aanwezig om gezamenlijk te komen tot een goede uitvoering van de Overeenkomst. Hiervoor richt Opdrachtnemer een werkplek in en stelt deze ter beschikking op momenten dat medewerkers van Opdrachtgever aanwezig zijn. Opdrachtgever verwacht dat onder normale omstandigheden gemiddeld één (1) dagdeel per week een medewerker van Opdrachtgever aanwezig is op de locatie van Opdrachtnemer. Tijdens de implementatiefase of wanneer de prestaties van de Opdrachtnemer daar aanleiding toe geven, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om tijdelijk een (fulltime) medewerker bij Opdrachtnemer te stationeren. Opdrachtnemer verplicht zich tot het verstrekken van toegang tot de werkplek voor deze medewerker.
E. 40	Innovatiebudget Businesscase en besluitvorming Opdrachtnemer kan voorstellen voor innovatieve verbeterinitiatieven indienen bij Opdrachtgever in de vorm van een businesscase. In de businesscase worden ten minste opgenomen: • een inhoudelijke beschrijving van de voorgestelde maatregel; • de beoogde impact op kwaliteit, burger- en opdrachtgeverstevredenheid en/of efficiency, inclusief een kwantitatieve onderbouwing waar mogelijk; • de benodigde investering (eenmalig en structureel) en de looptijd; • het eventueel verwachte financieel voordeel voor de Opdracht (bijvoorbeeld bespaarde uren, lagere FTE-inzet, reductie in contactvolumes) en de wijze waarop dit wordt gemeten en verantwoord; • de risico's, afhankelijkheden en randvoorwaarden voor implementatie; • een voorstel voor de verdeling van gerealiseerde voordelen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, met inachtneming van de in deze Overeenkomst vastgelegde uitgangspunten. Bij de beoordeling van een businesscase toetst Opdrachtgever in ieder geval of: • het voorgestelde initiatief noodzakelijk is om te voldoen aan reeds gestelde eisen of SLA-normen; • het initiatief naar aard en omvang gebruikelijk is als standaardfunctionaliteit binnen de markt voor facilitair klantcontact; • het initiatief overeenkomt met functionaliteit of werkwijzen die Opdrachtnemer volgens zijn Inschrijving, referenties of elders in de Overeenkomst als standaardvoorziening aanbiedt. Indien één van deze toetsen uitwijst dat (delen van) het voorgestelde initiatief tot de basisdienstverlening moet worden gerekend, worden de betreffende onderdelen niet gefinancierd vanuit het innovatiebudget en komen hiervoor geen aanvullende vergoedingen tot stand. Opdrachtgever besluit, na overleg met Opdrachtnemer, per businesscase over: • goedkeuring of afwijzing van het voorstel; • de inzet van (een deel van) het beschikbare innovatiebudget; • de wijze van monitoring, rapportage en evaluatie.
E. 41	Innovatiebudget – Transparantie, verantwoording en remedie bij onjuist gebruik Opdrachtnemer specificeert de met het innovatiebudget gefinancierde activiteiten en kosten in de facturatie, inclusief een toelichting op de voortgang en (tussentijdse) resultaten. Opdrachtgever kan aanvullende informatie en onderbouwing vragen over de kosten, de toegepaste tarieven en de gerealiseerde effecten, teneinde marktconformiteit en rechtmatigheid vast te stellen.

	Indien achteraf blijkt dat Opdrachtnemer functionaliteiten of voorzieningen die redelijkerwijs als basisdienstverlening hadden moeten worden geleverd, (mede) via het innovatiebudget of anderszins aanvullend in rekening heeft gebracht, is Opdrachtnemer gehouden deze bedragen op eerste verzoek van Opdrachtgever te crediteren en de betreffende functionaliteiten voortaan als onderdeel van de basisdienstverlening zonder aanvullende vergoeding te leveren, onverminderd het recht van Opdrachtgever op nadere maatregelen conform de Overeenkomst. Het innovatiebudget wordt jaarlijks door Opdrachtgever vastgesteld.
E. 42	Tarieven U biedt tarieven in euro's aan in zowel exclusief als inclusief btw.
E. 43	Indexatie De overeengekomen tarieven staan vast gedurende de eerste 24 maanden van de Overeenkomst. Daarna worden de overeengekomen tarieven éénmaal per 12 maanden geïndexeerd. De eerste indexering vindt plaats in februari 2029. Voor het indexeren geldt de jaar op jaar methode. De peilmaand ten behoeve van het bepalen van de indexatie is december. De tarieven worden automatisch door de Opdrachtgever geïndexeerd. Voorwaarde is dat de dienstverlening over de voorgaande periode volgens de gemaakte afspraken plaatsvond. De Opdrachtnemer ontvangt schriftelijk de nieuwe tarieven. De Opdrachtgever voegt hierbij een schermafdruck van de gebruikte gegevens toe ter onderbouwing. De Opdrachtgever maakt gebruik van de volgende index: CBS-Prijsindexcijfer, Cao-lonen per maand incl. bijz. beloningen, totaal Cao sectoren, categorie M-N Zakelijke dienstverlening. Link naar CBS-Prijsindexcijfer. Indien van toepassing gelden altijd de <u>eerst-gepubliceerde cijfers</u>. De Opdrachtgever hanteert de onderstaande rekenmethode, waarbij het indexeringspercentage wordt afgerond op twee (2) decimalen.
E. 44	Facturatie Er wordt gefactureerd via e-facturen. 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.
E. 45	Vergoeding 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.
E. 46	Belastingdienst U vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.
E. 47	Aansprakelijkheid 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-afdracht ligt te allen tijde bij Opdrachtnemer.
E. 48	Implementatiebijeenkoms

	U verleent medewerking aan minimaal één implementatiebijeenkomst waarbij de Overeenkomst uit deze Aanbesteding gepresenteerd wordt. <i>Toelichting</i> Deze bijeenkomst wordt door Opdrachtgever en Deelnemer georganiseerd en zal plaatsvinden na definitieve gunning. De verdere invulling van de implementatie wordt nader met Deelnemer 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: • wederzijdse kennismaking contactpersonen (tactisch en strategisch niveau); • het toelichten van de uitgangspunten van de Overeenkomst; • het managen van wederzijdse verwachtingen; • het maken van wederzijdse "SMART" afspraken. Onder implementatie wordt verstaan het implementeren van de dienstverlening in al haar facetten, inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.
E. 49	Implementatie aanspreekpunt U wijst gedurende de implementatieperiode een vast contactpersoon op strategisch niveau aan, die het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever is.
E. 50	Jaarplanningen U levert tijdens de implementatieperiode de concept jaarplanningen voor het restant van 2026 aan.
E. 51	Communicatie U bent op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 08.00 en 18.00 uur) voor Opdrachtgever zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar.
E. 52	Aanspreekpunt U wijst één centraal contactpersoon aan. <i>Toelichting</i> De contactgegevens van uw contactpersoon en die van Opdrachtgever worden bij gunning aangedragen en worden vermeld in de Overeenkomst. Bij wijzigingen van de contactpersonen, stellen partijen elkaar schriftelijk zo spoedig mogelijk op de hoogte.
E. 53	KPI's U gaat akkoord dat de Overeenkomst wordt gestuurd op basis van KPI's beschreven in de SLA (zie bijlage E).
E. 54	Klachten- en complimentenprocedure 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. Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure. Hierin zijn in ieder geval de volgende aspecten geborgd: • klachten en complimenten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door Opdrachtgever worden geuit en dienen in de status overzichten opgenomen te worden; • klachtafhandeling: klachten die het arbeidsproces van de pandgebruiker verstoren dienen binnen 48 uur na melding afgehandeld te zijn; • er is sprake van klachtafhandeling wanneer Opdrachtgever heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing;

	• Opdrachtnemer neemt in het geval van klachten direct actie en stelt Opdrachtgever op de hoogte als er niet direct een oplossing voorhanden is; • Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht; • klachten met een terugkerend karakter signaleert Opdrachtnemer proactief en worden (aan de hand van een plan van aanpak) met Opdrachtgever besproken; • 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. De klachtenprocedure- en complimentenprocedure wordt door Opdrachtnemer na gunning ter beschikking gesteld. Hierin zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen: • Waar en hoe kunnen de klachten en complimenten ingediend worden? • Hoe is de klachten- en complimentenprocedure intern georganiseerd? • Hoe ziet het escalatiemodel er uit?
E. 55	Dagelijkse afstemming Om snel operationele zaken af te stemmen is dagelijkse afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer noodzakelijk. Dit kan telefonisch of per e-mail. Opdrachtnemer krijgt de directe telefoonnummers en e-mailadressen van de medewerkers van Vraagbeantwoording en een centraal e-mailadres die toegankelijk is voor het gehele cluster. Opdrachtnemer verstrekt de directe telefoonnummers van de in de tabel genoemde functionarissen en stelt een centraal e-mailadres en telefoonnummer beschikbaar om snel zaken te kunnen afstemmen. Het contact met Opdrachtnemer en Opdrachtgever beperkt zich tussen de in de tabel genoemde functionarissen van Opdrachtnemer en de medewerkers van cluster Vraagbeantwoording, waarbij voor de verschillende onderdelen zoveel mogelijk sprake is van een single-point-of-contact. In principe is er geen direct contact tussen de medewerkers van Vraagbeantwoording en de publieksvoorlichters die Opdrachtnemer voor de Opdracht inzet.
E. 56	Social return 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. <i>Toelichting</i> Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Meer achtergrondinformatie vindt u op http://www.maatwerkvoormensen.nl. 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. Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen: • Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong); • Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn; • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden; • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden; • Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;

	• Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte; • Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden; • de Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden; • leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers); • leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties; • leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. U maakt vier (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: • de wijze waarop u impact creëert en invulling geeft aan de social return verplichting. Te denken valt aan begeleidingsuren, interventies, stage- en ervaringsplekken, dienstverleningsvorm en producten, maar bijvoorbeeld ook aan aantoonbaar investeren in reeds bestaande initiatieven; • de investering die door u wordt gedaan. Deze investering dient in verhouding te staan tot de verwachte omzet binnen de Overeenkomst; • voorstel met procesafspraken ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht. Met daarin het aanspreekpunt vanuit u en de praktische invulling van het proces; • de manier waarop u het afgesproken percentage realiseert; • de wijze waarop u de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op uw initiatief; • de randvoorwaarden; • de planning. 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. Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt minimaal jaarlijks besproken met Opdrachtgever. U vult daartoe periodiek Bijlage G - Verantwoordingsformulier Social return 2.0 in. <i>KPI</i> Omschrijving: de mate waarin Opdrachtnemer voldoet aan de in de Inschrijving opgegeven SROI-belofte. Norm: minimaal het percentage dat in de Inschrijving is opgegeven. Monitoring: via de viermaandelijke rapportages over gerealiseerde SROI-activiteiten en de jaar-afsluitende controle. Gevolg bij niet-naleving: de Aanbestedende dienst kan Opdrachtnemer verplichten tot aanvullende inzet of financiële compensatie.
--	--

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

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

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

2. Ondertekening Inschrijver

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