

Programma van Eisen

INHUUR PERSONEEL KLANTCONTACTCENTRUM (T/M SCHAAL 8)

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waar de Inschrijver in het kader van de af te sluiten Raamovereenkomst aan dient te voldoen. Indien de Inschrijver vragen heeft over één of meerdere eisen kunnen deze gesteld worden tijdens de vragenronde.

Een eis heeft een uitsluitend karakter: het niet voldoen aan een eis (aangevinkt met 'Nee') is voor Opdrachtgever aanleiding de Inschrijving uit te sluiten van verdere beoordeling. De Inschrijver kruist bij iedere eis 'Ja' of 'Nee' aan en ondertekent de verklaring aan het einde van dit document.

1. Dienstverlening en aanvraagproces

Nr.	Eis	Akkoord
1.1	De Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar voor de Opdrachtgever op maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren vanaf 07.00 uur tot 17.00 uur.	☐ Ja ☐ Nee
1.2	De Opdrachtnemer benoemt een contactpersoon die primair verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken betreffende de dienstverlening conform de te sluiten Raamovereenkomst.	☐ Ja ☐ Nee
1.3	De Opdrachtnemer maakt gebruik van digitale mogelijkheden om de informatie-uitwisseling ten aanzien van het administratieve proces efficiënt te laten verlopen.	☐ Ja ☐ Nee
1.4	Een Aanvraag komt uitsluitend tot stand op verzoek van een medewerker van de gemeente Veenendaal.	☐ Ja ☐ Nee
1.5	Een Aanvraag bevat minimaal het functieprofiel, de werktijden, de arbeidsduur en de arbeidsplaats.	☐ Ja ☐ Nee
1.6	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van cv's van Kandidaten die voldoen aan de eisen zoals opgenomen in de Aanvraag.	☐ Ja ☐ Nee
1.7	De Opdrachtnemer heeft vanaf de verzending van de Aanvraag bij de Opdrachtgever twee volledige werkdagen de tijd om ten minste twee Kandidaten aan te leveren die voldoen aan de Aanvraag. Na genoemde periode staat het de Opdrachtgever vrij om voor deze Aanvraag andere organisaties te benaderen.	☐ Ja ☐ Nee
1.8	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van deze Opdracht een vaste flexpool van Kandidaten in. Wijziging van de samenstelling van deze flexpool vindt plaats in overleg met Opdrachtgever. Kandidaten die aan Opdrachtgever zijn voorgesteld of ingezet, worden niet tegelijkertijd bij andere opdrachtgevers aangeboden of geplaatst; bij gelijktijdige vraag vanuit meerdere opdrachtgevers krijgt Opdrachtgever voorrang.	☐ Ja ☐ Nee
1.9	De Opdrachtnemer presenteert digitaal de potentiële Kandidaten aan de Opdrachtgever.	☐ Ja ☐ Nee
1.10	Uit de presentatie van potentiële Kandidaten dient duidelijk naar voren te komen of, en op welke wijze, deze voldoen aan de aanvraag. Kandidaten dienen binnen vijf werkdagen na de aanvraag beschikbaar te zijn voor selectiegesprekken.	☐ Ja ☐ Nee
1.11	De Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk de mate waarin de aangeleverde Kandidaten voldoen aan de Aanvraag. Bij afwijzing van de aangeleverde Kandidaten is de Opdrachtnemer geen enkele vorm van vergoeding schuldig aan de Opdrachtgever.	☐ Ja ☐ Nee

Nr.	Eis	Akkoord
1.12	De Opdrachtnemer verstrekt aan het begin van de Opdracht aan de Opdrachtgever een opdrachtbevestiging met de gemaakte afspraken.	☐ Ja ☐ Nee
1.13	De Opdrachtnemer is bereid en in staat om Kandidaten in alle fasen van de Wet Arbeidsmarkt in balans (WAB) in te zetten en is verplicht aan te geven in welke fase van het 3-fasensysteem een Uitzendkracht zich bevindt.	☐ Ja ☐ Nee

2. Screening, integriteit en wettelijke vereisten

Nr.	Eis	Akkoord
2.1	De Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat uitsluitend Kandidaten aangeleverd kunnen worden die de gedragscode integriteit van gemeente Veenendaal accepteren en een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overleggen, afgestemd op het functieaspect dat past bij de toegang tot de Basisregistratie Personen (BRP) binnen het Klantcontactcentrum.	☐ Ja ☐ Nee
2.2	Voor de start van de werkzaamheden van de Kandidaat overlegt Opdrachtnemer een getekende gedragscode integriteit en VOG.	☐ Ja ☐ Nee
2.3	Voorafgaand aan de start van de werkzaamheden ondertekent de Kandidaat een geheimhoudingsverklaring ten aanzien van vertrouwelijke informatie waartoe hij in het kader van de werkzaamheden toegang heeft. Deze geheimhoudingsplicht blijft van kracht na beëindiging van de inzet.	☐ Ja ☐ Nee
2.4	Indien een Kandidaat de integriteitsregels overtreedt en/of zijn plichten niet nakomt, wordt de inzet van deze Kandidaat onmiddellijk beëindigd. Opdrachtnemer is verplicht binnen twee werkdagen ten minste twee cv's van vervangende Kandidaten aan te leveren die voldoen aan de eisen zoals opgenomen in de Aanvraag.	☐ Ja ☐ Nee
2.5	Indien blijkt dat een Kandidaat gedurende de eerste vijf werkdagen niet voldoet aan het in de Aanvraag opgenomen profiel, kan Opdrachtgever de inzet van deze Kandidaat beëindigen. Opdrachtnemer levert vervolgens binnen twee werkdagen ten minste twee vervangende Kandidaten aan die voldoen aan de eisen uit de Aanvraag.	☐ Ja ☐ Nee
2.6	Het verantwoordelijk management en het met de uitvoering van de Opdracht belaste personeel beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift zodanig dat zij de werkzaamheden zelfstandig kunnen uitvoeren en effectief kunnen communiceren met klanten, collega's en andere betrokkenen.	☐ Ja ☐ Nee
2.7	Opdrachtnemer beschikt voor iedere bij Opdrachtgever geplaatste Kandidaat over een dossier. Onder dossier wordt verstaan het geheel van bewijsstukken waarmee Opdrachtnemer aantoont dat de	☐ Ja ☐ Nee

Nr.	Eis	Akkoord
	Kandidaat rechtmatig wordt ingezet en dat wordt voldaan aan de voor deze Kandidaat geldende wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval de eisen op het gebied van integriteit, geheimhouding en identificatie zoals opgenomen in dit hoofdstuk. Opdrachtnemer houdt het dossier actueel en volledig, archiveert de bewijsstukken en toont desgevraagd aan dat deze aanwezig en actueel zijn.	
2.8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zij voldoet aan de Wet Arbeid Vreemdelingen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar Kandidaten in het bezit zijn van een geldig paspoort of ID-kaart en, indien van toepassing, een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, vóórdat de betreffende Kandidaat met de werkzaamheden start. Deze identificatiebewijzen worden vooraf aangeleverd bij Opdrachtgever. Voor Kandidaten van buiten de Europese Economische Ruimte is te allen tijde een tewerkstellingsvergunning aanwezig.	☐ Ja ☐ Nee
2.9	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht. Kandidaten kunnen zich te allen tijde identificeren met een geldig paspoort of ID-kaart, zowel tijdens het selectiegesprek als op de eerste werkdag.	☐ Ja ☐ Nee

3. Functie-specifieke eisen Klantcontactcentrum

Nr.	Eis	Akkoord
3.1	De Kandidaat beheerst de Nederlandse taal foutloos in woord en geschrift op minimaal MBO-4-niveau, passend bij mondelinge en schriftelijke publieksdienstverlening.	☐ Ja ☐ Nee
3.2	De Kandidaat treedt representatief en klantvriendelijk op, zowel telefonisch als in direct contact aan de balie, en is in staat rustig en professioneel te reageren bij geëmotioneerde of ontevreden klanten.	☐ Ja ☐ Nee
3.3	De Opdrachtnemer is in staat om bij piekdruk (bijvoorbeeld rond wettelijke deadlines of reisdocumentenpieken) binnen 2 werkdagen extra Kandidaten te leveren die voldoen aan het functieprofiel.	☐ Ja ☐ Nee
3.4	De Kandidaat werkt uitsluitend met persoonsgegevens van klanten voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden (need-to-know) en is aantoonbaar geïnstrueerd over de AVG-verplichtingen en de meldplicht datalekken van Opdrachtgever.	☐ Ja ☐ Nee
3.5	De Opdrachtnemer levert per kwartaal een kort kwaliteitsoverzicht per Kandidaat aan (onder meer verzuim, klachten en functioneren) ten behoeve van het evaluatieoverleg onder 10.2. Dit overzicht dient niet als afrekeninstrument maar als basis voor tijdige bijsturing.	☐ Ja ☐ Nee

4. Beloning, arbeidsvoorwaarden en reiskosten

Nr.	Eis	Akkoord
4.1	Opdrachtnemer past op de ingezette Uitzendkrachten de geldende cao voor Uitzendkrachten toe en voldoet aan de daaruit voortvloeiende verplichtingen, waaronder de correcte toepassing van de gelijkwaardige beloning zoals vastgelegd in de cao voor Uitzendkrachten 2026-2028. Lidmaatschap van de ABU of NBBU geldt hierbij als bewijs	☐ Ja ☐ Nee
4.2	Opdrachtnemer dient over een geldig certificaat van Inschrijving van de Stichting Normering Arbeid te beschikken en voldoet hiermee aan de normen zoals vastgelegd in NEN 4400-1 of NEN 4400-2.	☐ Ja ☐ Nee
4.3	De arbeidsvoorwaarden van personeel dat ingeleend wordt door Opdrachtgever vallen onder de cao voor Uitzendkrachten. Binnen deze cao kiest Opdrachtgever ervoor om vanaf dag één de eigen beloningsregeling van toepassing te laten zijn.	☐ Ja ☐ Nee
4.4	Reiskosten voor in opdracht gemaakte dienstreizen en voor woon-werkverkeer worden vergoed op basis van de maximale belastingvrije normen (2026: € 0,25 per kilometer, of werkelijke kosten openbaar vervoer), tot een maximum van 30 km per enkele reis. De reisafstand wordt gemeten via de ANWB routeplanner, kortste route. De reiskosten maken geen deel uit van het per uur berekende tarief, worden separaat gefactureerd, en de Opdrachtnemer brengt hiervoor geen kosten of opslag in rekening; de vergoeding wordt volledig uitbetaald aan de Kandidaat.	☐ Ja ☐ Nee
4.5	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de arbeidsrelatie met de Kandidaat, waaronder maar niet beperkt tot loonbetaling, pensioenafdrachten, belastingen, sociale premies, verzuimbegeleiding, arbeidsomstandigheden en overige werkgeversverplichtingen. Eventuele aanspraken van de Kandidaat uit hoofde van diens dienstverband komen uitsluitend voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.	☐ Ja ☐ Nee

5. Opleidingen

Nr.	Eis	Akkoord
5.1	Voor Kandidaten die worden ingezet op burgerzaken gerelateerde taken geldt dat de Kandidaat voorafgaand aan zelfstandige inzet een basisopleiding gericht op burgerzakentaken heeft gevolgd, of via werkervaring aantoonbaar gelijkwaardige kennis en vaardigheden bezit.	☐ Ja ☐ Nee
5.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Kandidaat beschikt over de juiste opleiding, competenties en certificaten zoals gevraagd door Opdrachtgever. De kosten voor het actueel houden van het opleidingsniveau en bestaande certificaten met een beperkte geldigheidsduur komen voor rekening van Opdrachtnemer.	☐ Ja ☐ Nee

6. Prijsstelling en facturatie

Nr.	Eis	Akkoord
6.1	De opgegeven omrekenfactoren op het Prijzenblad dienen alle kosten voor de gevraagde dienstverlening inzake deze aanbesteding te omvatten. De Opdrachtgever betaalt geen extra kosten die na gunning als aanvullend op het percentage worden opgegeven.	☐ Ja ☐ Nee
6.2	De door Opdrachtnemer aangegeven omrekenfactor is vast gedurende het eerste contractjaar. Indexering vindt jaarlijks plaats per 1 januari, voor het eerst op 1 januari 2028, op basis van de CBS CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen voor de sector particuliere bedrijven (peildatum september van het voorafgaande jaar), conform de procedure in de Raamovereenkomst.	☐ Ja ☐ Nee
6.3	De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de gewerkte uren van de Kandidaten in rekening. Alle overige verplichtingen en lasten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.	☐ Ja ☐ Nee
6.4	Opdrachtnemer dient te beschikken over een eigen urenregistratiesysteem, waarbij het actief goedkeuren van uren door leidinggevende mogelijk is. Alle mogelijke uursoorten conform de cao voor Uitzendkrachten zijn in het urenregistratiesysteem beschikbaar.	☐ Ja ☐ Nee
6.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede instructie aan de Kandidaat over een correcte en tijdige invulling van de digitale wekelijkse urendeclaraties en het akkoord van de Gemeente op het aantal gedeclareerde uren.	☐ Ja ☐ Nee
6.6	Uitsluitend facturen van ondertekende Opdrachten die aan Opdrachtnemer zijn verstrekt worden gehonoreerd.	☐ Ja ☐ Nee
6.7	De facturen voor de dienstverlening, die maandelijks worden verstuurd, dienen minimaal de volgende gegevens te bevatten: • de datum van de factuur en het factuurnummer; • de afdeling en naam leidinggevende van de Opdrachtgever; • de naam van de Kandidaten; • de betreffende periode; • het aantal gewerkte uren en het uurtarief; • het totaalbedrag inclusief en exclusief btw; • het btw-identificatienummer, btw-percentages en btw-bedrag. • het verplichtingennummer (vpl) welke correspondeert met de opdracht in het systeem van Opdrachtgever voor een spoedige factuuraafhandeling.	☐ Ja ☐ Nee
6.8	Facturatie vindt achteraf per 4 weken plaats, conform de procedure zoals deze door de Gemeente is opgesteld. Facturen worden ingediend in de juiste lay-out en uitsluitend per e-mail in PDF verzonden naar inkoopfacturen@veenendaal.nl .	☐ Ja ☐ Nee

7. Vervanging en continuïteit personeel

Nr.	Eis	Akkoord
7.1	Opdrachtnemer mag gedurende de looptijd van de Opdracht een vervangende Kandidaat voorstellen. Wijst Opdrachtgever dit voorstel af, dan staat het Opdrachtgever vrij om voor deze Opdracht andere organisaties te benaderen.	☐ Ja ☐ Nee
7.2	Ter bestendiging van de continuïteit, kwaliteit en binding zetten Partijen zoveel mogelijk dezelfde personen in.	☐ Ja ☐ Nee
7.3	Opdrachtnemer mag personeelsleden tijdelijk of definitief in overleg met Opdrachtgever vervangen. Opdrachtnemer is verplicht binnen twee werkdagen cv's van Kandidaten aan te leveren die voldoen aan de eisen zoals opgenomen in de oorspronkelijke Aanvraag. Het personeel dat Opdrachtnemer ter vervanging beschikbaar stelt is, zonder dat dit voor Opdrachtgever tot hogere kosten leidt, qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau als het oorspronkelijk ingezette personeel. Opdrachtnemer kan slechts bij uitzondering, met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, personeel vervangen door personeel dat aan vergelijkbare of mindere kwalificaties voldoet. In het laatste geval wordt het uurtarief verlaagd tot het voor dit personeel algemeen gangbare niveau.	☐ Ja ☐ Nee
7.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit van de dienstverlening. Indien personeel wegens ziekte, verlof of een andere vorm van afwezigheid niet beschikbaar is voor de uitvoering van de werkzaamheden en dit gevolgen kan hebben voor de continuïteit, draagt Opdrachtnemer zorg voor tijdige en passende vervanging.	☐ Ja ☐ Nee
7.5	Indien Opdrachtgever van mening is dat een of meer personeelsleden van Opdrachtnemer niet of niet goed voldoet, niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, vervangt Opdrachtnemer dit personeel tenzij de grond voor vervanging in strijd is met wet- en regelgeving. Tot vervanging is onder meer aanleiding indien door een of meer personeelsleden van Opdrachtnemer in strijd met de bij Opdrachtgever gebruikelijke huisregels is gehandeld of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever is geschonden.	☐ Ja ☐ Nee
7.6	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan in een zogenaamde makelaarsconstructie te opereren, waarbij Opdrachtnemer zonder eigen toegevoegde waarde uitsluitend als tussenschakel fungeert tussen Opdrachtgever en een derde partij die de Kandidaat feitelijk levert.	☐ Ja ☐ Nee
7.7	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij ziekte, calamiteiten of andere onvoorziene afwezigheid van een Kandidaat binnen 45 minuten een vervangende Kandidaat fysiek aanwezig kan zijn op de locatie van Opdrachtgever.	☐ Ja ☐ Nee

8. Overname, transitie en beëindiging van inzet

Nr.	Eis	Akkoord
8.1	Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Opdrachtnemer gaat akkoord met het kosteloos overnemen van Uitzendkrachten van de huidige uitlener. Opdrachtnemer dient in een plan van aanpak te borgen dat de migratie zorgvuldig verloopt, waarbij Opdrachtgever ervan verzekerd is dat de Kandidaten blijven vallen onder de cao voor Uitzendkrachten. Opdrachtnemer dient dit proces zodanig vorm te geven dat de Kandidaat zo min mogelijk last heeft van deze “overgang” en dat dit niet leidt tot extra (ongewenst) verloop.	☐ Ja ☐ Nee
8.2	Opdrachtnemer levert bij beëindiging of afloop van de Raamovereenkomst tijdig een overdrachtdossier aan, met daarin actuele gegevens van de ingezette Kandidaten, lopende afspraken en openstaande zaken, ten behoeve van een zorgvuldige overdracht.	☐ Ja ☐ Nee
8.3	Opdrachtnemer werkt bij afloop of beëindiging van de Raamovereenkomst constructief mee aan een beheerste overgang naar een opvolgende contractpartij of andere wijze van invulling van de dienstverlening. Daarbij verleent Opdrachtnemer alle redelijkerwijs benodigde medewerking om verstoring van de bedrijfsvoering en de continuïteit van de dienstverlening zoveel mogelijk te voorkomen.	☐ Ja ☐ Nee
8.4	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Opdracht voor het ter beschikking stellen van een Uitzendkracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Zij hanteert hierbij de opzegtermijnen zoals deze zijn vastgelegd in de cao voor Uitzendkrachten. Bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit of zeer ernstige aanmerkingen op sociaal gedrag, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdracht onmiddellijk te beëindigen. Als richtlijn hiervoor gelden de normen voor het eigen personeel van Opdrachtgever.	☐ Ja ☐ Nee
8.5	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan Opdrachtgever.	☐ Ja ☐ Nee
8.6	Opdrachtgever heeft het recht om, met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen uit de cao voor Uitzendkrachten en het daarin opgenomen fasensysteem, een Kandidaat kosteloos in vaste dienst over te nemen. Opdrachtnemer werkt hieraan mee en brengt voor deze overname geen kosten, vergoeding of belemmerende voorwaarden in rekening.	☐ Ja ☐ Nee

9. Communicatie en governance

Nr.	Eis	Akkoord
9.1	Opdrachtnemer stelt voor deze Opdracht een accountteam ter beschikking waarin één verantwoordelijke contactpersoon (accountmanager) wordt benoemd, die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en de werking van de Raamovereenkomst. De accountmanager heeft een toereikend mandaat om afspraken te maken die voor Opdrachtnemer rechtsgeldig zijn. Bij opvolging of vervanging informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever uiterlijk één maand van tevoren; bij tijdelijke afwezigheid (vakantie, ziekte) wordt altijd een vervanger aangewezen die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken.	☐ Ja ☐ Nee
9.2	Opdrachtgever heeft het recht om een vervangende accountmanager aan te vragen indien de samenwerking niet goed verloopt.	☐ Ja ☐ Nee
9.3	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om ongevraagd acquisitie te plegen bij de Opdrachtgever, ook niet voor andersoortige dienstverlening dan waarop deze Raamovereenkomst ziet.	☐ Ja ☐ Nee
9.4	Opdrachtnemer aanvaardt de Social Return-verplichting die Opdrachtgever in het kader van maatschappelijk verantwoord inkopen hanteert. Opdrachtnemer spant zich in om conform het geldende Social Return-beleid van Opdrachtgever te investeren in werkplekken, leerwerktrajecten of stageplaatsen voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Opdrachtnemer rapporteert hierover in het periodiek overleg onder 10.2.	☐ Ja ☐ Nee

10. Rapportages, KPI's en evaluatie

Nr.	Eis	Akkoord
10.1	De Opdrachtnemer rapporteert kosteloos per kwartaal en per kalenderjaar, binnen een maand na afloop van het kalenderjaar, aan de Opdrachtgever (tussentijds op verzoek ook mogelijk). Deze informatie omvat minimaal: • een overzicht van tewerkgestelde Kandidaten bij Opdrachtnemer waarin zichtbaar is de naam tijdelijk personeelslid, team, startdatum en de geplande einddatum; • het aantal gewerkte uren inclusief fase waarin de Kandidaat zich bevindt en totale duur dienstverband per Kandidaat; • de functienaam, schaal, periodiek en het tarief per Kandidaat; • de totale kosten en de totale kosten gesplitst per Kandidaat; • een overzicht van de klachten (aantal, type en afhandeling) die zijn binnengekomen vanuit Opdrachtgever.	☐ Ja ☐ Nee
10.2	Gedurende de contractperiode vindt minimaal éénmaal per zes maanden overleg plaats tussen de contactpersonen van de	☐ Ja ☐ Nee

Nr.	Eis	Akkoord
	Opdrachtgever en de Opdrachtnemer om de dienstverlening te evalueren (tussentijds op verzoek ook mogelijk). Hierbij worden in ieder geval besproken: • de mate van klantgerichtheid van de Opdrachtnemer; • de snelheid waarmee na een Aanvraag Kandidaten worden aangeleverd of de Opdracht wordt verwerkt; • de mate waarin de dienstverlening voldoet aan de wensen van de Opdrachtgever; • het verloop van het administratieve proces; • de aangeleverde kwartaal- en jaarrapportages.	
10.3	Als tijdens het evaluatieoverleg blijkt dat gemaakte afspraken niet worden nagekomen en dit binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt, levert Opdrachtnemer een verbeterplan aan. Dit plan bevat minimaal een toelichting op de (dreigende) tekortkoming, een concreet en tijdgebonden plan van aanpak met verbeteracties, en formele rapportagemomenten over de voortgang. Het verbeterplan wordt opgeleverd binnen een in gezamenlijkheid overeen te komen termijn, zonder dat dit tot additionele kosten voor Opdrachtgever leidt. Ligt de oorzaak buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, dan voorziet Opdrachtnemer Opdrachtgever na vaststelling van de oorzaak van advies om de eventuele impact te minimaliseren.	☐ Ja ☐ Nee

11. Bewaren en beveiligen van gegevens

Nr.	Eis	Akkoord
11.1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de gegevens die in het kader van de uitvoering van de opdracht worden verkregen en verwerkt op zorgvuldige wijze worden bewaard en beveiligd. Daartoe treft Opdrachtnemer in ieder geval technische en organisatorische voorzieningen op een passend niveau ter voorkoming van: • verlies of beschadiging van gegevens; • onachtzaamheid, verkeerd gebruik en onnodige verzameling of onrechtmatige verwerking; • ongeoorloofde toegang of inzage in de gegevens.	☐ Ja ☐ Nee
11.2	Opdrachtnemer bewaart de dossiers en salarisgegevens gedurende een periode die in overeenstemming is met de wettelijke bepalingen en beroepsregels inzake bewaartermijnen.	☐ Ja ☐ Nee

12. Ondertekening

Ondergetekende verklaart namens de hieronder genoemde Inschrijver onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit Programma van Eisen genoemde eisen voor zover

hierboven aangevinkt met 'Ja', en erkent dat het aanvinken van 'Nee' bij een of meer eisen ertoe leidt dat de Inschrijving door Opdrachtgever wordt uitgesloten van verdere beoordeling.

Naam Inschrijver (organisatie)	
Naam ondertekenaar	
Functie	
Plaats	
Datum	
Handtekening	