

Annex 1: Programma van eisen locatiemanagement en begeleiding Oekraïense ontheemden

Datum: 23 augustus 2026

(Behorende bij de Europees Openbare aanbesteding 'Locatiemanagement en begeleiding Oekraïense ontheemden')

In deze Bijlage zijn de vereisten waaraan de Diensten moeten voldoen vastgelegd. Deze vereisten gelden als knock-outcriteria. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (één of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure. Opdrachtnemer gaat door middel van inschrijving akkoord met alle eisen in het programma van Eisen.

1. Wettelijk kader en regelgeving	
1.1	Wet- en regelgeving De Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de geldende Nederlandse wet- en regelgeving. Indien sprake is van tegenstrijdigheden tussen de aanbestedingsdocumenten en de geldende wet- en regelgeving, normen of andere in de aanbestedingsstukken genoemde documenten, prevaleert de meest strikte bepaling.
1.2	Beleid en sociale kaart Haarlemmermeer Opdrachtnemer is bekend met en werkt conform de geldende beleidsuitgangspunten en de sociale kaart van de Haarlemmermeer.
1.3	Wijzigingen opvangopgave Opdrachtnemer erkent dat de opvang van Oekraïense ontheemden en de uitvoering van de Opdracht onderhevig zijn aan wijzigingen in wet- en regelgeving, landelijke kaders, de Richtlijn Tijdelijke Bescherming (RTB), de opvangopgave en de samenstelling van de doelgroep. Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd van de overeenkomst redelijke wijzigingen aan te brengen in de uitvoering, werkzaamheden, inzet en organisatie van de dienstverlening. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking en draagt zorg voor een flexibele uitvoering van de Opdracht.
1.4	Tolk- en vertaaldienst Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer zoveel als mogelijk het Oekraïens sprekend personeel inzet. Indien dit niet mogelijk of passend is, zorgt Opdrachtnemer voor aanvullende tolk- en vertaaldiensten. De kosten mogen separaat gefactureerd worden zie eis 11.4.
1.5	Onafhankelijk vertrouwenspersoon Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van een onafhankelijk vertrouwenspersoon.
1.6	De inschrijver dient bij de uitvoering van de opdracht de cao('s) en arbeidsvoorwaarden na te leven die op grond van de geldende wet- en regelgeving, de toepasselijke werkingssfeer en een eventuele algemeen verbindend verklaring (AVV) op de opdrachtnemer en de ingezette werknemers van toepassing zijn. De inschrijver vermeldt bij inschrijving welke cao op de uitvoering van de opdracht van toepassing is en verklaart deze gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst na te leven.

2. Algemeen	
2.1	Aanvang opdracht De Opdrachtnemer start de uitvoering van de Opdracht per 1 april 2027.

2.2	Overdracht bij start en einde opdracht Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige, tijdige en zorgvuldige overdracht bij aanvang en beëindiging van de Opdracht. Bij aanvang van de Opdracht stemt Opdrachtnemer actief af met de voorgaande leverancier zodat de dienstverlening volledig operationeel en zonder onderbreking wordt overgenomen. Bij beëindiging van de Opdracht werkt Opdrachtnemer volledig mee aan een warme, volledige en kosteloze overdracht aan Opdrachtgever en/of een opvolgende leverancier. Hieronder valt in ieder geval overdracht van relevante dossiers, registraties, werkafspraken, contactgegevens, lopende casuïstiek en operationele informatie, voor zover wettelijk toegestaan.
2.3	Opvanglocaties Opdrachtnemer voert de Opdracht uit op de volgende opvanglocaties: 1. Corendon hotel te Badhoevedorp; 2. Ewart hotel te Schiphol-Rijk; 3. Polderstaete te Cruquius; 4. Vlietestein Wielestein te Nieuw-Vennep.
2.4	Uitvoeringslocatie Opdrachtnemer voert de dienstverlening fysiek uit op de opvanglocaties die onderdeel uitmaken van de Opdracht, tenzij aard of inhoud van de werkzaamheden redelijkerwijs anders vereist. Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst opvanglocaties toevoegen, wijzigen of beëindigen. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking en past de dienstverlening hierop aan.
2.5	Samenwerkingsafspraken Opdrachtnemer en Opdrachtgever werken vooraf aan start van de dienstverlening de samenwerkingsafspraken schriftelijk uit.

3. Inzet en uitvoering	
3.1	Doelgroep Opdrachtnemer verzorgt begeleiding en locatiemanagement voor Oekraïense ontheemden die in de gemeente Haarlemmermeer verblijven. De dienstverlening vindt plaats binnen de kaders van de Regeling Opvang Ontheemden Oekraïne en de daarop gebaseerde gemeentelijke opvangtaak. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de beoordeling van verblijfsrechtelijke of juridische statusvragen en baseert de uitvoering van de Opdracht op de plaatsing en aanwijzing door Opdrachtgever. De dienstverlening omvat alle op de opvang verblijvende Oekraïense ontheemden zolang zij door of namens Opdrachtgever zijn opgevangen in de gemeente Haarlemmermeer, ongeacht wijzigingen in hun administratieve of procedurele situatie gedurende het verblijf. Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit op een inclusieve, zorgvuldige en niet-discriminerende wijze binnen de kaders van de Opdracht en conform geldende wet- en regelgeving en instructies van Opdrachtgever.
3.2	Plaatsing ontheemden Opdrachtnemer plaatst ontheemden namens Opdrachtgever (in samenwerking met RCVS) en adviseert over een passende plaatsing op basis van de beschikbare capaciteit, samenstelling van de locatie, veiligheidsaspecten en individuele omstandigheden van de ontheemde. Indien de opvang niet (langer) passend voor de ontheemde is, adviseert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever over een passend alternatief. Opdrachtnemer heeft mandaat om ontheemden in het kader van sancties over te plaatsen zoals beschreven in het sanctieprotocol. Het sanctieprotocol is toegevoegd als bijlage 2.
3.3	Dienstrooster en bezetting

	Opdrachtgever stelt per opvanglocatie de vereiste bezettingstijden en het bijbehorende dienstrooster vast. Opdrachtnemer stelt op basis hiervan een personeelsrooster op waarin vaste werkdagen per locatie en personeelsinzet zijn opgenomen. Opdrachtnemer deelt het actuele personeelsrooster met Opdrachtgever bij aanvang van de werkzaamheden en bij structurele wijzigingen. Opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering van het vastgestelde dienstrooster en zorgt ervoor dat binnen de afgesproken bezettingstijden gekwalificeerd personeel aanwezig is om de begeleiding, ondersteuning en operationele aansturing op de opvanglocatie uit te voeren. Buiten de vastgestelde dienstitijden is Opdrachtnemer bereikbaar conform de in deze overeenkomst opgenomen bereikbaarheidsdienst voor calamiteiten en urgente situaties. De dienstverlening wordt uitgevoerd conform de vastgestelde diensten en tijden per opvanglocatie. Wijzigingen van het dienstrooster worden door Opdrachtnemer vooraf ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd. Het door Opdrachtgever vastgestelde dienstrooster per opvanglocatie is opgenomen in bijlage 1.
3.4	Integrale uitvoeringsaanpak Opdrachtnemer voert de Opdracht integraal uit, bestaande uit begeleiding, activering, signalering, doorverwijzing en locatiemanagement. De uitvoering is gericht op: - Het bevorderen van zelfredzaamheid en (arbeids)participatie; - Het ondersteunen van een leefbare en ordelijke situatie op de opvanglocaties; - Het tijdig signaleren van risico's, incidenten en knelpunten; - Het zorgvuldig afstemmen tussen begeleiding, doorverwijzing en uitvoering op de opvanglocaties.
3.5	Activiteiten en participatie Opdrachtnemer ontwikkelt, organiseert en coördineert een doorlopend activiteitenprogramma gericht op participatie, welzijn, ontmoeting en activering van ontheemden. Het activiteitenprogramma sluit aantoonbaar aan op de behoeften van de doelgroep en bevat in ieder geval activiteiten voor kinderen, jongeren en volwassenen. Tijdens schoolvakanties worden aanvullende kinderactiviteiten georganiseerd. Het programma wordt minimaal ieder kwartaal vooraf afgestemd met Opdrachtgever.
3.6	Huisregels en naleving Opdrachtnemer ziet toe op de naleving van de geldende huisregels op de opvanglocaties en handelt bij overtredingen conform het door Opdrachtgever vastgestelde sanctieprotocol. Opdrachtnemer is niet bevoegd zelfstandig af te wijken van het sanctieprotocol. Opdrachtnemer deelt een afschrift van de afgegeven waarschuwing met Opdrachtgever en houdt een zorgvuldig dossier bij. De huisregels per opvanglocatie en het sanctieprotocol zijn toegevoegd als bijlagen 3, 4 en 5.
3.7	Randvoorwaarden uitvoering Opdrachtnemer draagt volledig zorg voor alle randvoorwaarden die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Opdracht, waaronder personele inzet, opleidingen, ICT-middelen, communicatiemiddelen, registratiesysteem, werkmaterialen en overige faciliteiten. Opdrachtnemer draagt zorg voor een consistente uitvoering van de Opdracht op alle opvanglocaties, afgestemd op lokale omstandigheden en de overeengekomen kaders met Opdrachtgever.

4. Begeleiding	
4.1	Doel van de begeleiding Opdrachtnemer draagt zorg voor professionele en doelmatige begeleiding van ontheemden. De begeleiding is gericht op praktische ondersteuning, sociaal-emotionele ondersteuning, activering en het versterken van de zelfredzaamheid en (arbeids)participatie van ontheemden, zodat zij zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren binnen de samenleving.

4.2	Beschikbaarheid en toegankelijkheid Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat begeleiding zichtbaar aanwezig, aanspreekbaar en laagdrempelig toegankelijk is voor ontheemden. Opdrachtnemer heeft een outreachende werkwijze richting ontheemden.
4.3	Spreekuren Opdrachtnemer organiseert in overleg met Opdrachtgever wekelijks inloopsprekuren op de daarvoor aangewezen opvanglocaties. De spreekuren zijn ook toegankelijk voor ontheemden in de POO. Opdrachtnemer informeert de ontheemden over wanneer de spreekuren plaatsvinden.
4.4	Zelfredzaamheidsbeoordeling Opdrachtnemer past per ontheemde een zelfredzaamheidsmatrix (of gelijkwaardig instrument) toe om de mate van zelfredzaamheid vast te stellen en te monitoren. Op basis van de uitkomsten van de zelfredzaamheidsmatrix wordt onderscheid gemaakt tussen ten minste de volgende categorieën: - Volledig zelfredzaam; - Gedeeltelijk zelfredzaam; - Beperkt of niet zelfredzaam. De intensiteit en aard van de begeleiding wordt afgestemd op deze categorieën. Hierbij geldt dat niet alle ontheemden intensieve begeleiding ontvangen, maar dat begeleiding wordt ingezet naar behoefte en risico-inschatting.
4.5	Doelgerichte ondersteuning bij hulpvragen Indien een ontheemde ondersteuning wenst, wordt ondersteuning gericht ingezet op basis van vastgestelde behoeften. Deze ondersteuning kan onder meer bestaan uit praktische begeleiding (zoals toeleiding richting werk, dagbesteding en maatschappelijke participatie) en sociaal-maatschappelijke ondersteuning (zoals toeleiding naar huisarts, zorg en andere voorzieningen.)
4.6	Activering en toeleiding naar voorzieningen Opdrachtnemer stimuleert ontheemden actief om gebruik te maken van reguliere voorzieningen en maatschappelijke activiteiten die bijdragen aan hun zelfredzaamheid, (arbeids)participatie en welzijn. Opdrachtnemer fungeert als verbindende schakel tussen ontheemden en het bestaande aanbod van voorzieningen en activiteiten, waaronder in ieder geval sport, onderwijs, (eerstelijns)zorg, maatschappelijke ondersteuning, dagbesteding, (toeleiding naar) werk, ondersteuning bij digitale overheidsdiensten (zoals DigiD) en overige relevante voorzieningen. Opdrachtnemer werkt drempelverlagend, ondersteunt ontheemden waar nodig bij de eerste stappen richting deze voorzieningen en stimuleert hen om deze vervolgens zoveel mogelijk zelfstandig te benutten.
4.7	Begeleidingsplan Voor ontheemden die gedeeltelijk of beperkt/niet zelfredzaam zijn en begeleiding ontvangen, stelt Opdrachtnemer bij aanvang van de begeleiding een begeleidingsplan op. Het begeleidingsplan bevat ten minste: - De vastgestelde ondersteuningsbehoefte; - De begeleidingsdoelen; - Gemaakte afspraken; - Evaluatiemomenten; - Beoogde resultaten. Als onderdeel van het begeleidingsplan brengt Opdrachtnemer voor iedere ontheemde in kaart hoe het staat met participatie. Hierbij wordt ten minste vastgelegd en periodiek geactualiseerd: - De arbeidsmarktpositie (werkzaam of niet werkzaam); - De aard van het dienstverband (tijdelijk, duurzaam of anderszins); - De mate waarin de werkzaamheden aansluiten bij opleidings-, kennis en ervaringsniveau van ontheemde; - Het taalniveau en de voortgang in de taalontwikkeling; - Eventuele belemmeringen voor verdere participatie en de benodigde ondersteuning.

	Het begeleidingsplan wordt opgesteld in overleg met de ontheemde en periodiek geëvalueerd en geactualiseerd. Op verzoek van Opdrachtgever, deelt Opdrachtnemer het begeleidingsplan met Opdrachtgever met expliciet vastgelegde toestemming van ontheemde.
4.8	Evaluaties Opdrachtnemer herbeoordeelt de zelfredzaamheidsmatrix van ontheemden die zij niet actief begeleidt, periodiek maar tenminste tweemaal per jaar per ontheemde. Opdrachtnemer evalueert het begeleidingsplan van ontheemden die zij actief begeleidt, periodiek maar tenminste tweemaal per jaar per ontheemde. Bij elke evaluatie wordt beoordeeld in hoeverre de doelen uit het begeleidingsplan zijn behaald. Indien nodig wordt het begeleidingsplan aangescherpt of bijgesteld. De ontheemde wordt actief betrokken bij de evaluaties en ontvangt inzicht in de uitkomsten.
4.9	Doorverwijzing en keteninterventies Opdrachtnemer draagt zorg voor actieve en tijdige doorverwijzing van ontheemden naar passende voorzieningen en hulpverlening indien de ondersteuningsbehoefte of situatie van de ontheemde daartoe aanleiding geeft. Opdrachtnemer onderhoudt actief contact met relevante partners binnen zorg, welzijn, onderwijs, werk, maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp, politie en de veiligheidsketen. Indien noodzakelijk organiseert Opdrachtnemer een multidisciplinair overleg (MDO), draagt zorg voor verslaglegging en bewaakt de uitvoering van de gemaakte afspraken. Opdrachtnemer nodigt voor het MDO de Opdrachtgever en relevante partners uit. Vooraf deelt Opdrachtnemer de relevante informatie uit het dossier met Opdrachtgever en overige deelnemers aan het overleg, met expliciet vastgelegde toestemming van de ontheemde.
4.10	Vastlegging begeleiding Alle begeleiding, evaluaties, bijzonderheden en afspraken worden vastgelegd conform hoofdstuk 8.

5. Locatiemanagement	
5.1	Doel van het locatiemanagement Opdrachtnemer draagt zorg voor professioneel locatiemanagement ten behoeve van de dagelijkse operationele coördinatie van de opvang van ontheemden. Het locatiemanagement is gericht op het waarborgen van een ordelijke, voorspelbare en goed functionerende uitvoering van de opvang binnen de kaders van de Opdracht.
5.2	Personele inzet locatiemanagement Opdrachtnemer draagt zorg voor de invulling van ten minste de volgende rollen ten behoeve van het locatiemanagement: <i>Tactische coördinatie</i> Opdrachtnemer wijst per opvanglocatie een vaste verantwoordelijke functionaris aan die belast is met de dagelijkse aansturing en coördinatie van de opvanglocatie. Deze functionaris fungeert als eerste aanspreekpunt voor ontheemden, Opdrachtgever en relevante ketenpartners. <i>Strategische coördinatie</i> Opdrachtnemer wijst een verantwoordelijke functionaris aan die belast is met de strategische afstemming met Opdrachtgever, advisering over de ontwikkeling van de opvanglocaties, implementatie van beleidswijzigingen en de voorbereiding op wijzigingen in wet- en regelgeving, bezetting en opvangbehoefte.
5.2	Signalering, informatievoorziening en knelpunten Opdrachtnemer signaleert tijdig operationele knelpunten, risico's, samenwerkingsvraagstukken en overige ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Opdracht of de continuïteit van de opvang. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever actief over dergelijke ontwikkelingen en bespreekt knelpunten tijdig, zodat passende maatregelen kunnen worden getroffen. Opdrachtnemer doet waar mogelijk concrete voorstellen voor oplossingen, verbetermaatregelen of aanvullende werkafspraken. Opdrachtnemer bewaakt de opvolging van afgesproken verbetermaatregelen en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. De signalering betreft in ieder geval:

	- Praktische uitvoeringsproblemen op de opvang; - Spanningen of verstoringen in de dagelijkse gang van zaken; - Knelpunten in de samenwerking met betrokken partijen; - Relevante mutaties en ontwikkelingen; - Situaties die afstemming of besluitvorming door Opdrachtgever vereisen. Incidenten, calamiteiten en escalaties worden behandeld conform hoofdstuk 6.
5.3	Communicatie richting ontheemden Opdrachtnemer draagt zorg voor duidelijke, tijdige en begrijpelijke communicatie richting ontheemden. Bij plaatsing in een gemeentelijke opvanglocatie worden ontheemden geïnformeerd over begeleiding, huisregels, klachtenprocedure, vertrouwenspersoon, bereikbaarheid en overige relevante onderwerpen. Deze informatie wordt periodiek herhaald richting ontheemden. Opdrachtnemer organiseert (fysieke) bewonersbijeenkomsten op verzoek van Opdrachtgever.
5.4	Informatiebijeenkomsten Opdrachtnemer organiseert, op basis van ontwikkelingen en behoeften onder ontheemden, (fysieke) informatiebijeenkomsten. De bijeenkomsten vinden plaats op een voor ontheemden passend moment, waarbij de Opdrachtnemer rekening houdt met de mogelijkheid dat bijeenkomsten ook in de avonduren plaatsvinden. Opdrachtnemer draagt zorg voor de benodigde personele bezetting en aanwezigheid tijdens deze bijeenkomsten.
5.5	Bewonersraden Opdrachtnemer faciliteert per opvanglocatie (fysieke) bewonersraden en neemt waar nodig deel aan deze bijeenkomsten. De bewonersraad heeft als doel ontheemden actief te betrekken en inspraak te bieden bij relevante onderwerpen. Ook deze bijeenkomsten kunnen in de avonduren plaatsvinden. Opdrachtnemer draagt in dat geval zorg voor de benodigde personele bezetting en aanwezigheid.
5.6	Aanwezigheid, bereikbaarheid en aanspreekbaarheid Opdrachtnemer waarborgt dat locatiemanagement zichtbaar aanwezig, aanspreekbaar en bereikbaar is voor ontheemden, Opdrachtgever en betrokken partners. Dit draagt bij aan een laagdrempelige communicatie en effectieve samenwerking op de opvanglocaties. Opdrachtnemer heeft een outreachende werkwijze richting ontheemden.

6. Veiligheid, signalering en incidentmanagement	
6.1	Bereikbaarheid Opdrachtnemer draagt zorg voor een 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbare bereikbaarheidsdienst ten behoeve van incidenten, calamiteiten en urgente operationele vraagstukken op de opvanglocaties. Opdrachtnemer stelt hiervoor gedurende de looptijd van de overeenkomst een permanent bereikbaar telefoonnummer beschikbaar. Opdrachtnemer draagt zorg voor een vaste contactpersoon per opvanglocatie. De vaste contactpersoon of diens vervanger is gedurende kantooruren beschikbaar voor Opdrachtgever, beveiliging en begeleiders op opvanglocaties. Opdrachtnemer deelt bij aanvang van de werkzaamheden en na wijzigingen een actuele lijst met contactgegevens (functies, opvanglocatie, telefoonnummers en emailadressen) met Opdrachtgever en betrokken partijen.
6.2	Signalering en vroegtijdige interventie Opdrachtnemer signaleert actief en tijdig ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de veiligheid, leefbaarheid, gezondheid, zelfredzaamheid of continuïteit van de opvang. De signalering omvat in ieder geval: - Verslechtering van zelfredzaamheid; - Psychosociale problematiek; - Zorgmijding; - Spanningen tussen ontheemden; - Vermoedens of signalen van uitbuiting, mensenhandel of huiselijk geweld; - Middelengebruik of verslavingsproblematiek;

	- Overlastgevend gedrag; - Overtredingen van huisregels; - Veiligheidsrisico's; - Verwaarlozing; - Financiële problematiek; - Ontwikkelingen die de leefbaarheid of continuïteit van de opvanglocatie kunnen beïnvloeden. Opdrachtnemer beoordeelt de aard, ernst en urgentie van gesignaleerde situaties en onderneemt binnen zijn bevoegdheden tijdig passende acties om escalatie te voorkomen. Opdrachtnemer beperkt waar mogelijk de gevolgen van gesignaleerde risico's en legt de signalering, opvolging en getroffen maatregelen aantoonbaar vast. Indien de situatie daartoe aanleiding geeft, zet Opdrachtnemer passende begeleiding of relevante ketenpartners in en bewaakt de opvolging van de afgesproken acties. Opschaling richting Opdrachtgever vindt plaats conform artikel 6.3. Incidenten en calamiteiten worden behandeld conform artikel 6.4.
6.3	Escalatie en opschaling Opdrachtnemer beschikt over een duidelijke interne escalatiestructuur en draagt zorg voor tijdige opschaling van situaties die niet binnen de reguliere uitvoering van de Opdracht kunnen worden afgehandeld, die aanvullende besluitvorming door Opdrachtgever vereisen of die een verhoogd veiligheids-, zorg-, bestuurlijk, financieel of maatschappelijk risico met zich meebrengen. Opdrachtnemer schaaft dergelijke situaties onverwijld op bij Opdrachtgever en verstrekt daarbij informatie over de aard van de situatie, actuele stand van zaken, de reeds getroffen maatregelen en de voorgestelde vervolgstappen. Opdrachtnemer legt opschalingen, adviezen en vervolgacties aantoonbaar vast.
6.4	Incidenten, calamiteiten en meldplicht Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de tijdige melding, registratie, opvolging en coördinatie van incidenten, calamiteiten en overige relevante bijzonderheden die van invloed kunnen zijn op de veiligheid, leefbaarheid of continuïteit van de opvang. Opdrachtnemer meldt dergelijke gebeurtenissen onverwijld aan Opdrachtgever. Indien directe melding redelijkerwijs niet mogelijk is, vindt melding plaats zodra de situatie dit toelaat en uiterlijk op de eerstvolgende werkdag. De melding wordt mondeling gedaan en vervolgens zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd. Onder calamiteiten en incidenten wordt in ieder geval verstaan: - Inzet of komst van ambulance, politie of brandweer; - Overtredingen van huisregels die leiden tot een time-out of overplaatsing; - (Vermoedelijke) vermissing van ontheemden; - Geweldsincidenten, ongevallen, (pogingen tot) overlijden of materiële schade; - Vermoedens of signalen van uitbuiting, mensenhandel of huiselijk geweld; - Brand, waterschade, technische storingen of andere gebeurtenissen met impact op de opvanglocatie; - Overige gebeurtenissen die redelijkerwijs van invloed kunnen zijn op de veiligheid, leefbaarheid of continuïteit van de opvanglocatie of omgeving. Opdrachtnemer registreert incidenten en calamiteiten in het registratiesysteem en bewaakt de opvolging van getroffen maatregelen. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer nadere informatie, analyses van incidenten en voorstellen voor beheersmaatregelen. In de meld- en escalatieketen geldt dat beveiliging verantwoordelijk is voor directe signalering en operationele alarmering. Het locatiemanagement is verantwoordelijk voor de coördinatie, formele melding en communicatie richting Opdrachtgever.
6.5	Crisissituaties en spoedmaatregelen

	Opdrachtnemer handelt in crisissituaties, waaronder situaties waarin de veiligheid, gezondheid, leefbaarheid of continuïteit van de opvang in het geding is, direct en binnen de eigen verantwoordelijkheid en bevoegdheden. Opdrachtnemer signaleert crisissituaties onverwijld. In acute situaties treft Opdrachtnemer direct de maatregelen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de veiligheid, gezondheid, leefbaarheid of continuïteit van de opvang of de omgeving te waarborgen, voor zover deze binnen zijn verantwoordelijkheid en bevoegdheden vallen. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk over de aard van de situatie, de reeds getroffen maatregelen en de benodigde vervolgstappen, waaronder indien van toepassing (spoed)overplaatsing van ontheemden, aanvullende veiligheidsmaatregelen of andere noodzakelijke interventies. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de formele besluitvorming over maatregelen die buiten de bevoegdheden van Opdrachtnemer vallen. Opdrachtnemer verleent volledige en onverwijld medewerking aan de uitvoering van door Opdrachtgever genomen besluiten. Opdrachtnemer draagt zorg voor de operationele coördinatie van de uitvoering van crisismaatregelen op de opvanglocatie, voor zover deze binnen de reikwijdte van de Opdracht vallen. In crisissituaties vindt directe afstemming plaats met Opdrachtgever en relevante ketenpartners. Opdrachtnemer waarborgt dat een verantwoordelijke functionaris conform de bereikbaarheidsregeling beschikbaar is voor afstemming, coördinatie en opvolging.
--	--

7. Samenwerking en afstemming	
7.1	Algemene samenwerking Opdrachtnemer werkt actief, professioneel, constructief en transparant samen met Opdrachtgever en alle bij de opvanglocaties en particuliere opvang betrokken partijen en ketenpartners. Opdrachtnemer handelt in het belang van een veilige, stabiele en goed functionerende opvangorganisatie en onthoudt zich van handelen of nalaten dat de samenwerking, uitvoering of continuïteit van de Opdracht belemmert. Opdrachtnemer conformeert zich aan de door Opdrachtgever vastgestelde werkafspraken, samenwerkingsstructuren, escalatielijnen en operationele instructies.
7.2	Afstemming en overleg Opdrachtnemer initieert, organiseert en neemt actief deel aan de overleggen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht en de afstemming met betrokken partijen. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate voorbereiding, opvolging en terugkoppeling van gemaakte afspraken. Opdrachtnemer neemt actief deel aan en organiseert de benodigde overleggen, waaronder in ieder geval: - Periodiek overleg met relevante afdelingen van Opdrachtgever, waaronder Burgerzaken en Facilitaire Zaken, minimaal eenmaal per vier weken; - Tactisch/strategisch overleg over voortgang, risico's, capaciteit en ontwikkelingen, minimaal eenmaal per vier weken; - Operationeel- en casuïstiekoverleg, minimaal eenmaal per twee weken; - Overleg met beveiliging, indien van toepassing, minimaal eenmaal per vier weken. Van overleggen worden actielijsten en schriftelijke verslaglegging opgesteld en gedeeld met Opdrachtgever.
7.3	Afstemming en samenwerking met partners Opdrachtnemer draagt zorg voor afstemming en coördinatie met Opdrachtgever en betrokken partijen op de opvanglocaties, waaronder in ieder geval beveiliging, hotelmanagement, huismeesters, begeleiding, zorgpartners en overige relevante ketenpartners.

	Opdrachtnemer bevordert een samenhangende uitvoering van werkzaamheden, bewaakt de onderlinge afstemming, draagt zorg voor adequate informatie-uitwisseling en duidelijke werkafspraken tussen betrokken partijen en draagt bij aan een ordelijke, veilige en goed functionerende opvanglocatie.
7.4	Multidisciplinair overleg (MDO) Indien de situatie van een ontheemde of de uitvoering van de opvang daartoe aanleiding geeft, organiseert Opdrachtnemer tijdig een multidisciplinair overleg (MDO) op casusniveau. Opdrachtnemer betreft bij het MDO alle voor de betreffende situatie relevante partijen en nodigt Opdrachtgever en relevante zorg- en ketenpartners uit. Opdrachtnemer draagt zorg voor voorbereiding, verslaglegging, coördinatie en opvolging van de gemaakte afspraken.
7.5	Adviesfunctie Opdrachtnemer geeft gevraagd en ongevraagd advies aan Opdrachtgever over beleidsmatige, strategische en operationele ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Opdracht en de opvanglocaties. Opdrachtnemer signaleert proactief ontwikkelingen, knelpunten en kansen binnen de uitvoering en vertaalt deze naar concrete en onderbouwde adviezen aan Opdrachtgever ten behoeve van beleidsvorming, bijsturing en doorontwikkeling van de opvang.

8. Registratie en rapportage	
8.1	Operationele registratie opvanglocatie Opdrachtnemer legt ten behoeve van de operationele uitvoering van de Opdracht tenminste de volgende informatie vast: - Incidenten en calamiteiten; - Meldingen en de opvolging daarvan; - Opschalingen, crisismaatregelen en de opvolging daarvan; - Bijzonderheden op en rond de opvanglocaties; - Activiteiten en inzet op de opvanglocaties; - Bezetting en mutaties van ontheemden (locatiescan), inclusief ondersteuning bij uitschrijving in de gemeente; - Overige informatie die noodzakelijk is voor uitvoering, monitoring en verantwoording van de Opdracht.
8.2	Cliëntregistratie en begeleidingsdossier Opdrachtnemer maakt gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik van een registratiesysteem voor het registreren en beheren van cliëntdossiers van ontheemden die begeleiding ontvangen. Het systeem wordt bij aanvang van de dienstverlening ingericht in afstemming met Opdrachtgever. Voor ontheemden die begeleiding ontvangen, onderhoudt Opdrachtnemer een actueel cliëntdossier. Het cliëntdossier bevat ten minste: - Uitkomsten van zelfredzaamheidsbeoordelingen; - Het begeleidingsplan; - Begeleidingsdoelen; - Ingezette activiteiten en interventies; - Relevante signaleringen en bijzonderheden; - Evaluaties en voortgang; - Relevante contactmomenten en overdrachten. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor de Zelfredzaamheidsmatrix of een gelijkwaardig instrument voor het gestructureerd vastleggen en monitoren van de ontwikkeling van de ontheemde.
8.3	Registratie ontheemden zonder actieve begeleiding

	Voor ontheemden die geen actieve begeleiding ontvangen legt Opdrachtnemer ten minste de uitkomsten van zelfredzaamheidsbeoordelingen, relevante signaleringen, bijzonderheden en eventuele opvolgacties vast.
8.4	Actualiteit en kwaliteit van registraties Opdrachtnemer actualiseert registraties tijdig en in ieder geval bij relevante ontwikkelingen. Opdrachtnemer waarborgt dat registraties volledig, eenduidig, herleidbaar en actueel zijn en beschikbaar zijn ten behoeve van uitvoering, monitoring, verantwoording en overdracht.
8.5	Toegang tot registratiesysteem Opdrachtgever en door opdrachtgever aangewezen betrokkenen krijgen gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos toegang tot het digitale registratiesysteem voor inzage in de voor deze Opdracht relevante registraties, rapportages en opvolging van meldingen. Het systeem van Opdrachtnemer is web-based. De toegang wordt zodanig ingericht dat Opdrachtgever en door Opdrachtgever aangewezen betrokkenen zelfstandig en zonder tussenkomst van Opdrachtnemer inzage kunnen verkrijgen in registraties, dossiers, rapportages, incidenten, waarschuwingen, meldingen en opvolgacties voor zover noodzakelijk voor contractmanagement, monitoring, toezicht en verantwoording.
8.6	Herleidbaarheid en controleerbaarheid Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle registraties, rapportages en dossierstukken volledig, actueel, controleerbaar en herleidbaar zijn. Opdrachtgever moet op basis van de vastgelegde informatie kunnen vaststellen: - Welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en wanneer; - Welke signaleringen, bijzonderheden of incidenten zijn geregistreerd; - Welke maatregelen, interventies of besluiten zijn genomen; - Door wie deze zijn uitgevoerd; - Op welke wijze opvolging heeft plaatsgevonden; - Wat de actuele status van de betreffende situatie, melding of casus is.

9. Personeel	
9.1	Continuïteit en vervanging Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende personele capaciteit en continuïteit van dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de Opdracht inclusief vakantieperioden. Opdrachtnemer borgt de beschikbaarheid van voldoende managementcapaciteit om de continuïteit van het locatiemanagement te waarborgen, passend bij de aard, omvang, complexiteit en bezetting van de opvanglocaties. Bij ziekte, verlof, uitval of andere afwezigheid van medewerkers zorgt Opdrachtnemer onverwijld voor deskundige en gelijkwaardige vervanging, zonder vermindering van kwaliteit, veiligheid of continuïteit van de dienstverlening. Uitval van medewerkers ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting om de overeengekomen dienstverlening te leveren. Opdrachtnemer streeft ernaar de Opdracht zoveel mogelijk uit te laten voeren door dezelfde medewerkers, teneinde continuïteit en kennis van de opvanglocatie te borgen.
9.2	Integriteit Het door Opdrachtgever in te zetten personeel handelt discreet, integer en professioneel. Zij stemmen hun houding, bejegening en communicatie af op de ontheemden en houden daarbij rekening met hun culturele achtergrond en kwetsbare positie. Opdrachtnemer waarborgt dat personeel geen persoonlijke of privérelatie onderhouden met ontheemden, zodat de onafhankelijkheid en integriteit van de werkzaamheden gewaarborgd blijven.
9.3	Taalvaardigheid en culturele sensitiviteit Opdrachtnemer draagt zorg voor medewerkers die beschikken over voldoende communicatieve vaardigheden om met de doelgroep en externe partners te werken. De medewerkers beschikken over de Nederlandse en Engelse taalvaardigheid op minimaal B2 niveau.

	Medewerkers beschikken aantoonbaar over kennis van interculturele communicatie, trauma-sensitief werken en de specifieke context van de opvang van ontheemden.
9.4	Opleidingsniveau Opdrachtnemer zorgt dat alle in te zetten begeleiders beschikken over minimaal: - Een afgeronde opleiding op minimaal MBO-4 niveau in de richting SPW, Social Work of vergelijkbaar, en minimaal 1 jaar ervaring opvanglocaties, crisisopvang of vergelijkbare maatschappelijke dienstverlening; - Een geldig BHV diploma Opdrachtnemer zorgt dat alle medewerkers belast met locatiemanagement beschikken over minimaal: - Een afgeronde HBO bacheloropleiding; - Aantoonbare ervaring met opvanglocaties, crisisopvang of vergelijkbare maatschappelijke dienstverlening; - Aantoonbare ervaring met operationele aansturing en samenwerking binnen een bestuurlijke omgeving.
9.5	Verklaring omtrent gedrag (VOG) De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers met doelgroepcontact beschikken over een geldige VOG. De VOG is aangevraagd voor de functie die de medewerker uitoefent. Nieuwe medewerkers dienen bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. Opdrachtnemer hanteert daarnaast een intern beleid om de actualiteit van de VOG te borgen en vraagt in ieder geval een nieuwe VOG aan bij functiewijzigingen, signalen of incidenten die daartoe aanleiding geven. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van Opdrachtgever de VOG's te kunnen overleggen. De kosten voor het aanvragen van een VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

10. Sturing, monitoring en naleving	
10.1	Contactpersoon Opdrachtnemer stelt voor de uitvoering van de Opdracht één vaste contactpersoon aan voor Opdrachtgever. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid van de contactpersoon zorgt Opdrachtnemer voor een passende vervanger en meldt dit direct aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
10.2	Overleg en contractmanagement Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren gedurende de looptijd van de overeenkomst periodiek overleg over de uitvoering van de Opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, ontwikkelingen binnen de opvanglocaties, risico's, samenwerking en voortgang op KPI's. Tenzij anders overeengekomen vindt dit overleg minimaal tweemaal per jaar plaats. Opdrachtnemer draagt zorg voor voorbereiding, verslaglegging en opvolging van gemaakte afspraken.
10.3	Managementrapportages Opdrachtnemer levert proactief per kwartaal een managementrapportage op met in ieder geval de volgende gegevens: - Data zelfredzaamheidsmatrix per opvanglocatie; - Bijzonderheden in bezetting en mutaties van ontheemden per opvanglocatie; - In- en uitstroom begeleiding per opvanglocatie, inclusief uitstroomrichting (doelen bereikt, doorverwijzing of weigering van begeleiding of zorg); - Voortgang op KPI's; - Incidenten en calamiteiten per opvanglocatie, inclusief afhandeling; - Klachten en afhandeling per opvanglocatie; - Relevante personele ontwikkelingen; - Operationele en inhoudelijke ontwikkelingen; - Risico's, knelpunten en beheersmaatregelen. De rapportage bevat tevens een korte kwalitatieve toelichting (analyse) op de cijfers. In onderling overleg kunnen de aan te leveren gegevens worden aangepast. Opdrachtnemer deelt de rapportage uiterlijk vier weken na afloop van de betreffende periode met Opdrachtgever.

10.4	Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) De Opdrachtnemer laat jaarlijks een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitvoeren en deelt de uitkomsten met de Opdrachtgever. Het onderzoek bevat in ieder geval: - De resultaten; - Geconstateerde verbeterpunten; - Voorgenomen verbetermaatregelen. De gemiddelde klanttevredenheid moet minimaal een 7,0 op een schaal van 1 tot 10 bedragen. Indien de score lager is, kan de Opdrachtgever de verbeterprocedure starten. De kosten voor het KTO zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer legt voorafgaand aan het onderzoek een onderzoekvoorstel ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor. Opdrachtgever behoudt het recht om aanvullend zelf een KTO uit te voeren of te laten uitvoeren om de tevredenheid van ontheemden over de geleverde ondersteuning te toetsen.
10.5	Klachtenprocedure Opdrachtnemer beschikt over een toegankelijke klachtenprocedure die ter inzage kan worden opgevraagd door Opdrachtgever. Deze procedure zorgt dat: - Klachten (telefonisch of schriftelijk) inclusief afhandeling geregistreerd worden met datum en uniek nummer; - Ontvangstbevestiging binnen één week na ontvangst van klacht wordt gestuurd; - Klachten binnen zes weken worden afgehandeld; - Klachten structureel worden besproken, opgelost en waar nodig maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen; - De procedure beschikbaar is voor de ontheemden, bijvoorbeeld via de website van Opdrachtnemer; - De gemeente een afschrift ontvangt van de afgehandelde klacht en de uitkomst/oplossing.
10.6	Prestatie-indicatoren (KPI's) Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de overeengekomen KPI's. Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren de KPI's periodiek en kunnen hierover nadere afspraken maken. Onderstaande KPI's worden als niet-limitatieve set overeengekomen: 1. Bezettingsgraad: $\geq 98\%$ bezetting van het overeengekomen dienstrooster door gekwalificeerd personeel. 2. Begeleidingsplan: $\geq 95\%$ van de ontheemden die begeleiding ontvangen heeft een begeleidingsplan dat in de afgelopen zes maanden is geëvalueerd en geregistreerd in het registratiesysteem. 3. Incident- en calamiteitsmelding: 100% van de calamiteiten en incidenten wordt conform PvE gemeld en geregistreerd in een systeem. 4. Managementrapportages tijdig aangeleverd: 100% van de rapportages wordt binnen de afgesproken termijn aangeleverd. 5. Klanttevredenheid: gemiddelde score uit het KTO $\geq 7,0$ De KPI's worden elke 6 maanden beoordeeld. Indien aan één of meerdere KPI's niet wordt voldaan, kan Opdrachtgever de verbeterprocedure starten conform eis 10.11.
10.7	Jaarrekening en jaarverslag Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks uiterlijk op 1 juli de vastgestelde jaarrekening van het voorgaande kalenderjaar aan Opdrachtgever. Daarnaast verstrekt Opdrachtnemer jaarlijks een beknopt jaarverslag waarin wordt gereflecteerd op de uitvoering van de Opdracht, relevante ontwikkelingen, behaalde resultaten en eventuele knelpunten. Op verzoek geeft Opdrachtnemer een nadere toelichting op de financiële positie of uitvoering van de Opdracht.
10.8	Continuïteitsplan Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een actueel continuïteitsplan waarin maatregelen zijn opgenomen voor uitval van personeel, ICT-systemen, locaties, leveranciers en andere omstandigheden die de uitvoering van de Opdracht kunnen

	beïnvloeden. Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer dit plan aan Opdrachtgever na voornemen tot gunnen.
10.9	Verantwoording Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever terstond schriftelijk in kennis te stellen van risicovolle financiële en ook andere omstandigheden die de continuïteit van de dienstverlening op enigerlei wijze kunnen bedreigen. Indien noodzakelijk kan Opdrachtgever een (extern) onderzoek laten uitvoeren. Indien uit dit onderzoek blijkt dat er gegronde signalen met betrekking tot continuïteit, kwaliteit of rechtmatigheid van de dienstverlening zijn, kunnen de kosten daarvan geheel of gedeeltelijk op Opdrachtnemer worden verhaald.
10.10	Monitoring en toezicht De Opdrachtgever kan de uitvoering van de Opdracht monitoren en controleren op kwaliteit, rechtmatigheid en continuïteit, zowel preventief als naar aanleiding van signalen. De Opdrachtnemer verleent kosteloos en binnen redelijke termijn volledige medewerking aan de controle, waaronder in ieder geval: - Het verstrekken van informatie; - Inzage in relevante documenten; - Het toestaan van werkbezoeken en audits, zowel volledig als steekproefsgewijs, afhankelijk van de aard en omvang van het te controleren onderwerp. Indien Opdrachtnemer geen medewerking verleend, kan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door Opdrachtgever worden ontbonden.
10.11	Verbeterprocedure Indien sprake is van aantoonbare tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst, kan Opdrachtgever een verbeterprocedure starten. In dat geval geldt dat Opdrachtnemer: 1. Binnen een door Opdrachtgever gestelde redelijke termijn een schriftelijk verbeterplan aanlevert; 2. Concrete (SMART) verbetermaatregelen, termijnen en beoogde resultaten opneemt in het verbeterplan; 3. Periodiek rapporteert en actief informeert over de voortgang van de verbetermaatregelen; 4. Volledige medewerking verleent aan aanvullende monitoring of evaluatie; Indien verbetering uitblijft of onvoldoende resultaat oplevert, is Opdrachtgever gerechtigd nadere maatregelen te treffen overeenkomstig de overeenkomst, waaronder gedeeltelijke of volledige beëindiging van de overeenkomst.

11. Facturatie	
11.1	Tarief Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf op basis van het afgesproken dienstrooster. Afwijking is alleen mogelijk met voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever. Indien de afgesproken uren niet worden gerealiseerd, wordt dit gerapporteerd aan Opdrachtgever en vindt verrekening naar rato plaats. Alleen daadwerkelijk gewerkte uren komen voor vergoeding in aanmerking. Het tarief betreft een all-in tarief, inclusief alle directe en indirecte kosten die samenhangen met de uitvoering van de werkzaamheden. De tarieven zijn opgenomen in de bijlage bij de overeenkomst.
11.2	Indexatie De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd volgens de indexatieregeling zoals opgenomen in de overeenkomst.
11.3	Wijzigingen Indien onvoorziene landelijke ontwikkelingen (bv. CAO-aanpassingen, gerechtelijke uitspraken) aanleiding geven tot tariefswijziging, gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in overleg.

11.4	Factuureisen Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer minimaal: - Factuurnummer en factuurdatum; - Inkoopordernummer; - Naam, adres, postcode, vestigingsplaats en KVK-nummer van Opdrachtnemer; - Bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens; - BTW-nummer; - Naam contractmanager van Opdrachtgever; - Omschrijving van de geleverde dienst(en) per opvanglocatie; - Periode van levering; - Het totaalbedrag inclusief en exclusief BTW. Daarnaast bevat de factuur een duidelijke en controleerbare specificatie van: - Het dienstrooster per opvanglocatie; - De daadwerkelijk gewerkte uren per opvanglocatie; - Eventuele afgenomen tolk- en vertaaldiensten in uren; - Eventuele overige overeengekomen kostencomponenten. Opdrachtgever moet op basis van de factuur kunnen controleren: - Welke diensten zijn uitgevoerd per opvanglocatie; - Op welke momenten deze zijn uitgevoerd per opvanglocatie; - Welke ORT-percentages zijn toegepast; - Hoe het totaalbedrag is opgebouwd. Onvolledige of onvoldoende gespecificeerde facturen worden niet in behandeling genomen.
-------------	---

12. Privacy	
12.1	Privacy by design De door Opdrachtnemer aangeboden oplossing voorziet in informatiebeveiliging en privacy by design zoals bedoeld in de AVG, waaronder anonimiseren, dataminimalisatie, pseudonimiseren, gebruik van encryptiestandaarden, toegangsbeheer (access control), privacy by default, bewaren en vernietigen van gegevens, het faciliteren van de rechten van betrokkenen en passend beheer.
12.2	Eigenaarschap en beschikbaarheid gegevens Opdrachtgever blijft eigenaar van haar gegevens. De gegevens zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst op ieder moment beschikbaar voor Opdrachtgever.
12.3	Verwerking binnen de EER Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de verwerking, opslag en het transport van (persoons)gegevens door Opdrachtnemer, Verwerker en Subverwerker uitsluitend plaatsvinden binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Partijen buiten de EER kunnen geen persoonsgegevens opvragen of eisen van Verwerker of Subverwerker op basis van wetgeving of gangbare praktijk van het betreffende land.
12.4	Bewaren en vernietigen van gegevens Opdrachtnemer waarborgt dat gegevens en documenten kunnen worden gewist en vernietigd op basis van de wettelijke bewaartermijnen en de door Opdrachtnemer gehanteerde bewaar- en vernietigingstermijnen.
12.5	Verwerkersovereenkomst Opdrachtnemer gaat akkoord met de meest actuele VNG-modelverwerkersovereenkomst en met alle daarin opgenomen bepalingen. Opdrachtnemer stelt geen andere verwerkersovereenkomst of Data Processing Agreement (DPA), in welke vorm dan ook, als voorwaarde aan Opdrachtgever voor de verwerking door (Sub)verwerkers.
12.6	Geen verwerking voor eigen doeleinden Opdrachtnemer verwerkt, evenals eventuele Verwerkers en Subverwerkers, zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever geen gegevens van Opdrachtgever voor eigen doeleinden, waaronder testen, data-analyse, commerciële doeleinden en het trainen van AI-toepassingen.

12.7	Aansprakelijkheid AVG Opdrachtnemer beperkt de aansprakelijkheid op grond van de AVG voor boetes van toezichthoudende autoriteiten (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens) en voor schadevergoeding aan gedupeerden als gevolg van nalatigheid of toerekenbaar handelen van Opdrachtnemer, Verwerker of Subverwerker niet.
12.8	Toegang tot persoonsgegevens Opdrachtnemer waarborgt dat medewerkers van Opdrachtnemer, Verwerker en Subverwerker uitsluitend toegang hebben tot gegevens van Opdrachtgever voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht.
12.9	Autorisatie op privacygevoelige gegevens De applicatie van Opdrachtnemer ondersteunt autorisatie van gegevens op privacygevoelige attributen.
12.10	Ondersteuning AVG-rechten De applicatie ondersteunt alle AVG-rechten van betrokkenen, waaronder inzage, correctie, beperking, bezwaar, verwijdering en dataportabiliteit voor zover van toepassing. De applicatie maakt het mogelijk om de verwerking van persoonsgegevens tijdelijk te beperken als betrokkenen hierom vragen conform hun recht volgens de AVG.
12.11	Melding van kritieke security- en privacykwesties Opdrachtnemer garandeert dat kritieke security- en privacykwesties met hoge urgentie worden opgepakt. Opdrachtnemer meldt deze onverwijld aan zowel de contractmanager als de Functionaris Gegevensbescherming van Opdrachtgever.
12.12	Afhandeling incidenten bij andere klanten Opdrachtnemer garandeert dat kritieke en omvangrijke security- en privacy-incidenten bij andere klanten, die ook van toepassing kunnen zijn op of gevolgen kunnen hebben voor Opdrachtgever, worden afgehandeld alsof het een security- en privacy-incident van Opdrachtgever zelf betreft.
12.13	Verstrekken dataflow Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan de gunning op verzoek van Opdrachtgever een dataflow waarin duidelijk wordt aangegeven wanneer Opdrachtnemer, Verwerker en Subverwerker welke persoonsgegevens verwerken.
12.14	Medewerking DPIA Opdrachtnemer verleent desgevraagd voorafgaand aan contractering medewerking aan het uitvoeren van een DPIA (Data Protection Impact Assessment of ook wel Gegevensbeschermingseffectbeoordeling).

13. Informatiebeheer	
13.1	Eigendom Alle informatie die voortkomt uit de uitvoering van de werkzaamheden wordt beschouwd als archief van de Opdrachtgever en blijft eigendom van de Opdrachtgever.
13.2	Dossiervorming De Opdrachtnemer legt alle relevante informatie met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden vast in een volledige en controleerbare zaak, inclusief metadata zoals aanmaak- en afsluitdatum.
13.3	Inhoud De zaak bevat de informatie die noodzakelijk is voor reconstructie van de uitvoering van de werkzaamheden, waaronder relevante registraties, documenten, meldingen, besluiten, opvolgacties en bijbehorende metadata.
13.4	Reconstrueerbaarheid De informatie in de zaak maakt volledige reconstructie van de werkzaamheden mogelijk.
13.5	Bewaartermijnen De Opdrachtnemer past de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020 toe bij het bepalen van bewaartermijnen, in afstemming met de Opdrachtgever. Dit gebeurt bij voorkeur per registratietype.
13.6	Vernietiging op instructie

	De Opdrachtnemer kan informatie en bijbehorende metadata onherstelbaar vernietigen op instructie van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat ook in back-ups passende maatregelen zijn getroffen om vernietiging of blijvende ontoegankelijkheid te waarborgen conform Archiefwet en AVG.
13.7	Verbod op eigenmachtige vernietiging De Opdrachtnemer vernietigt geen informatie zonder expliciete opdracht of goedkeuring van de Opdrachtgever.
13.8	Duurzame informatieoverdracht Overdracht van informatie gebeurt in open en duurzame bestandsformats, inclusief metadata, op een veilige en controleerbare wijze.
13.9	Overdracht bij contractbeëindiging Bij beëindiging van het contract worden alle zaken inclusief documenten en metadata volledig aan de Opdrachtgever of aan een nieuwe leverancier overgedragen. De overdracht vindt plaats zonder verlies van informatie, metadata of functionaliteit en zonder aanvullende kosten.
13.10	Systeemonafhankelijke raadpleging De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie zonder afhankelijkheid van het gebruikte systeem raadpleegbaar en herbruikbaar is na overdracht aan de Opdrachtgever of nieuwe leverancier.
13.11	Auditrecht De Opdrachtgever en archiefinspectie kunnen audits uitvoeren op archivering en naleving van bewaartermijnen.

14. Informatiebeveiliging en toegankelijkheid	
14.1	Aantoonbare informatiebeveiliging Opdrachtnemer toont aan dat hij voldoet aan de in dit programma gestelde informatiebeveiligingseisen in opzet, bestaan en werking, op basis van onderzoek door een onafhankelijke derde. De scope van dat onderzoek is dekkend voor de dienstverlening onder deze Opdracht, inclusief de ingeschakelde (sub)verwerkers. Opdrachtnemer toont dit jaarlijks opnieuw aan. Aan deze eis kan in ieder geval worden voldaan door middel van: a) een geldig ISO 27001-certificaat; b) een geldige NEN 7510-certificering; c) een actuele SOC 2 Type II- of ISAE 3402 Type II-rapportage; of d) een gelijkwaardige, door een onafhankelijke derde getoetste verklaring. Indien Opdrachtnemer bij aanvang van de Opdracht niet over dergelijk bewijs beschikt, levert hij binnen drie maanden een verbeterplan met concrete maatregelen en termijnen, en beschikt hij uiterlijk twaalf maanden na ingangsdatum over bewijs conform bovenstaande. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld indien het bewijs wordt geschorst, ingetrokken of niet wordt verlengd.
14.2	Toegangsbeveiliging Het systeem van Opdrachtnemer werkt met persoonsgebonden gebruikersaccounts en staat het gebruik van gedeelde accounts niet toe. Het systeem ondersteunt multifactorauthenticatie (MFA) voor gebruikers met toegang tot cliëntgegevens of andere vertrouwelijke informatie. Gebruikersrechten kunnen worden ingericht op basis van rollen en functies en worden periodiek beoordeeld en geactualiseerd. Het systeem ondersteunt Single Sign-On (SSO) via Azure Entra ID, SAML 2.0 of een gelijkwaardige federatieve authenticatiestandaard.
14.3	Logging Het systeem van Opdrachtnemer legt vast welke gebruiker een cliëntdossier raadpleegt, wijzigt of verwijderd. De logging is beschermd tegen ongeautoriseerde wijziging of verwijdering. De logging bevat ten minste de gebruikersidentiteit, datum, tijdstip en uitgevoerde handeling. Loggegevens worden bewaard overeenkomstig het geldende informatiebeveiligingsbeleid van Opdrachtgever en zijn gedurende de vastgestelde bewaartermijn beschikbaar voor onderzoek, audit en incidentanalyse.
14.4	Beschikbaarheid en continuïteit Opdrachtnemer beschikt over maatregelen voor back-up, herstel en continuïteit van de dienstverlening. Van cliëntgegevens worden periodiek back-ups gemaakt. Opdrachtnemer beschikt over procedures voor herstel van gegevens en voortzetting van de dienstverlening bij storingen,

	uitval of calamiteiten. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer informatie over de getroffen continuïteits- en herstelmaatregelen.
14.5	Veilige software en kwetsbaarhedenbeheer Opdrachtnemer houdt software en onderliggende componenten actueel, volgt kwetsbaarheidswaarschuwingen op en treft, wanneer zowel de kans op misbruik als de verwachte schade hoog is, zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen één week mitigerende maatregelen.
14.6	Ketenbeveiliging: doorwerking naar (sub)verwerkers Opdrachtnemer borgt dat de in dit hoofdstuk en in hoofdstuk 12 gestelde beveiligings- en privacyeisen onverminderd van toepassing zijn op de door hem ingeschakelde (sub)verwerkers en toeleveranciers, tenzij een eis aantoonbaar niet relevant is gezien de aard van de betreffende dienst. Opdrachtnemer geeft voorafgaand aan de opdracht inzicht in de keten van (sub)verwerkers en de risico's daarin, en meldt wijzigingen daarin gedurende de looptijd.
14.7	Beveiligingsincidenten: melding en medewerking t.b.v. de wettelijke plichten van Opdrachtgever Opdrachtnemer meldt beveiligingsincidenten en (vermoedelijke) datalekken aan de contractmanager en de Functionaris Gegevensbescherming van Opdrachtgever, en verstrekt daarbij de informatie die Opdrachtgever nodig heeft om tijdig te voldoen aan haar eigen wettelijke meldplichten — waaronder de meldplicht bij het CSIRT, de toezichthouder onder de Cyberbeveiligingswet en de datalek melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens onder de AVG.
14.8	De onderdelen van het registratiesysteem die door Opdrachtgever worden gebruikt, moeten (digitaal)toegankelijk worden aangeboden. Dit betekent dat deze moeten voldoen aan de toegankelijkheidseisen vanuit WCAG 2.1 (of WCAG 2.2) op minimaal niveau AA, wat wordt aangetoond middels een WCAG-EM rapport. Indien inschrijver niet over het desbetreffende WCAG-EM rapport beschikt, dient inschrijver binnen 12 maanden na de ingangsdatum een toegankelijkheidsonderzoek uit te (laten) voeren waaruit blijkt dat de onderdelen van het portaal waarvan de opdrachtnemer gebruikt maakt, voldoen aan WCAG-EM 2.2 minimaal niveau AA. Indien één of meerdere onderdelen niet voldoen aan minimaal AA niveau dan dient Opdrachtnemer een verbeterplan aan te leveren met verbeteracties en tijdspad voor de onderdelen die hieraan niet voldoen. De kosten voor het onderzoek zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.