

Annex 1 : Programma van Eisen uitvoering bijlesregeling & Jong Haarlemmermeer Doet Mee! (Kindpakket)

Opdrachtgever stelt minimeisen aan de uitvoering van de opdracht. Deze eisen staan opgesomd in onderstaande tabel. Met het doen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met alle eisen en verklaart inschrijver tevens te voldoen aan alle eisen en dat alle kosten voor de uitvoering van de hieronder genoemde eisen zijn inbegrepen in de prijzen.

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een in het Programma van Eisen gestelde eis volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en de inschrijver valt af (knock-out criterium). Inschrijvingen die niet voldoen aan de minimeisen worden van verdere beoordeling uitgesloten.

Mocht inschrijver één of meerdere eisen ter discussie willen stellen, dan kan dit kenbaar gemaakt worden door een vraag of voorstel in te dienen in de Nota van Inlichtingen fase. Uitsluitsel hierover wordt gegeven d.m.v. beantwoording in de Nota van Inlichtingen, welke leidend en bindend is voor de af te sluiten overeenkomst.

Bij inschrijving op een gedeelte of het niet onvoorwaardelijk voldoen aan het Programma van Eisen, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Nr.	Beschrijving	Partij
A.	Algemene dienstverlening	Dienst A & B
1	Opdrachtnemer wijst voor het contact met het contractmanagement en dagelijkse uitvoering van opdrachtgever een vaste contactpersoon/accountmanager aan voor de duur van de overeenkomst. Deze contactpersoon spreekt en schrijft de Nederlandse taal (B2-niveau), is telefonisch en per email bereikbaar tussen 09.00 en 17.00 uur en zorgt bij eventuele afwezigheid van langer dan één werkdag voor vervanging. Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van opdrachtgever, niet goed verloopt.	
2	De dienstverlening van Opdrachtnemer wordt minimaal in de Nederlandse taal aangeboden en is toegankelijk voor kwetsbare doelgroepen zoals aanvragers met bijvoorbeeld een beperking, een taalachterstand, beperkte digitale vaardigheden of laaggeletterdheid.	
3	Opdrachtnemer dient uiterlijk per 1 juli 2026 over een klachtenregistratie en afhandelingsprocedure voor inwoners te beschikken. Daarbij dienen er klachtenformulieren beschikbaar te zijn. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening, bejegening of anderzijds klachten over onjuiste facturen en overige zaken.	

4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van eigen personeel en ingehuurde Derden. Medewerkers die contact hebben met inwoners beschikken minimaal over: - spreekt en schrijft op B2 niveau - goede communicatieve vaardigheden; - kennis van de regeling; - kennis van privacyvereisten; - kennis van omgaan met kwetsbare doelgroepen; - vaardigheden in begrijpelijke communicatie; - nieuwe medewerkers beschikken over een VOG. Inschrijver beschikt over en biedt voldoende professionals aan, zodat bij ziekte/ afwezigheid e.d. continuïteit van de dienstverlening is geborgd. De opdrachtnemer zorgt tevens voor voldoende bezetting tijdens piekperioden.
5	Opdrachtnemer heeft uiterlijk per 1 april 2026 over een continuïteits- en calamiteitenplan te beschikken met minimaal: - ICT-uitval en cyberincidenten; - personeelsuitval; - uitval van belangrijke leveranciers of aanbieders; - calamiteiten; - financiële problemen van de opdrachtnemer.
6	Opdrachtnemer zet zich proactief in en werkt in goed overleg mee aan eventuele veranderingen die Opdrachtgever wil doorvoeren om de dienstverlening of de organisatie te verbeteren. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij proactief meedenkt over innovatieve ontwikkelingen.
7	Opdrachtnemer mag niet zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming in publicaties, reclame-uitingen of anderszins gebruik maken van de naam of logo van de Opdrachtgever. In goed overleg maken opdrachtgever en opdrachtnemer duidelijke en uitvoerbare aanvullende afspraken hierover, zodat toestemming niet voor elke individuele publicatie apart verleend hoeft te worden.
8	De opdrachtnemer mag de doelgroepcriteria niet zelfstandig wijzigen en moet wijzigingen in gemeentelijk beleid en doelgroepcriteria binnen de door de gemeente gestelde termijn kunnen implementeren.
9	Opdrachtnemer brengt geen extra kosten in rekening voor de te leveren dienstverlening aan de klant. Alle te maken kosten zijn onderdeel van de overeenkomst en maken onderdeel uit van de afgesproken prijzen.

10	De opdrachtnemer spant zich tot het aangaan van lokale en regionale samenwerkingen met lokale sportverenigingen, cultuur- en andere maatschappelijke organisaties en lokale partners ten behoeve van de jeugd uit de doelgroep en het bestrijden van armoede en schulden. Lokaal is gemeente Haarlemmermeer en regionaal zijn de randgemeenten.	
B. Uitvoering armoedebestrijding kinderen		Dienst A
11	Opdrachtnemer zet zich actief in voor armoedebestrijding en kansengelijkheid van kinderen en gezinnen. Onderdeel hiervan zijn: - actieve inzet op het bereiken van de doelgroep; - actieve inzet op het aangaan en versterken van de samenwerking met belangrijke vindplaatsen, waaronder scholen; - actieve deelname aan de kerngroep van de lokale alliantie Samen Sterker Haarlemmermeer voor gerichte vertegenwoordiging van het thema kinderen & armoede.	
12	Voor het onderdeel samenwerking vindplaatsen maakt de opdrachtnemer een plan van aanpak met betrekking tot het actief inzetten op: - het persoonlijk kennismaken op de kinderdagverblijven en onderwijsinstellingen (incl. mbo scholen) in de gemeente Haarlemmermeer. - het volgen van de ontwikkelingen op deze vindplaatsen en de gemeente hierover informeren. - het onder de aandacht brengen van het Kindpakket bij de scholen. Het plan van aanpak wordt aangeleverd minimaal 1 maand voor ingangsdatum overeenkomst bij opdrachtgever die akkoord dient te geven op het plan.	
C. Aanmeldproces voorafgaand aan intake		Dienst A
13	De Opdrachtnemer richt een aanmeldproces voor aanvragers met een beschikking Kindpakket (van Opdrachtgever) op zodanige wijze in dat deze duidelijk en toegankelijk is voor de doelgroep en de aanmelding eenvoudig door de aanvrager kan worden uitgevoerd. Daarmee dient het aanmeldproces ook geschikt te zijn voor kwetsbare doelgroepen zoals aanvragers met bijvoorbeeld een taalachterstand, beperkte digitale vaardigheden of laaggeletterdheid.	
14	Aanvragen kunnen digitaal worden ingediend. De Opdrachtnemer zorgt voor een alternatief voor inwoners die niet digitaal kunnen of willen aanvragen. De aanvrager ontvangt een ontvangstbevestiging, bij voorkeur automatisch (direct) maar maximaal binnen één werkdag.	

15	Opdrachtnemer biedt ondersteuning bij het aanvraagproces als de aanvrager daar behoefte aan heeft. Hiervoor dient een toegankelijk proces te zijn ingericht voor de aanvrager om extra hulp bij de aanvraag te ontvangen.	
16	De opdrachtnemer is van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 en 17.00 uur beschikbaar via minstens één communicatiekanaal (bijvoorbeeld mail of Whatsapp) voor vragen van (potentiële) klanten.	
D. Intake gezinnen in armoede		Dienst A
17	Opdrachtnemer voert bij aanvragers met een beschikking Kindpakket (van Opdrachtgever) een intake uit voor de besteding van de financiële middelen uit de bijlesregeling en/of Jong Haarlemmermeer Doet Mee!. Het betreft hier een persoonlijke intake gericht op de wensen en behoeften van het kind. Tijdens de intake wordt vastgesteld welke activiteit, voorziening en/of noodzakelijke materialen passend zijn binnen de afgegeven beschikking en de geldende gemeentelijke kaders. De opdrachtnemer van het keukentafelgesprek informeert ouders/verzorgers duidelijk over mogelijkheden, voorwaarden, vervolgstappen en de wijze waarop betaling aan de aanbieder plaatsvindt.	
18	Opdrachtnemer voert geen nieuwe inkomens- of vermogenstoets uit wanneer Opdrachtgever reeds heeft vastgesteld dat het gezin tot de doelgroep behoort.	
19	De intake wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd binnen 15 werkdagen na de aanmelding van de aanvrager bij de Opdrachtnemer.	
20	De intake vindt plaats in de vorm van een keukentafelgesprek bij de inwoner thuis, tenzij de inwoner vanwege medische, sociale of culturele beperkingen aangeeft het gesprek uitsluitend op een externe locatie te willen of kunnen voeren. De Opdrachtnemer faciliteert hierin, zolang het verzoek van de inwoner redelijk is en de uitvoering niet onevenredig wordt belast.	
21	Wanneer voor de verdere verwerking van de aanvraag een andere partij verantwoordelijk is, draagt de Opdrachtnemer de aanvraag tijdig, volledig en veilig conform AVG over aan de andere partij. De klant hoeft de gegevens die reeds beschikbaar zijn niet onnodig opnieuw aan te leveren.	
22	Tijdens de intake voert de Opdrachtgever ook een brede uitvraag voor laagdrempelige ondersteuning uit die betrekking heeft op zowel de kinderen als de rest van het gezin (de ouders). Het gaat hierbij nadrukkelijk om ondersteuning die geboden kan worden door lokale hulporganisaties waarmee de Opdrachtnemer op basis van eis nr. 11 een netwerksamenwerking heeft. De brede uitvraag heeft geen betrekking op professionele hulp, zoals van de gemeente, Meerwaarde of commerciële partijen. Tijdens de brede uitvraag komen de volgende vijf leefgebieden aan bod: Financiën, Wonen, Gezin, Zorg en Werk. Waar nodig verwijst de Opdrachtnemer op basis van de brede uitvraag warm door naar passende externe hulp. Om de doorverwijzing mogelijk te maken beschikt Opdrachtnemer over een ruim netwerk aan	

	lokale verenigingen, maatschappelijke organisaties en lokale partners in Haarlemmermeer, waarvan het aanbod voldoende aansluit bij de potentiële hulpvragen van de aanvrager.	
23	Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer gedurende het jaar lijsten met contactgegevens op basis van de verstrekte beschikkingen Kindpakket. De Opdrachtnemer neemt contact op met de individuen op de lijst die zich na 8 weken na de toekenning van het Kindpakket door de gemeente nog niet zelfstandig bij Opdrachtnemer hebben aangemeld. De Opdrachtnemer zet zich actief in om elk individue succesvol te benaderen en de aanmelding te voltooien, ook als hier meerdere pogingen of alternatieve communicatie voor nodig is.	
24	Opdrachtnemer zorgt voor een naadloze overdracht van de verkregen informatie tijdens de intake aan de Opdrachtnemer B verantwoordelijk voor onderdeel F (de uitvoering van Jong Haarlemmermeer Doet Mee!). Dit gebeurt per aanvraag binnen 7 werkdagen nadat de intake heeft plaatsgevonden.	
E. Uitvoering bijlesregeling		Dienst A
25	Opdrachtgever wil vergoedingen voor aanvullende bijles voor jeugd uit de doelgroep lage inkomens beschikbaar stellen. De opdrachtnemer draagt zorg voor het verwerken van de aanvragen voor aanvullend bijles en deze te beoordelen of de aanvraag toegekend wordt conform gestelde criteria. De Opdrachtnemer stelt de noodzaak van de ondersteuning vast en vraagt, indien aan de orde, een verklaring of inhoudelijke onderbouwing van de school op. Deze informatie en de onderbouwing van de beoordeling van de aanvraag wordt per casus vastgesteld door de Opdrachtnemer en kan ten alle tijden worden opgevraagd door de Opdrachtgever. De beschikbare financiële bijdrage voor bijles worden door de opdrachtnemer binnen 10 werkdagen overgemaakt aan de aanbieder na ontvangst van de factuur (zie onderdeel I. Betaling en controle op aanbieders).	
26	Bijles, huiswerkbegeleiding of examentraining wordt uitsluitend ingezet bij een professioneel, geregistreerd instituut of een gecertificeerd docent, overeenkomstig de door Opdrachtgever gestelde voorwaarden.	
27	Het verwerken van de aanvragen voor bijles, inclusief de betaling aan de aanbieder, wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd binnen 20 werkdagen nadat de intake heeft plaatsgevonden.	

28	De Opdrachtnemer beschikt over een voldoende groot en divers netwerk van aangesloten aanbieders op het gebied van bijles in Haarlemmermeer waarvan het aanbod voldoende aansluit bij de (hulp)vraag van de potentiële aanvragers. De opdrachtnemer streeft naar een netwerk dat geografisch voldoende gespreid is over de gemeente.	
F. Uitvoering Jong Haarlemmermeer Doet Mee! (voor klanten <u>met</u> beschikking Kindpakket)		Dienst B
29	Opdrachtgever wil vergoedingen voor sport en cultuur voor jeugd uit de doelgroep lage inkomens beschikbaar stellen. De opdrachtnemer draagt zorg voor het verwerken van de aanvragen voor een sport- en/of cultuurabonnement op basis van de ontvangen informatie uit het intakegesprek door de daarvoor verantwoordelijke Opdrachtnemer (dienst A). Deze informatie en de onderbouwing van de beoordeling van de aanvraag wordt per casus vastgesteld door de Opdrachtnemer en kan ten alle tijden worden opgevraagd door de Opdrachtgever. De toegekende financiële bijdragen voor sport en/of cultuur activiteiten/lidmaatschappen worden door de Opdrachtnemer direct overgemaakt aan de sportvereniging of de culturele instelling na ontvangst van de factuur (zie onderdeel H. Betaling en controle op aanbieders).	
30	Naast de financiële bijdrage aan de aanbieder, stelt de Opdrachtnemer voor de kinderen een waardebon/voucher beschikbaar om de benodigde attributen aan te schaffen.	
31	Onder sport vallen ook de zwemlessen. Voor zwemlessen (t/m diploma B) zet de Opdrachtnemer zich actief in om, waar mogelijk, pakketprijzen met de lokale zwembaden en verenigingen te contracteren. Het voorstel tot pakketprijzen gebeurt in goed overleg met de betreffende aanbieders.	
32	Het verwerken van de aanvragen voor sport/zwemmen/cultuur, inclusief de betaling aan de aanbieder, wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd binnen 4 weken nadat de intake heeft plaatsgevonden.	
33	De Opdrachtnemer beschikt over een voldoende groot en divers netwerk van aangesloten aanbieders van sportverenigingen (inclusief voor zwemmen) en culturele instellingen in Haarlemmermeer, waarvan het aanbod voldoende aansluit bij de (hulp)vraag van de potentiële aanvragers. De opdrachtnemer streeft naar een netwerk dat geografisch voldoende gespreid is over de gemeente.	
34	Afwijzingen van de aangevraagde invulling van Jong Haarlemmermeer Doet Mee! worden begrijpelijk door de Opdrachtnemer gemotiveerd. De aanvrager wordt door de Opdrachtnemer geïnformeerd over bezwaar- en/of klachtmogelijkheden indien deze van toepassing zijn.	
35	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat klanten geen dubbele aanvraag doen en toegekend krijgen i.v.m. onderdeel G (uitvoering Jong Haarlemmermeer Doet Mee! voor klanten <u>zonder</u> beschikking Kindpakket). Waar nodig maakt de Opdrachtnemer hiervoor met andere partijen aanvullende afspraken, zoals met de opdrachtnemer van onderdeel C (aanmeldproces) en D (intake).	
G. Uitvoering Jong Haarlemmermeer Doet Mee! (voor klanten <u>zonder</u> beschikking Kindpakket)		Dienst B

36	Indien ouders het Kindpakket niet kunnen of willen aanvragen, wil de Opdrachtnemer ook voor de jeugd uit deze doelgroep lage inkomens vergoedingen voor sport en cultuur beschikbaar stellen. Opdrachtnemer zorgt dat deze doelgroep wordt bereikt via intermediairs uit het maatschappelijk middenveld. Intermediairs zijn professionals uit het onderwijs, (jeugd)zorg, welzijnsorganisaties en diverse vrijwilligersstichtingen.	
37	Opdrachtgever wil de drempel en administratielast voor ouders laag houden. Een inkomenstoets waarbij de inwoner verplicht inkomensdocumenten moet aanleveren en moet voldoen aan specifieke inkomens- en vermogensgrenzen, hoeft niet plaats te vinden. Het indienen van een aanvraag voor een vergoeding dient door intermediairs (zoals leerkrachten, wijkteams of jongerenwerkers) uitgevoerd te worden die de thuissituatie van kinderen kennen. Opdrachtgever gaat daarbij uit van vertrouwen en deskundigheid van de intermediair. De onderbouwing van de beoordeling van de aanvraag wordt per casus vastgesteld door de Opdrachtnemer en kan ten alle tijden worden opgevraagd door de Opdrachtgever.	
38	Binnen het budget van de financiële bijdrage aan de aanbieder, stelt de Opdrachtnemer voor de kinderen een voucher beschikbaar om de benodigde attributen aan te schaffen.	
39	Het verwerken van de aanvragen voor sport/zwemmen/cultuur, inclusief de betaling aan de aanbieder, wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd binnen 4 weken nadat de intake heeft plaatsgevonden.	
40	Afwijzingen van de aangevraagde invulling van Jong Haarlemmermeer Doet Mee! worden begrijpelijk door de Opdrachtnemer gemotiveerd. De aanvrager wordt door de Opdrachtnemer geïnformeerd over klachtmogelijkheden indien deze van toepassing zijn.	
41	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat klanten geen dubbele aanvraag doen en toegekend krijgen i.v.m. onderdeel F (uitvoering Jong Haarlemmermeer Doet Mee! voor klanten <u>met</u> beschikking Kindpakket). Waar nodig maakt de Opdrachtnemer hiervoor met andere partijen aanvullende afspraken, zoals met de opdrachtnemer van onderdeel C (aanmeldproces) en D (intake).	
H.	Samenwerking opdrachtnemer A & B	Dienst A & B

42	Opdrachtnemers A en B dienen proactief met elkaar samen te werken, waaronder in de overgang in de taken in dit programma van eisen. Dit betekent dat de Opdrachtnemers zelfstandig, dus zonder tussenkomst van de Opdrachtgever, met elkaar aanvullende werkafspraken maken die voor beide partijen haalbaar en uitvoerbaar zijn. Het gaat in ieder geval over:- de overdracht van informatie en gegevens tussen de taken van onderdeel D (Intake gezinnen in armoede) en onderdeel F (Uitvoering Jong Haarlemmermeer Doet Mee! (voor klanten zonder beschikking Kindpakket)) in dit programma van eisen.- indien er al sprake is van bestaande overeenkomsten: de overdracht van taken (en de daarbij horende informatie) van Opdrachtnemer A naar Opdrachtnemer B, voor zover er door Opdrachtnemer A onder een al bestaande overeenkomst taken worden uitgevoerd die conform dit programma van eisen onder Opdrachtnemer B vallen. Deze overdracht is bij aanvang van het nieuwe schooljaar 2027-2028, maar uiterlijk voor 1 juli 2027, voltooid.	
I. Betaling en controle op aanbieders		Dienst A & B
43	Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van het aanbiedersbestand. Opdrachtnemer is de eerste contactpersoon voor de aanbieder (bijles, sport en/of cultuur) en ziet toe op de controle op declaraties en de kwaliteit van de dienstverlening van de aanbieder. Het betreft hier een signalerende functie naar de aanbieder dat er wordt toegezien op rechtmatigheid.	
44	De opdrachtnemer beschikt over adequate interne controlemaatregelen. Het betreft hier een signalerende functie naar de aanbieder dat er wordt toegezien op rechtmatigheid. . De opdrachtnemer ziet erop toe dat: - tarieven transparant zijn; - aanbieders daadwerkelijk de aangeboden activiteit leveren; - declaraties overeenkomen met daadwerkelijk geleverde diensten; - misbruik en fraude worden tegengegaan; - klachten over aanbieders worden geregistreerd en opgevolgd. De gemeente kan aanvullende eisen stellen aan de kwaliteit, veiligheid en integriteit van aanbieders.	
J. Bereik & Communicatie doelgroep aanvragers		Dienst A & B

45	De opdrachtnemer stelt jaarlijks een communicatie- en bereikplan op. Dit plan bevat minimaal: - communicatie richting kinderen en ouders/verzorgers; - communicatie richting belangrijke vindplaatsen, zoals kinderdagverblijven, basis- en middelbare scholen en mbo's; - aanpak van moeilijk bereikbare groepen; - online en offline communicatie; - inzet van eenvoudige taal (B1-niveau); - samenwerking met maatschappelijke en lokale partners; - activiteiten gericht op het vergroten van het gebruik van het Kindpakket en de regelingen.	
46	De opdrachtnemer zet zich actief in om, naast de gemeentelijke organisatie, (waar relevant) samen te werken met lokale partners in Haarlemmermeer, waaronder: - scholen; - jongerenwerk; - maatschappelijke organisaties; - sport- en cultuurorganisaties; - wijkteams; - Cpunt en bibliotheek; - welzijnsorganisaties;	
K.	Managementrapportage	Dienst A & B

47	Opdrachtnemer levert minimaal eenmaal per kwartaal, of vaker in overleg met opdrachtgever, een managementrapportage aan bij opdrachtgever in PDF, Excel of Wordversie. De managementrapportage wordt aangeleverd in de Nederlandse taal. Ten minste elk halfjaar vindt er naar aanleiding van de managementrapportage een evaluatiegesprek plaats tussen de contactpersoon van opdrachtnemer en de contractmanager van de opdrachtgever. Twee weken na afloop van het kwartaal levert de opdrachtnemer de managementrapportage aan met onderstaande gegevens.- aantal geholpen huishoudens en individuele kinderen;- gemiddelde doorlooptijden (steekproefsgewijs);- gebruik per aanbiederscategorie (sport/cultuur/bijles);- gebruik per leeftijdscategorie;- gemiddeld toegekend budget (€) per kind;- aantal klachten, aard van de klachten en hoe betreffende klachten (individueel) zijn afgehandeld;- aanbiedersontwikkeling.- één per jaar het jaarverslag.	
L.	Financiële afspraken	Dienst A & B
48	De opdrachtnemer voert de opdracht doelmatig uit. De opdrachtnemer maakt daarom inzichtelijk: - uitvoeringskosten en administratiekosten; - kosten per deelnemend kind; - eventuele overige kosten; - verhouding uitvoeringskosten versus besteed budget; - levert 1 keer per jaar een jaarverslag aan gecontroleerd door een onafhankelijke accountant. De opdrachtnemer brengt uitsluitend kosten in rekening die conform de overeenkomst zijn toegestaan.	
49	Opdrachtnemer informeert de gemeente wanneer 80% van het beschikbare jaarbudget is benut en geeft daarbij een prognose voor de rest van het jaar. Voor wat betreft de kosten die worden besteed namens de klant (kosten per deelnemend kind) geldt er geen budgettair plafond, zolang de gestelde voorwaarden voor de individuele aanvragen worden gevolgd. Het is dus mogelijk om voor deze kosten bij Opdrachtgever een nabetaling te factureren. Voor de andere kosten (uitvoerings- en administratiekosten en overige kosten) geldt wel het budgettair plafond dat in de overeenkomst is opgenomen.	

M.	KPI's (meting per jaar)	Dienst A & B
50	Levertijd intake: Opdrachtnemer levert 95% van de intakes en overdrachten van de intakes binnen de te hanteren levertermijnen zoals beschreven in eis nr. 19 en 24.	
51	Levertijd behandeling bijles: Opdrachtnemer levert 95% van de verwerkte aanvragen binnen de te hanteren levertermijnen zoals beschreven in eis nr. 27.	
52	Levertijd behandeling Jong Haarlemmermeer Doet Mee!: Opdrachtnemer levert 95% van de verwerkte aanvragen binnen de te hanteren levertermijnen zoals beschreven in eis nr. 32.	
53	Rapportages: Opdrachtnemer levert 100% van de afgesproken kwartaal- en jaarrapportages binnen de afgesproken termijn, zoals beschreven in eis nr. 47. Minimaal 95% van de aangeleverde rapportages is bij eerste aanlevering volledig conform de afgesproken informatie-eisen.	
54	Overdracht tussen Opdrachtnemer A & B: Minimaal 95% van de aanvragen voor sport, zwemles en cultuur wordt volledig en correct overgedragen, zodat geen aanvullende informatie bij het gezin hoeft te worden opgevraagd.	
55	Indien de opdrachtnemer één of meerdere KPI's niet haalt, dan communiceert de opdrachtnemer dit zo snel mogelijk aan opdrachtgever en stelt binnen vier (4) weken een verbeterplan op waar de opdrachtgever akkoord op dient te geven.	
N.	Facturatie	Dienst A & B
56	Facturatie dient plaats te vinden conform beschreven in de overeenkomst. Er mogen geen persoonsgegevens op de verzamelfactuur of specificatie vermeld staan.	
57	Wanneer de wetgeving wijzigt, is de Opdrachtnemer binnen redelijkheid en billijkheid verantwoordelijk dat de prestatie daaraan compliant is.	
O.	Privacy	Dienst A & B
58	De door Opdrachtnemer aangeboden oplossing voorziet in informatiebeveiliging en privacy by design zoals bedoeld in de AVG (waaronder anonimiseren, dataminimalisatie, pseudonimiseren, gebruik van encryptie standaarden, access control, privacy by default, bewaren/vernietigen, faciliteren rechten betrokkenen, beheer.	
59	Opdrachtgever is eigenaar van haar gegevens (data) in de applicatie van Opdrachtnemer en data is op ieder moment verkrijgbaar voor de Opdrachtgever	
60	De verwerking, opslag en transport van (persoons)gegevens door de implementerende partij, verwerker en subverwerker vindt uitsluitend plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER)	

61	Partijen buiten de EER kunnen geen persoonsgegevens opvragen of eisen aan verwerker of subverwerker op basis van wetgeving of gangbare praktijk van dat betreffende land.	
62	Gegevens en documenten moeten kunnen worden gewist en vernietigd op basis van de wettelijke bewaartermijnen en op basis van bewaar-en vernietigingstermijnen die door de Opdrachtgever zijn gedefinieerd.	
63	De Opdrachtnemer gaat akkoord met de standaard verwerkersovereenkomst VNG, versie 2.51 en onverkort de daarin genoemde artikelen en er worden geen andere verwerkersovereenkomsten of DPA (Data Processing Agreement/Addendum), in welke vorm dan ook, als voorwaarde gesteld aan de verwerkingsverantwoordelijke, voor verwerking door (sub)verwerkers.	
64	De Opdrachtnemer verwerkt als verwerkers of andere verwerkers/subverwerkers zonder toestemming van de aanbestedende dienst geen gegevens van de aanbestedende dienst voor onder andere eigen doelen (zoals testen, data-analyse, eigen commerciële doeleinden en trainen van AI-toepassingen/applicaties)	
65	De aansprakelijkheid op basis van de AVG voor boetes van toezichthoudende autoriteiten (zoals Autoriteit Persoonsgegevens) en voor schadevergoeding van gedupeerden door nalatigheid/toerekenbaarheid van de Opdrachtnemer, implementatie-partij en verwerker wordt niet beperkt	
66	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer, implementatie-partij, verwerker en subverwerker hebben uitsluiten toegang tot gegevens van de aanbestedende dienst voor zover noodzakelijk voor het leveren van de dienst	
67	De door Opdrachtnemer aangeboden oplossing ondersteunt autorisatie van data op privacy-gevoelige attributen.	
68	De applicatie maakt het mogelijk om de verwerking van persoonsgegevens tijdelijk te beperken als betrokkenen hierom vragen conform hun recht volgens de AVG	
69	Opdrachtnemer garandeert dat kritieke security en privacy issues met hoge urgentie worden opgepakt, waarbij deze zowel aan de vaste contactpersoon als aan de functionaris gegevensbescherming van de Opdrachtgever worden gemeld.	
70	Opdrachtnemer garandeert dat kritische en grote security en privacy incidenten van andere klanten van de Opdrachtnemer, die ook van toepassing kunnen zijn op de aanbestedende dienst of op enigerlei wijze gevolgen hebben voor de aanbestedende dienst, afgehandeld worden als ware het een security en privacy incident van de aanbestedende dienst zelf is.	
71	Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand, uiterlijk bij verstrekken offerte, een dataflow waarin duidelijk wordt aangegeven wanneer implementatie, verwerker en subverwerker welke persoonsgegevens verwerken.	

P.	Informatiebeheer	Dienst A & B
72	Alle informatie die voortkomt uit de uitvoering van de werkzaamheden wordt beschouwd als archief van de Opdrachtgever en blijft eigendom van de Opdrachtgever.	
73	De Opdrachtnemer legt alle relevante informatie uit de intake en administratieve behandeling van de aanvraag per ondernemer vast in een volledig en controleerbaar dossier	
74	De zaak bevat minimaal: start- en einddatum, de opdracht, correspondentie, relevante versies van het onderzoeksrapport en bijbehorende metadata.	
75	De informatie in de zaak maakt volledige reconstructie van de intake en de administratieve behandeling van de aanvraag mogelijk, inclusief wie welke handelingen heeft verricht, op welk moment en op basis van welke informatie	
76	De Opdrachtnemer past de Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020 toe bij het bepalen van bewaartermijnen, in afstemming met de Opdrachtgever	
77	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.	
78	De Opdrachtnemer vernietigt geen informatie zonder expliciete opdracht van de Opdrachtgever.	
79	Overdracht van informatie gebeurt in open en duurzame bestandsformaten, inclusief metadata, op een veilige en controleerbare wijze.	
80	Bij beëindiging van het contract worden alle zaken inclusief documenten en metadata volledig aan de Opdrachtgever of aan een nieuwe Opdrachtnemer overgedragen.	
81	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie zonder afhankelijkheid van het gebruikte systeem raadpleegbaar en herbruikbaar is na overdracht aan de Opdrachtgever.	
82	De Opdrachtgever en archiefinspectie kunnen audits uitvoeren op archivering en naleving van bewaartermijnen.	
Q.	Bij aanvang opdracht	Dienst A & B
83	Opdrachtnemer is uiterlijk op de door Opdrachtgever vastgestelde ingangsdatum volledig operationeel en in staat om nieuwe aanmeldingen en lopende dossiers zonder onderbreking over te nemen.	

84	Opdrachtnemer zorgt voor een naadloze overname van lopende aanvragen, financiële verplichtingen, relevante dossierinformatie en werkafspraken van de huidige uitvoeringssituatie, voor zover deze binnen het gegunde onderdeel vallen en rechtmatig kunnen worden overgedragen.	
85	Opdrachtnemer stelt minimaal een maand voor de ingangsdatum van de overeenkomst een implementatieplan op met ten minste: contactpersonen, planning, communicatie naar inwoners en aanbieders, risico's en beheersmaatregelen.	
R.	Eisen na afloop van de overeenkomst	Dienst A & B
86	Als de overeenkomst is geëindigd, dient de opdrachtnemer de service- en dienstverlening conform Programma van Eisen voort te zetten voor de onder de overeenkomst geleverde apparatuur waarvoor de service/garantietermijn van 4 jaar (ingående vanaf aflevering) nog niet is bereikt. De opdrachtnemer dient dus de service- en dienstverlening conform overeenkomst, waaronder Programma van Eisen (dit betreft alle eisen met uitzondering van de eisen die betrekking hebben op de aanschaf) te garanderen.	
87	Indien een bestaande opdrachtnemer ook de opdracht onder een opvolgende (nieuwe) overeenkomst gaat uitvoeren, dan heeft opdrachtgever het recht vanaf moment van gunning alle onder de vorige overeenkomst doorlopende verplichtingen (zie ook eis 68) onder de nieuwe overeenkomst te laten vallen. Alle bepalingen en voorwaarden van de nieuwe overeenkomst zijn in dat geval op de deze verplichtingen van toepassing.	
88	Bij einde van de overeenkomst werkt Opdrachtnemer kosteloos mee aan een zorgvuldige overdracht aan Opdrachtgever of een opvolgende opdrachtnemer, zodat de dienstverlening aan kinderen en gezinnen niet wordt onderbroken.	
89	Lopende voorzieningen en reeds aangegane verplichtingen worden bij contracteinde conform schriftelijke afspraken met Opdrachtgever afgewikkeld of overgedragen.	