



Rijksinkoop samenwerking
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage D

behorend bij

Uitvoering taak Orgaan van de Woonplaats

ten behoeve van het

ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

directie Zorgverzekeringen

Kenmerk: 201865006.028.166

I. Akkoordverklaring

Ondergetekende(n), via het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (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.

Aanbestedingsprocedure Eisen

E.1	De Inschrijving is ingericht volgens de procedure zoals beschreven in het Beschrijvend document en bevat de gevraagde en ingevulde Bijlagen zoals genoemd in paragraaf 7.4 van het Beschrijvend document.
E.2	De Inschrijver is bekend en gaat akkoord met de door de Aanbestedende dienst gehanteerde waarderings- en beoordelingsmethodiek zoals opgenomen in hoofdstuk 5 van het Beschrijvend document.

Juridische en commerciële Eisen

E.3	De Inschrijver accepteert de ARVODI-2025 en de Concept Dienstverleningsovereenkomst (Bijlage E), inclusief de bij de Nota('s) van Inlichtingen geaccepteerde tekstwijzigingen, onvoorwaardelijk door ondertekening van deze Bijlage.
E.4	De Opdrachtnemer neemt - indien van toepassing - afdoende maatregelen in het kader van de inleners- aansprakelijkheid en de Wet Ketenaansprakelijkheid. De Opdrachtnemer overlegt hiervoor op verzoek van de Opdrachtgever de benodigde documenten en rapporteert hierover.

Projectteam met voldoende kennis en ervaring

E.5	De Opdrachtnemer beschikt over voldoende kwalitatieve en kwantitatieve capaciteit om de gevraagde dienstverlening gedurende de gehele contractperiode (inclusief eventuele piekperiodes) optimaal te leveren.
-----	---

Communicatie en overleg

E.6	De Opdrachtnemer spant zich maximaal in voor een goede communicatie met de Opdrachtgever over de dienstverlening.
E.7	De Opdrachtgever heeft bij de Opdrachtnemer een vast aanspreekpunt, inclusief een vaste vervanger, voor alle zaken die verband houden met de dienstverlening.
E.8	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het inplannen van de Opdrachtgever-Opdrachtnemer overleggen, en zorgt binnen twee werkdagen voor een beknopt verslag met actiepuntenlijst. Overleggen kunnen digitaal plaatsvinden.
E.9	Op alle e-mailcommunicatie tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen inhoudelijk respons, of met een deugdelijke motivering wanneer het langer duurt.
E.10	De Opdrachtnemer maakt problemen bij de uitvoering van de Opdracht of vertraging in de planning zo snel als mogelijk kenbaar aan de Opdrachtgever. Zie hiervoor ook artikel 18 van de ARVODI-2025.

Geheimhouding

E.11	De Opdrachtnemer betracht geheimhouding ten aanzien van alle informatie die hem in de meest brede zin binnen de uitvoering van de Opdracht ter beschikking staat en komt. Zie hiervoor ook artikel 11 van de ARVODI-2025.
------	--

Eigendom gegevens

E.12	De Opdrachtnemer erkent dat Opdrachtgever eigenaar is van de in het kader van de dienstverlening in ontwikkeling zijnde, ontwikkelde, verkregen en verzamelde gegevens met inbegrip van eventuele bewerkingen die daarop naderhand zijn uitgevoerd. Zie hiervoor ook artikel 23 van de ARVODI-2025.
E.13	De Opdrachtnemer mag de in het kader van de dienstverlening verkregen en bewerkte gegevens slechts in opdracht van en na schriftelijke toestemming door de Opdrachtgever aan derden verstrekken.

Beheer gegevens

E.14	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het zorgvuldig beheer van de ontwikkelde en verkregen gegevens met inachtneming van de relevante algemene en specifieke wettelijke bepalingen. De Opdrachtnemer verzamelt, controleert en bewerkt de aangeleverde informatie met inachtneming van de beveiligingseisen die de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg) stelt aan het werken met persoonsgegevens.
E.15	De Opdrachtnemer legt de ontwikkelde, verzamelde en bewerkte gegevens op een zodanige wijze vast, dat deze geschikt zijn voor verstrekking aan derden voor voortzetting van de werkzaamheden.

Implementatie

Een belangrijk uitgangspunt bij deze Aanbesteding is de continuïteit van de gevraagde dienstverlening. Het is essentieel voor de Opdrachtgever, dat de implementatie van de nieuw te sluiten Dienstverleningsovereenkomst en het verrichten van de daaruit voortvloeiende dienstverlening zonder noemenswaardige verstoring zal verlopen.

De Opdrachtgever stelt dan ook een aantal Eisen aan de Opdrachtnemer ten aanzien van de implementatie van de Dienstverleningsovereenkomst aangaande de uit te voeren Dienstverlening.

De Opdrachtnemer dient op de ingangsdatum van de Dienstverleningsovereenkomst de dienstverlening uit te voeren en te continueren conform de gestelde Eisen. Hierbij kunnen nadere afspraken worden gemaakt met de Opdrachtgever en de huidige dienstverlener.

E.16	Na definitieve gunning van de Opdracht aan de Opdrachtnemer wordt een implementatieteam samengesteld bestaande uit medewerkers van de Opdrachtgever, het CAK en de Opdrachtnemer. Het initiatief hiervoor ligt bij de Opdrachtnemer.
E.17	Om de implementatie projectmatig aan te pakken dient de Opdrachtnemer hierbij in ieder geval zorg te dragen voor een eindverantwoordelijke implementatiemanager met mandaat.
E.18	De Opdrachtnemer maakt ten behoeve van de invoering van de Dienstverleningsovereenkomst een implementatieplan, inclusief overgang van de oude opdrachtnemer naar de nieuwe Opdrachtnemer, en verstrekt deze vervolgens aan de Opdrachtgever. De implementatie zal worden gemonitord en indien nodig worden bijgestuurd op basis van voortgangsrapportages die worden opgesteld door de Opdrachtnemer. Tijdens de implementatie zal er geregeld overleg plaatsvinden tussen de verschillende contactpersonen van de Opdrachtgever, CAK en de Opdrachtnemer. De planning wordt in gezamenlijk overleg opgesteld. Deze is definitief na goedkeuring door de Opdrachtgever. Indien door de Opdrachtnemer en/of de Opdrachtgever wordt afgeweken van de definitieve planning, dan dient dit vooraf en schriftelijk aangegeven te worden en wederzijds te worden goedgekeurd.

	Na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever wordt het definitieve implementatieplan uitgevoerd.
E.19	Bij acceptatie en ondertekening van de Dienstverleningsovereenkomst dient het volgende met volledige goedkeuring van de Opdrachtnemer vastgelegd te zijn: verantwoordelijken voor het implementatieproces bepalen en vastleggen (implementatiemanager benoemd en team samengesteld). In volledige samenspraak met en na goedkeuring van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer vanaf 1 april 2027 de volgende processen in te richten, zodat ze zonder noemenswaardige verstoring verlopen: a) introductie projectteam; b) alle gemaakte afspraken vastleggen; c) communicatieplan opstellen: wie is verantwoordelijk voor wat en wie overlegt met wie op welk tijdstip, back-up, eventuele vakantieplanning; d) processen in kaart brengen; e) transitie (o.a. hoe is de overdracht; hoe wordt samengewerkt bij het afhandelen van de lopende dienstverlening).
E.20	Gedurende de implementatieperiode zullen de bij deze Aanbesteding ingediende beschrijvingen indien opportuun worden aangepast conform de wensen van de Opdrachtgever. Het implementatieteam van de Opdrachtgever, CAK en de Opdrachtnemer starten meteen na definitieve gunning van de Opdracht, waarbij eerst de nodige beschrijvingen en procedures verder worden afgestemd. Uiterlijk op 31 december 2027 dient het implementatietraject volledig te zijn afgerond. De implementatieteams van de Opdrachtgever, CAK en de Opdrachtnemer blijven in principe in stand totdat de processen bij de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer volledig zijn ingeregeld.
E.21	Aan de implementatieperiode zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden.

Ongestoorte overgang Dienstverlening

E.22	Tot het einde van de Dienstverlening moet de Opdrachtnemer - in overeenstemming met algemene beginselen van goed ondernemerschap - als een goed Opdrachtnemer blijven opereren ter zake het uitvoeren van de onderhavige Dienstverlening, voor zover dit redelijkerwijs in haar vermogen ligt, onder meer ter voorkoming van: • vermindering van de kwaliteit van de Dienstverlening; • vermindering van de personele bezetting voor zover deze een ongestoorte voortgang van de Dienstverlening belemmert.
E.23	Bij het eindigen van de Dienstverlening (na het verstrijken van de verwachte duur daarvan dan wel door ontbinding, opzegging of enige andere grond voor het eindigen van de Dienstverleningsovereenkomst), verleent de Opdrachtnemer haar volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorte overgang van de Dienstverlening naar een opvolgende opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verplicht drie weken na eerste verzoek van de Opdrachtgever alle noodzakelijke informatie aan de Opdrachtgever over te dragen, die de Opdrachtgever nodig heeft teneinde een nieuwe aanbesteding op te starten met een 'level playing field' voor nieuwe potentiële inschrijvers.

Overdracht gegevens/exit strategie

E.24	De Opdrachtnemer levert uiterlijk één jaar na aanvang van de dienstverlening (1 januari 2029) een exitplan aan de Opdrachtgever op. Hierin wordt uitgewerkt hoe de Opdrachtnemer zorgdraagt dat bij het aflopen van het contract de dienstverlening, de data en kennis, veilig en zonder verstoring worden overgedragen naar een nieuwe dienstverlener. In dit exitplan staan minimaal uitgewerkt: • informatie over de scope en het formaat van de data die overgedragen wordt; • een aanpak voor het veilig overdragen van de data; • hoe de data bij de Opdrachtnemer vernietigd wordt inclusief verklaring; • hoe eventuele eigendomsrechten worden overgezet. Dit plan wordt jaarlijks door de Opdrachtnemer geüpdate en aan de contactpersoon van de Opdrachtgever verstrekt zodat het aan blijft sluiten bij de dienstverlening.
E.25	Bij het verstrijken van de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst - of bij tussentijdse beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst - draagt de Opdrachtnemer de administratie met betrekking tot de verdragsverzekerden over aan een nieuwe uitvoerder, die direct met de overgedragen gegevens aan de slag moet kunnen gaan.
E.26	De Opdrachtnemer draagt aan het einde van de looptijd van de Opdracht de administratie met betrekking tot de verdragsverzekerden over aan een nieuwe uitvoerder
E.27	De Opdrachtnemer verwijdert bij beëindiging van de Dienstverleningsovereenkomst en na overdracht alle data die is opgeslagen door de Opdrachtnemer in het kader van deze Opdracht. Als afsluiting overhandigt de Opdrachtnemer een "certificate of destruction", waarin formeel wordt bevestigd dat alle data op een veilige en definitieve manier zijn vernietigd of verwijderd.

Diversiteit en inclusie

E.28	Het Rijk streeft naar diversiteit aan personeel in haar personeelsbestand. Het personeelsbestand moet een afspiegeling zijn van de diversiteit in de samenleving. Bij de Opdrachtnemer zijn ook alle medewerkers welkom, ongeacht arbeidsbeperking, chronische ziekte, etniciteit, cultuur, religie, leeftijd, seksuele oriëntatie en genderidentiteit.
E.29	De Opdrachtnemer is actief bezig met diversiteit en inclusie. De Opdrachtnemer heeft stelling genomen om divers en inclusief te willen zijn en communiceert dit actief binnen de organisatie aan zijn Personeel.
E.30	De Opdrachtnemer werkt actief aan bewustwording en het wegnemen van vooroordelen bij het Personeel van zijn organisatie.

Social return

E.31	De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst minimaal twee procent van de gerealiseerde opdrachtwaarde van de Dienstverleningsovereenkomst te besteden aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief. De doelgroepen kunt u vinden op: Social return Inkoop thema's Rijksinkoopsamenwerking. De Opdrachtnemer maakt binnen één (1) maand na definitieve gunning van de Opdracht een plan van aanpak voor social return. In het plan van aanpak beschrijft de Opdrachtnemer hoe
------	---

	social return zal gaan worden toegepast bij de uitvoering van de Dienstverlenings-overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval: • de wijze waarop de Opdrachtnemer impact creëert; • de manier waarop de Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert; • de doelgroep(en) die de Opdrachtnemer betreft bij uw initiatief; • de wijze waarop de Opdrachtnemer de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op het initiatief van de Opdrachtnemer; • de rolverdeling en de vorm van de begeleiding; • de randvoorwaarden; • de planning. Dit plan van aanpak wordt een onderdeel van de Dienstverleningsovereenkomst. De Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op het plan van aanpak door de Opdrachtgever, is de Opdrachtnemer verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak. De invulling moet controleerbaar zijn en is minimaal (half)jaarlijks onderwerp van gesprek tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Als Opdrachtnemer legt u de resultaten vast in het online systeem. WIZZR maakt de impact van maatschappelijk verantwoord ondernemen zichtbaar! WIZZR. U krijgt daarvoor een persoonlijke inlog. WIZZR registreert, monitort en rapporteert de resultaten. Van de Eis dat de social return verplichting binnen de periode van de Dienstverlenings-overeenkomst wordt gerealiseerd, kan in overleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving van social return kandidaten. Mocht er behoefte zijn aan ondersteuning bij de werving en selectie van kandidaten voor de invulling van de social return verplichting, dan kan een werkgeversservicepunt van de arbeidsmarktregio daarin ondersteunen.
--	---

Sanctiepakket Rusland

E.32	De Opdrachtgever handelt volgens de door de Europese Raad vastgestelde sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen. De Inschrijving van de Inschrijver, respectievelijk de dienstverlening tijdens de contractfase door de Opdrachtnemer, mag niet in strijd zijn met hetgeen beschreven is in het sanctiepakket. Russische partijen worden uitgesloten van deelname aan de onderhavige Aanbesteding, respectievelijk de dienstverlening. Dit geldt ook voor partijen die meer dan tien procent van de opdrachtwaarde in onderaanneming uitbesteden aan een Russische partij. De actuele informatie over de inhoud en reikwijdte van het sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen vindt u middels de volgende link: Sancties Rusland PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden.
------	--

Handelsmaatregelen onrechtmatige nederzettingen in door Israël bezette gebieden

E.33	De Opdrachtgever handelt volgens het Tijdelijke sanctiebesluit onrechtmatige nederzettingen in de door Israël bezette gebieden (Staatblad 2026-2022). De Inschrijving van de Inschrijver, respectievelijk de dienstverlening tijdens de contractfase door de Opdrachtnemer, mag niet in strijd zijn met hetgeen beschreven is in het sanctiepakket. De actuele informatie over de inhoud en reikwijdte van het tijdelijke sanctiebesluit vindt u middels de volgende link: Handelsmaatregelen onrechtmatige nederzettingen in door Israël bezette gebieden PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden.
------	--

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 opdracht-beschrijving 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.

Ondertekening Inschrijver

De Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 2. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook dit Programma van Eisen.