

OBV Art 10.2.e en Art 10.2.g



VERZONDEN 22 JUNI 2021

HAN

[REDACTED]
Ruitenberglaan 27
6826 CC Arnhem

Datum : 21-05-2021
Zaaknummer : [REDACTED]
Contactpersoon : [REDACTED]
Telefoonnummer : [REDACTED]

Onderwerp: Opdrachtverstrekking onderzoeksproces ID
Contact

Geachte [REDACTED]

Naar aanleiding van uw document 'nadere uitwerking afspraken project ID Contact - HAN met vermelding van het zaaknummer [REDACTED] d.d. 21 januari 2021 willen wij u de opdracht graag aan u bevestigen:

Door middel van ondertekening van deze opdrachtbevestiging gaat u ermee akkoord dat de algemene inkooptvoorwaarden van gemeente Arnhem van toepassing zullen zijn op deze opdracht. Een exemplaar hiervan zal worden bijgevoegd bij deze opdrachtbevestiging.

De volgende bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van deze opdrachtbevestiging, waarbij in geval van strijdigheid tussen deze opdrachtbevestiging en onderstaande stukken de volgende rangorde geldt, in afnemende volgorde van belangrijkheid:

- I. Inhoud van deze opdrachtbevestiging;
- II. Inhoud algemene inkooptvoorwaarden;
- III. Inhoud van het document 'nadere uitwerking afspraken project ID Contact – HAN' d.d. 21 januari 2021.
- IV. Bijlage extra uren tbv sprint 6 en 7 [REDACTED] Interne begroting ID Contact aanvulling'.

Facturatie geschiedt enkel digitaal. Facturen dienen in PDF formaat aangeleverd te worden via het e-mailadres: facturen@arnhem.nl waarbij het volgende geldt:

- per e-mail dient maximaal 1 PDF-bestand (bestaande uit een factuur inclusief eventuele bijlage(n)) verzonden te worden;
- het PDF-bestand mag niet groter dan 5 MB zijn;
- elke factuur dient voorzien te zijn van het zaaknummer [REDACTED] en het verplichtingennummer [REDACTED]
- elke factuur dient te naam gesteld zijn van:
Gemeente Arnhem, Afdeling Informatie
[REDACTED]

Postbus 5462
6802 EL ARNHEM

Datum: 21-05-2021

Zaaknummer: [REDACTED]

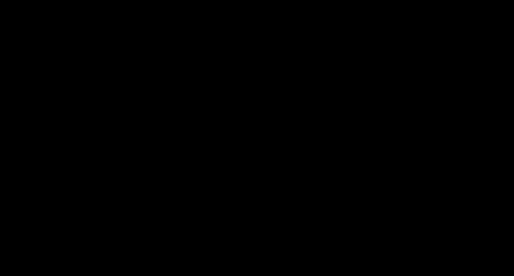
Pagina: 2

Deze opdrachtbevestiging wordt aan u in tweevoud toegezonden. Graag ontvangen wij van u één exemplaar ondertekend retour.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester
en wethouders van Arnhem
namens het college,

Voor akkoord:
namens de Academie IT en Mediadesign,
Centrum IT + Media



Bijlage(n):

- I. Inhoud algemene inkoopvoorwaarden;
- II. Inhoud van het document 'nadere uitwerking afspraken project ID Contact – HAN' d.d. 21 januari 2021.
- II. Bijlage extra uren tbv sprint 6 en 7 [REDACTED] Interne begroting ID Contact aanvulling'.

Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten



In samenwerking opgesteld met De Connectie en de gemeenten Renkum en Rheden



Vooraf

De algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Arnhem zijn gebaseerd op de door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten ontwikkelde Algemene Inkoopvoorwaarden.

Nota bene: De gemeente heeft in onderhavige voorwaarden in artikelen 2, 5, 13, 17, 18, 21, 23 en 25 enkele aanpassingen, ten opzichte de door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten ontwikkelde voorwaarden, doorgevoerd.

In het kader van Intergemeentelijke samenwerking bij inkoop/aanbesteden zijn deze algemene inkoopvoorwaarden gelijk aan die van De Connectie en de gemeenten Renkum en Rheden.

Inhoud

I Algemeen

- Artikel 1 Definities
- Artikel 2 Toepasselijkheid
- Artikel 3 Offerte, opdracht en totstandkoming Overeenkomst

II Uitvoering overeenkomst

- Artikel 4 Algemene verplichtingen Contractant
- Artikel 5 Algemene verplichtingen Gemeente
- Artikel 6 Kwaliteit, keuring en garantie
- Artikel 7 Geheimhouding
- Artikel 8 Intellectueel eigendom
- Artikel 9 Wijziging Overeenkomst
- Artikel 10 Uitrusting en materialen
- Artikel 11 Tijdstip van nakoming
- Artikel 12 Toerekenbare tekortkoming
- Artikel 13 Niet toerekenbare tekortkoming
- Artikel 14 Aansprakelijkheid en verzekering
- Artikel 15 Boete
- Artikel 16 Toepasselijk recht en geschillen

III Financiële bepalingen

- Artikel 17 Prijzen, meerwerk en minderwerk
- Artikel 18 Facturering en betaling

IV Bepalingen betreffende de leveringen van goederen

- Artikel 19 Leveringen
- Artikel 20 Verpakking en transport
- Artikel 21 Overdracht van eigendom en risico

V Bepalingen betreffende het verrichten van diensten

- Artikel 22 Diensten
- Artikel 23 Personeel van Contractant

VI Einde overeenkomst

- Artikel 24 Opzegging
- Artikel 25 Ontbinding
- Artikel 26 Vernietiging

I Algemeen

Artikel 1 Definities

Aflevering:	het verschaffen van het bezit van de Goederen aan de Gemeente/DC
Contractant:	de in de Overeenkomst genoemde wederpartij van de Gemeente/DC
Diensten (Dienst):	de door de Contractant te verrichten werkzaamheden ten behoeve van een specifieke behoefte van de Gemeente/DC, niet zijnde werken of leveringen
DC	De Connectie
Gemeente:	de gemeente Arnhem
Goederen:	alle zaken en alle vermogensrechten in de zin van artikel 3:1 Burgerlijk Wetboek
Leveringen (Levering):	de door de Contractant op basis van de Overeenkomst ten behoeve van de Gemeente/DC te leveren Goederen)
Offerte:	een aanbod in de zin van het Burgerlijk Wetboek Offerteaanvraag: een enkelvoudige of meervoudige aanvraag van de Gemeente/DC voor te verrichten Prestaties of een (Europese) aanbesteding conform de Aanbestedingswet en de Europese aanbestedingsrichtlijnen
Overeenkomst:	al hetgeen tussen de Gemeente/DC en de Contractant is overeengekomen, inclusief daarbij behorende bijlagen
Partijen/Partij:	de Gemeente/DC en/of de Contractant
Personnel van Contractant:	de door de Contractant voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden of andere hulppersonen die krachtens de Overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zullen zijn
Prestatie:	de te verrichten Leveringen en/of Diensten
Werkdag:	Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet, plaatselijke feestdagen en door de Gemeente/DC aangewezen brugdagen.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op de Offerteaanvraag en Overeenkomsten met betrekking tot Leveringen en Diensten.
- 2.2. Van deze algemene inkoopvoorwaarden kan slechts worden afgeweken, indien Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk met elkaar zijn overeengekomen.
- 2.3. In geval van tegenstrijdigheden tussen hetgeen door Partijen afzonderlijk schriftelijk met elkaar is overeengekomen en deze algemene inkoopvoorwaarden prevaleert hetgeen afzonderlijk is overeengekomen.
- 2.4. Indien een bepaling van deze algemene inkoopvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van kracht blijven en treden Partijen in overleg teneinde een nieuwe bepaling (of bepalingen) ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling(en) overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling(en) in acht worden genomen.
- 2.5. Door het indienen van de Offerte wijst de Contractant uitdrukkelijk de toepasselijkheid van zijn algemene voorwaarden af.

Artikel 3 Offerte, opdracht en totstandkoming Overeenkomst

- 3.1. De Gemeente/DC kan een Offerteaanvraag intrekken of wijzigen voor zover dit mogelijk is binnen de geldende Nederlandse en Europese jurisprudentie en wet- en regelgeving. De Gemeente/DC zal geen kosten of schade vergoeden die hiermee samenhangen, tenzij dit op grond van voornoemde regelgeving anders is bepaald of dit schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.2. De Offerte van de Contractant heeft een gestanddoeningstermijn van negentig dagen of zoveel langer of korter als in de Offerteaanvraag is vermeld. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag waarop de inschrijvingstermijn sluit of op de dag die wordt vermeld in de Offerteaanvraag.
- 3.3. Een Overeenkomst komt tot stand nadat de Gemeente/DC een expliciete schriftelijke aanvaarding van de Offerte van de Contractant per e-mail, fax of brief heeft verzonden aan de Contractant. De schriftelijke aanvaarding geldt enkel als aanvaarding, indien daarvan een besluit ten grondslag ligt als bedoeld in artikel 160, eerste lid aanhef en onder e van de Gemeentewet dat is genomen door of namens het college van burgemeester en wethouders en de aanvaarding ondertekend is door de burgemeester of een ander waaraan op grond van het bepaalde in artikel 171, tweede lid van de Gemeentewet de vertegenwoordiging van de Gemeente/DC is opgedragen. Op eerste verzoek van de Contractant legt de Gemeente/DC een kopie van dit besluit over.
- 3.4. Een voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in zoals bedoeld in het voorgaande lid of in de zin van artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek.
- 3.5. Alle handelingen die de Contractant verricht voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst zijn voor rekening en risico van de Contractant.

II Uitvoering overeenkomst

Artikel 4 Algemene verplichtingen Contractant

- 4.1. De Contractant zal zijn verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst in nauwe samenwerking met de Gemeente/DC nakomen, onverminderd de eigen verantwoordelijkheid van de Contractant.
- 4.2. De Contractant zal de Gemeente/DC op de hoogte houden van de uitvoering van de Overeenkomst en desgevraagd inlichtingen geven. De Contractant is onder meer, doch niet uitsluitend, verplicht om de Gemeente/DC direct schriftelijk in te lichten over feiten en omstandigheden die kunnen leiden tot vertraging in de nakoming of waarmee in de Overeenkomst geen rekening is gehouden.
- 4.3. Slechts met voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Gemeente/DC, kan de Contractant de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden of uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en/of plichten overdragen aan derden.
- 4.4. De Contractant garandeert ter zake van de Overeenkomst dat de Contractant of Personeel van Contractant of een met de Contractant verbonden rechtspersoon en de onder hen werkzame personen niet betrokken zijn of zijn geweest bij overleg of afspraken met andere ondernemingen op een wijze die strijdig zou kunnen zijn met bepalingen van de Mededingingswet of artikelen 101 en 102 Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, waaronder: (1) prijsvorming, (2) het afstemmen van Offerten, en/of (3) verdeling van werkzaamheden.
- 4.5. De Contractant vrijwaart de Gemeente/DC voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties (als bedoeld in artikel 5:2, eerste lid aanhef en onder a van de Algemene wet bestuursrecht, het eventuele kostenverhaal daaronder begrepen) die verband houden met de Overeenkomst en die de Contractant of de Gemeente/DC krijgt opgelegd.
- 4.6. De Contractant zal bij de uitvoering van de Overeenkomst alle van toepassing zijn de voorschriften bij of krachtens de wet gesteld naleven en de overeenkomsten die de Gemeente/DC met derden heeft gesloten, voor zover deze overeenkomsten bekend zijn bij de Contractant, in acht nemen. Indien de Contractant genoodzaakt is om contact op te nemen met derden, zal de Contractant dit eerst voorleggen aan de Gemeente/DC.
- 4.7. De Contractant draagt zelf de verantwoordelijkheid om de door hem ingeschakelde derden te informeren over de afspraken die gelden tussen de Contractant en de Gemeente/DC bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 4.8. Slechts voor zover de Contractant expliciet en schriftelijk is gemachtigd door de Gemeente zal de Contractant optreden als gemachtigde van de Gemeente/DC. Eventuele gevolgen die door het in strijd handelen met het bepaalde in de voorgaande zin zijn ontstaan, komen voor rekening en risico van de Contractant.

Artikel 5 Algemene verplichtingen Gemeente

- 5.1. De Gemeente/DC zal op verzoek van de Contractant alle inlichtingen en gegevens verstrekken voor zover die nodig zijn om de Overeenkomst naar behoren uit te voeren.
- 5.2. De Gemeente/DC zal zich inspannen zoals een goed opdrachtgever betaamt en zal zich binnen haar eigen publiekrechtelijke verplichtingen en afwegingskaders indien nodig inspannen om haar medewerking, waaronder publiekrechtelijke medewerking, te verlenen die nodig zou kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 6 Kwaliteit, keuring en garantie

- 6.1. De Contractant garandeert dat de geleverde Prestaties voldoen aan de Overeenkomst, aan de algemeen geldende normen en aan de voorschriften die bij of krachtens wet of verdrag gelden met betrekking tot, doch niet uitsluitend, veiligheid, gezondheid en milieu.
- 6.2. De Gemeente/DC is gerechtigd om de Prestaties te keuren en de Contractant verleent waar nodig zijn medewerking. Indien de Gemeente/DC bepaalde Prestaties schriftelijk heeft goedgekeurd, vervalt het recht zoals genoemd in de voorgaande zin ten aanzien van die Prestaties.

Artikel 7 Geheimhouding

- 7.1. Partijen verplichten zich om al wat bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs kan worden vermoed, op generlei wijze bekend te maken – inclusief via kanalen van sociale media - of voor eigen doel- einden te gebruiken, behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak tot bekendmaking noopt.
- 7.2. Partijen zullen de onder hen werkzame personen of door hen ingeschakelde derden verplichten deze geheimhoudingsplicht na te leven.
- 7.3. Partijen hebben het recht om in geval van overtreding van de voorgaande leden door de andere Partij en/of de voor die Partij werkzame personen en/of door die Partij ingeschakelde derden de Overeenkomst per direct op te schorten dan wel zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling te ontbinden. Elke opschorsting dan wel ontbinding geschiedt door middel van een aangetekend schrijven.
- 7.4. De Contractant is verplicht om op eerste verzoek van de Gemeente/DC Personeel van Contractant een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.

Artikel 8 Intellectueel eigendom

- 8.1. Alle (aanspraken op) intellectuele eigendomsrechten (IE-rechten) met betrekking tot enig resultaat voortvloeiende uit de Overeenkomst, berusten bij de Gemeente/DC, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Contractant draagt deze (aanspraken

- op) IE-rechten – voor zover nodig – om niet over aan de Gemeente. De Contractant zal op eerste verzoek kosteloos meewerken aan het bewerkstelligen van de overdracht.
- 8.2. Onder resultaat als bedoeld in lid 1 van dit artikel, wordt verstaan al hetgeen in het kader van de Overeenkomst tot stand wordt gebracht ongeacht of de Contractant daarbij gebruikmaakt van enige bijdrage van de Gemeente/DC en/of derden.
 - 8.3. De Contractant doet voor zover mogelijk afstand van alle eventuele persoonlijkhedsrechten op in het kader van de Overeenkomst tot stand gebrachte auteursrechtelijke werken.
 - 8.4. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt of verkrijgt de Contractant geen gebruiksrecht met betrekking tot enig resultaat van de Overeenkomst.
 - 8.5. De Gemeente/DC behoudt zich uitdrukkelijk het auteursrecht voor met betrekking tot ieder in het kader van de Overeenkomst aan Contractant openbaar gemaakte werk. De Contractant erkent dit voorbehoud.
 - 8.6. De Contractant garandeert dat de gekochte Goederen en toebehoren alsmede de geleverde Diensten en al hetgeen daarmee gepaard gaat of daaruit resulteert vrij zijn van alle bijzondere lasten en beperkingen die aan het vrije gebruik daarvan door de Gemeente/DC in de weg zouden kunnen staan, zoals octrooirechten, merkrechten, modelrechten of auteursrechten en vrijwaart de Gemeente/DC tegen alle aanspraken van derden dienaangaande.
 - 8.7. In het geval van aanspraken van derden zal de Contractant alles in het werk stellen om in overleg met de Gemeente/DC te bewerkstelligen dat de Gemeente/DC het ongestoorde gebruik van het geleverde zal kunnen voortzetten.
 - 8.8. In het geval van aanspraken van derden waarvoor de hierboven genoemde vrijwaringverplichting geldt, zal de Contractant alle schade van de Gemeente/DC vergoeden inclusief proceskosten, waaronder tevens begrepen redelijke advocaatkosten voor het voeren van gerechtelijke procedures.

Artikel 9 Wijziging Overeenkomst

- 9.1. De Gemeente/DC is bevoegd om de Overeenkomst schriftelijk te wijzigen en/of aan te vullen, na overleg met en instemming van de Contractant over de gevolgen van de wijziging of aanvulling.
- 9.2. In dit kader blijven Partijen binnen de grenzen van de redelijkheid en billijkheid.

Artikel 10 Uitrusting en materialen

- 10.1. De Contractant zal voor eigen rekening en risico zorgdragen voor alle bij de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken - niet van de Gemeente/DC afkomstige - materialen en uitrusting (waaronder gereed- schappen), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 10.2. De Contractant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de deugdelijkheid van de gebruikte Goederen, materialen en uitrusting en dient deze voor eigen rekening en risico

te verzekeren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 11 Tijdstip van nakoming

- 11.1. De Contractant is van rechtswege in verzuim nadat de fatale termijn(en) of termijnen voor de uitvoering van de desbetreffende Prestaties, zoals vermeld in de Overeenkomst, zijn verstreken en de des- betreffende Prestaties niet of niet volledig zijn uitgevoerd.
- 11.2. De Contractant stelt de Gemeente/DC schriftelijk tijdig en met opgaaf van redenen in kennis van een eventuele vertraging en de maatregelen die de Contractant zal treffen om de vertraging zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 12 Toerekenbare tekortkoming

- 12.1 Indien één van de Partijen toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst en/of deze algemene inkoopvoorwaarden, zal de andere Partij een aangetekend schrijven verzenden aan de tekort- komende Partij, alvorens gebruik te maken van de Partij toekomende wettelijke rechten, behoudens de gevallen waarin ingebrekestelling ingevolge het Burgerlijk Wetboek achterwege kan blijven, in welke gevallen de nalatige Partij direct in verzuim verkeert.
- 12.2. Ieder der Partijen is gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien de andere Partij in verzuim is geraakt, behoudens voor zover ontbinding – gelet op de omstandigheden van het geval, waaronder de ernst van het verzuim – in strijd zou zijn met de redelijkheid en billijkheid. Elke ontbinding geschiedt door middel van een aangetekend schrijven.
- 12.3. Er is geen sprake van enige toerekenbare tekortkoming tijdens de Gemeente/DC indien en voor zover de publiekrechtelijke verantwoordelijkheid noopt tot het niet verstrekken van inlichtingen en gegevens respectievelijk tot het niet verlenen van de publiekrechtelijke medewerking die nodig zou kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 13 Niet toerekenbare tekortkoming

- 13.1. De Contractant kan zich jegens de Gemeente/DC enkel op overmacht beroepen, indien de Contractant de Gemeente/DC zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de bewijsstukken, schriftelijk van het beroep op overmacht in kennis stelt.
 1. Onder overmacht van de Contractant wordt in deze inkoopvoorwaarden in ieder geval niet verstaan: ziekte, gebrek aan personeel van de Contractant,staking van personeel, grondstoffentekort, transportproblemen, tekortkoming of niet-tekortkoming van de verplichtingen door toeleveranciers, storingen in de productie van Contractant en liquiditeits- en/of solvabiliteitsproblemen van Contractant.

Artikel 14 Aansprakelijkheid en verzekering

- 14.1. De Contractant vrijwaart de Gemeente/DC tegen eventuele aanspraken van derden

- ter zake van schade door deze derden geleden ten gevolge van de uitvoering door de Contractant van de Overeenkomst en het gebruik of toepassing van de geleverde Goederen of Diensten van de Contractant.
- 14.2. De Contractant zal vanaf het aangaan van de Overeenkomst adequaat verzekerd zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst en zal zich adequaat verzekerd houden gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
 - 14.3. De Contractant zal het verzekerd bedrag en de polisvoorwaarden gedurende de uitvoering van de Overeenkomst niet ten nadele van de Gemeente/DC wijzigen, tenzij de Gemeente/DC hiervoor haar expliciete en schriftelijke toestemming heeft gegeven.
 - 14.4. Eventuele verzekeringen die noodzakelijk zijn in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en waarover de Contractant nog niet beschikt, zal de Contractant afsluiten tenminste voor de periode van de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 15 Boete

- 15.1. Indien een boetebeveling is overeengekomen, is deze boete zonder rechterlijke tussenkomst, ingebrekestelling of aanmaning direct opeisbaar.
- 15.2. De boete laat onverlet alle andere rechten of vorderingen, waaronder, doch niet uitsluitend, de vordering van de Gemeente/DC tot nakoming en het recht op schadevergoeding.

Artikel 16 Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1. Op deze algemene inkoopvoorwaarden en de Overeenkomsten, alsmede op de totstandkoming en de interpretatie, is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 16.3. Als er een geschil ontstaat met betrekking tot de Offerteaanvraag, de procedure zoals beschreven in de Offerteaanvraag, de totstandkoming van de Overeenkomst of de uitvoering van de Overeenkomst, dan is elk der Partijen gerechtigd om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Gemeente/DC gevestigd is.

III Financiële bepalingen

[Artikel 17 Prijzen, meerwerk en minder werk](#)

- 17.1. De Contractant zal de Overeenkomst uitvoeren tegen de in zijn Offerte genoemde prijzen in euro's. Deze prijzen zijn, indien van toepassing, exclusief BTW en omvatten alle kosten in verband met de nakoming van de verplichtingen van de Contractant, zoals bij het verlenen van Diensten bijvoorbeeld reisuren, reis- en verblijfskosten, kopieerkosten, mediakosten, kosten van instrumentengebruik.
- 17.2. Niet redelijkerwijs in de Overeenkomst inbegrepen extra Prestaties, zijn slechts meerwerk voor zover dit uitsluitend aan de Gemeente/DC is toe te rekenen.
- 17.3. Meerwerk zal door de Contractant slechts in behandeling worden genomen nadat de inhoud en het budget schriftelijk zijn overeengekomen met de Gemeente/DC.
- 17.4. Verrekening van meerwerk of minder werk vindt plaats tegen maximaal de tarieven zoals opgenomen in de Offerte, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 17.5. Voor zover prijzen en tarieven van meerwerk of minder werk niet in de Offerte zijn opgenomen, verplicht de Contractant zich ertoe voor meerwerk en minder werk uitsluitend marktconforme tarieven aan te bieden.

[Artikel 18 Facturering en betaling](#)

- 18.1. Op de factuur vermeldt de Contractant:
 - de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer;
 - het factuuradres van de Contractant;
 - het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; en
 - eventuele nadere eisen in overleg met de Gemeente/DC.
- 18.2. De Contractant hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na de ontvangst van de factuur of zoveel langer of korter als overeengekomen tussen Partijen in de Overeenkomst. De Gemeente/DC zal binnen de gehanteerde betalingstermijn de factuur van de Contractant betalen.
- 18.3. Indien de Goederen of Diensten niet beantwoorden aan de Overeenkomst is de Gemeente/DC bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 18.4. Betaling door de Gemeente/DC houdt op geen enkele wijze afstand van recht in.

IV Bepalingen betreffende de leveringen van goederen

Artikel 19 Leveringen

- 19.1. De Contractant levert de Goederen conform Delivered Duty Paid (DDP), volgens Incoterms 2010, zoals vastgesteld door de Internationale Kamer van Koophandel (ICC).
- 19.2. Tenzij schriftelijk een andere tijd of plaats is overeengekomen, geschieft de Aflevering uitsluitend op Werkdagen tijdens de openings- uren van het gemeentehuis of kantoor DC. De Contractant dient zijn vervoerder hier- van op de hoogte te stellen.
- 19.3. Indien de Gemeente/DC de Goederen gemotiveerd afkeurt, zal de Contractant op zijn eigen kosten de Goederen ophalen.
- 19.4. De Goederen worden geacht te zijn goedgekeurd vanaf het moment van volledige operationele ingebruikname door de Gemeente/DC, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of bepaalde omstandigheden nopen tot schriftelijke goedkeuring van de Gemeente/DC.
- 19.5. De Contractant verleent tenminste een garantie voor de Goederen van twaalf maanden vanaf het moment dat de Gemeente/DC de Goederen heeft goedgekeurd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Deze garantie laat onverlet de aansprakelijkheid van de Contractant.
- 19.6. De Contractant garandeert dat voor een periode van tenminste vijf jaar of een termijn die schriftelijk is overeengekomen na Aflevering van de Goederen, onderdelen van de Goederen kunnen worden geleverd.
- 19.7. De Contractant is gehouden om alle bij de Goederen behorende gebruiksaanwijzingen en productinformatie, alsmede eventuele kwaliteitskeurmerken of -certificaten, opgesteld zoveel mogelijk in de Nederlandse taal, zonder additionele kosten, aan de Gemeente ter beschikking te stellen.
- 19.8. De Contractant zal voor zijn rekening en risico alle voorkomende gebreken aan de geleverde Goederen na Aflevering of voltooiing binnen de door de Gemeente/DC bij eerste aanzegging gestelde redelijke termijn wegnemen door herstel of vervanging.

Artikel 20 Verpakking en transport

- 20.1. De Contractant draagt zorg voor een deugdelijke verpakking, alsmede voor een zodanige beveiliging en vervoer van de Goederen, dat deze in een goede staat de plaats van Aflevering bereiken en het lossen daar veilig kan plaatsvinden. De Contractant is verantwoordelijk voor het naleven van de Nederlandse, Europese en internationale voorschriften met betrekking tot verpakkingen.
- 20.2. De Contractant voorkomt zoveel mogelijk het gebruik van plastic, onnodig afval en niet herbruikbaar materiaal. Resterende verpakkingen neemt Contractant kosteloos terug, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 21 Overdracht van eigendom en risico

- 21.1. De eigendom van de geleverde Goederen gaat over op het moment van Aflevering, waar nodig na eventuele installatiewerkzaamheden door Contractant die daarmee gepaard gaan. Het risico gaat over op de Gemeente/DC na acceptatie van de Goederen door de Gemeente/DC.
- 21.2. De acceptatie van de Goederen zal geschieden door middel van een schriftelijke verklaring van de Gemeente/DC, na Aflevering en eventuele installatie van de Goederen. Indien de Gemeente/DC de Goederen niet accepteert, geeft zij gemotiveerd aan waarom de acceptatie onthouden wordt.

V Bepalingen betreffende het verrichten van diensten

Artikel 22 Diensten

- 22.1. De Contractant zal de Diensten uitvoeren binnen de termijn en op de plaats zoals deze zijn opgenomen in de Overeenkomst.
- 22.2. De Contractant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor zowel zijn eigen Prestaties, Prestaties van Personeel van Contractant alsmede Prestaties van de door de Contractant ingeschakelde derden.
- 22.3. Feitelijke uitvoering van de Diensten door de Contractant of daarmee gepaard gaande handelingen houdt niet in dat de Gemeente/DC de Diensten zonder meer goedkeurt. De Gemeente/DC behoudt zich het recht voor om eventuele verrichte Diensten te keuren, controleren of niet goed te keuren.
- 22.4. De goedkeuring van de Diensten zal geschieden door middel van een schriftelijke verklaring van de Gemeente/DC. Indien de Gemeente/DC de Diensten niet goedkeurt, geeft zij gemotiveerd aan waarom de goedkeuring onthouden wordt.

Artikel 23 Personeel van Contractant

- 23.1. Voor zover Diensten worden verricht ten kantore en/of in de openbare ruimte van de Gemeente/DC, zijn de Contractant, Personeel van Contractant en de door de Contractant ingeschakelde derden gehouden de vastgestelde huisregels voor dat kantoor/gebouw en/of die openbare ruimte na te leven.
- 23.2. Indien gedurende de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat Personeel van Contractant niet functioneert in het belang van de goede uitvoering van de Overeenkomst en/of wegens omstandigheden zijn werkzaamheden niet kan voortzetten, dan heeft de Gemeente/DC het recht de desbetreffende persoon door de Contractant te laten vervangen.
- 23.3. Voor de vervanging van Personeel van Contractant is voorafgaande schriftelijke toestemming vereist van de Gemeente/DC, tenzij directe vervanging van Personeel van Contractant noodzakelijk is. In dat laatste geval kan worden volstaan met mondelinge toestemming van de Gemeente/DC. Uitgangspunt daarbij is dat personen beschikbaar worden gesteld die een vergelijkbare deskundigheid, opleiding en ervaring hebben (conform het vereiste in de Offerteaanvraag).
- 23.4. Vervanging van Personeel van Contractant wordt op een korte termijn
– doch uiterlijk binnen twee weken of zoveel korter als noodzakelijk – door de Contractant voorzien. Eventuele kosten die gepaard gaan met vervanging komen voor rekening van de Contractant.

- 23.5. De Contractant staat ervoor in dat het Personeel van Contractant gerechtigd is om in Nederland arbeid te verrichten dan wel Diensten te verrichten.
- 23.6. De Contractant gedraagt zich als goed werkgever en is verantwoordelijk voor en aansprakelijk voor de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen uit de belastingwetgeving en de sociale zekerheidswetgeving, waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). De Contractant vrijwaart de Gemeente/DC tegen alle aanspraken ter zake. De Contractant zal – indien wettelijk vereist dan wel door de Gemeente/DC wordt vereist – met een G-rekening werken. Indien de Gemeente/DC geconfronteerd wordt met een naheffing, worden deze kosten een-op-een verhaald op de Contractant.

VI Einde overeenkomst

Artikel 24 Opzegging

- 24.1. De Gemeente/DC is gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn zoals bepaald in de Overeenkomst. Indien geen opzegtermijn in de Overeenkomst is opgenomen, kan de Gemeente/DC de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, mede gelet op de duur van de Overeenkomst.

Artikel 25 Ontbinding

- 25.1. Ieder der Partijen heeft het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
- artikel 4.4 algemene inkoopvoorwaarden wordt geschonden;
 - de andere Partij een besluit tot ontbinding van de rechtspersoon of onderneming heeft genomen;
 - de zeggenschap van de andere Partij bij een ander komt te rusten dan ten tijde van het sluiten van deze Overeenkomst;
 - ten aanzien van de andere Partij faillissement is aangevraagd dan wel uitgesproken of, al dan niet voorlopig, surséance van betaling is aangevraagd of verleend;
 - de andere Partij fuseert, splitst of op enigerlei wijze (een deel van) zijn bedrijf overdraagt;
 - de andere Partij in een situatie van overmacht verkeert gedurende meer dan tien dagen.
- 25.2. Elke ontbinding als bedoeld in lid 1 dient terstond door middel van een aangetekend schrijven te geschilderd.
- 25.3. Ingeval van ontbinding door de Gemeente/DC als bedoeld in lid 1 is de Gemeente/DC geen vergoeding verschuldigd aan de Contractant voor de Prestaties die niet door Contractant zijn verricht. Eventuele aan de Contractant verrichte onverschuldigde betalingen, betaalt de Contractant terug aan de Gemeente/DC, vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag waarop dit isbetaald.

Artikel 26 Vernietiging

- 26.1. Indien één van de Partijen zich beroeft op vernietiging door middel van een buitengerechtelijke verklaring, dient dit te geschilderd met een aangetekend schrijven.

Nadere uitwerking afspraken project ID contact – HAN

Datum: 21 januari 2021

1. Maatschappelijk aanleiding/context

Publieke instellingen en overheden (zoals onder andere gemeentes, SVB en de Belastingdienst) spannen zich in om inwoners die contact met hen zoeken zo goed mogelijk te bedienen, ongeacht van welk contactkanaal zij gebruik maken. Mensen met vragen over hun persoonlijke situatie kunnen alleen optimaal bediend worden als de bellende of chattende inwoner op betrouwbare wijze is geïdentificeerd en geauthentiseerd. Op het moment is het (nog) niet mogelijk om inwoners die via het telefoonkanaal, chat of beeldbellen contact opnemen met vragen over hun persoonlijke situatie, te identificeren en authentiseren op een manier die voldoet aan de uitgangspunten van de Wet Digitale Overheid (WDO) en de AVG.

De nieuwe wet Digitale Overheid (WDO) heeft als doel de digitale interactie te regelen tussen overheidsinstanties en inwoners van Nederland die persoonlijke informatie vragen of aanleveren als onderdeel van digitale dienstverlening. De WDO stelt expliciet dat het een kader is om belangrijke waarden en zekerheden van burgers te borgen, zoals gebruikersvriendelijkheid, betrouwbaarheid, veiligheid, privacy en digitale inclusie. Tot nu toe richtten overheidsprojecten op dit gebied zich er vooral op dat publieke websites en apps voldoen aan alle Europese en nationale standaarden en regels. In dit project richten we ons op publieke dienstverlening via het spraakkanaal, dus via telefoongesprekken en gesproken chatgesprekken.

Gesproken contact is het voorkeurskanaal voor specifieke groepen inwoners die het risico lopen uitgesloten te worden van digitale dienstverlening via websites en apps: mensen met beperkte digitale vaardigheden, en/of beperkte lees- en schrijfvaardigheden die het liefst vermijden dat ze moeten lezen en schrijven. Veel mensen in deze specifieke groepen hebben een relatief lage sociaaleconomische status (SES), hebben een laag opleidingsniveau, hebben geen betaald werk, zijn oudere en/of hebben beperkingen of chronische gezondheidsproblemen. Daardoor vormen zij bij uitstek de groepen die veel contact hebben met publieke dienstverleners zoals gemeentes, overheidsinstanties die gaan over pensioenen en uitkeringen, gezondheidsinstellingen en verzekeringsmaatschappijen. Ze gaan niet snel naar een website of app als ze iets persoonlijks willen vragen of regelen, maar pakken eerder de telefoon en bellen op.

Ook bij dienstverlening via het telefoon- of chatkanaal moeten de bellers met persoonlijke vragen zich kunnen identificeren, omdat er persoonlijke gegevens over financiën en medische zaken uitgewisseld worden. De huidige praktijk is dat de dienstverlenende professionals in het Klantcontactcentrum melden dat zij de gevraagde gegevens niet mogen verstrekken. Ze moeten de bellers doorverwijzen naar een website of een terugbelverzoek doen aan een behandelaar. Of er wordt in goed vertrouwen aangenomen dat de bellers inderdaad degene zijn die zij zeggen te zijn, als zij een geboortedatum of klantnummer kunnen noemen of van een bekend telefoonnummer bellen. Deze methoden van identificatie zijn niet bepaald waterdicht; de verstrekte identificatiegegevens zijn niet geauthentiseerd. De standaard gang van zaken bij gesproken contacten gaat dus óf ten koste

van de kwaliteit van de dienstverlening óf voldoet niet aan de wettelijke eisen van identificatie en gegevensbescherming.

2. Projectcontext: project ID Contact

Een breed consortium van partijen (gemeentes, overheden en partners) hebben met steun uit het Innovatiebudget van MinBzK het project ID Contact in gang gezet. Samen met de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank, Dicampus, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en Radboud Universiteit wordt onderzocht onder welke voorwaarden inwoners op een betrouwbare en inclusieve wijze zich kunnen authentiseren via kanalen waar dat momenteel niet of slecht mogelijk is. Hierbij wordt onder andere gedacht aan contact via het (gesproken) telefoonkanaal, via chat en via beeldbellen.

De doelstelling is om in een iteratief, kort-cyclisch ontwerp/onderzoeksproces een al ontwikkelde proof-of-concept voor een authenticatiemethode voor geïdentificeerd bellen (werktitel ID-bellen) door te ontwikkelen, uit te breiden naar omni-channel en een begin te maken met invoering in de context van gemeentes. Ontwerp, ontwikkeling, evaluatie en onderzoek zullen plaatsvinden in voortdurende afstemming met inwoners en medewerkers, in de vorm van onder andere co-creatie sessies, expert- en gebruikers-reviews en scenario-based usability tests met toekomstige gebruikers (inwoners en medewerkers). Het achterliggende doel is om te komen tot een identificatie- en authenticatiemethode die inclusief en omni-channel is en die door zowel de overheid als private partijen te gebruiken is. De werktitel van deze inclusieve omni-channel identificatiemethode is ID Contact.

3. HAN als kennis- en onderzoekspartner

De HAN en in het bijzonder het onderzoekscentrum Centrum IT + Media is de geselecteerde onderzoekspartner in dit traject, om de volgende doorslaggevende redenen:

- UX-professionals en -onderzoekers met ruime ervaring en gedegen kennis van iteratief ontwerpen, scrum, design thinking, (o.a. value-sensitive design, user-centered design en service design) en effectieve methoden en aanpakken voor ontwerpend onderzoeken en onderzoekend ontwerpen.
- Ruime ervaring met inclusief gebruiksonderzoek voor en met digitale toepassingen, zowel kwalitatief als kwantitatief.
- Kennis en ervaring uit eerdere en gerelateerde projecten op het gebied van identificatie en authenticatie zoals IRMA-machtigingen (2018), IRMA UX (2019), ID Bellen (2020), en Encryption4all (NWO-promotieproject 2020 – 2024)
- Kennis en ervaring in het bereiken en betrekken van lastig te bereiken doelgroepen (minder digivaardigen, laaggeletterden, lage SES). Dit vanwege juist het belang vertegenwoordiging van deze doelgroep in het ontwerptraject vanwege de doelen op het gebied van toegankelijkheid/ inclusiviteit.
- Regionale binding/samenwerking, ook voor respondentenwerving
- Uitstekende onderzoeksfaciliteiten in de regio Arnhem-Nijmegen. De HAN beschikt over een eigen Experience Lab voor onderzoek.

4. Gebruikersonderzoek

Omdat gebruikersonderzoek voor ons de hoofdactiviteit is, delen we dat op in:

4.1. Respondentenwerving

Er zijn heel veel soorten gebruikersonderzoek, die ieder ander soort (afspiegeling) en aantal gebruikers vragen. De afspraak is gemaakt dat voor **kwalitatief** gebruikersonderzoek, dat relatief weinig respondenten per onderzoek vraagt (5 a 10) de werving door de HAN wordt gedaan, hierbij wordt nadrukkelijk rekening gehouden bij het werven dat de respondenten een representatieve afspiegeling vormen van de gehele doelgroep waarvoor ontworpen wordt (inclusiviteit is leidend). De HAN gaat een pool bijhouden van beschikbare respondenten hiervoor en organiseert zelf de afspraken en uitnodigingen. Hieronder valt ook het regelen van de ruimtes (Experience lab bij de HAN en het verstrekken van cadeaubonnen als dank voor deelname).

Voor **kwantitatief** gebruikersonderzoek dat zich kenmerkt door groot volume aan deelnemers, ligt de coördinatie en verantwoordelijkheid bij Gemeente Arnhem. Zij houden een respondentenpool hiervoor bij en leveren de techniek voor het uitvragen (via de afdeling Onderzoek en Statistiek (O&S)). HAN adviseert bij opstellen van de enquête en het werven van de gevarieerde doelgroep (wederom vanuit oogpunt van inclusie).

Beide methodes van onderzoek zijn erop gericht om elkaar te versterken; zo kan het kwantitatieve onderzoek worden ingezet om een concept/prototype uit het kwalitatieve onderzoek te valideren; of dat input vanuit gehouden enquêtes wordt verdiept of uitgewerkt in kwalitatief onderzoek.

Beide methodes worden iteratief gebruikt om bijvoorbeeld kwantitatief iets te valideren, of juist input uit enquête te verdiepen in kwalitatief onderzoek.

4.2. Ethische commissie

Wanneer bij een onderzoek persoonsgegevens gebruikt of verwerkt worden, moet een onderzoeksvoorstel worden ingediend en goedgekeurd door de Ethische Commissie van de HAN. Dit vereist een bepaald format van het onderzoeksvoorstel, een zekere doorlooptijd en goedkeuring. Omdat het nu aan het begin van het traject nog niet is uitgewerkt welke onderzoeken zullen plaatsvinden, vraagt de HAN na of een algehele toetsing voor het gehele project in één keer mogelijk is. Afhankelijk van de terugkoppeling op dit verzoek, moet rekening gehouden worden met vervolgacties hierop.

4.3. Resultaten

De output van een gebruikersonderzoek kan heel divers zijn, het kan puur het organiseren van een brainstorm-sessie zijn, een onderzoeksverslag, een prototype (al dan niet digitaal), of zelfs een compleet ontwikkeld en gebouwd prototype.

Vooralsnog denken wij aan de volgende opleverproducten:

- Organiseren gebruikerssessions/onderzoeken (vorm en frequentie nog nader te bepalen)
 - o Op 4 en 5 januari 2021 staat een *pressure cooker* sessie gepland van waaruit nadere uitwerking van de volgende sprints gaat plaatsvinden.

- Tussentijdse verslaglegging van de gebruikeronderzoeken (in ieder geval ieder per kwartaal).
 - o Zodanig dat business analist, ontwerpers etc de vertaling kunnen maken naar requirements/ontwerpseisen.
- Ontwerpen van prototypes (op basis van requirements), tot op het detailniveau dat de UX-designer zijn nadere uitwerking hiervan kan uitvoeren.
- Eindverslag onderzoek (richtlijnen voor ontwerp, rationale bij de keuzes, bouwstenen, etc ...)
- Lessons learned (inhoudelijk en procesmatig).

4.4. Onderzoeksmethodiek

De HAN-onderzoekers beschikken over een ruim scala van onderzoeksmethodes die ze kunnen gaan inzetten in dit project. De scrum-projectaanpak met sprints van 4 weken leent zich hier ook goed voor.

Sprint 1 zal gestart worden met een *pressure cooker*-sessie (ook wel de 1 uit de 1-10-100 methode). Vanuit dat startpunt zullen vervolgonderzoeken worden bepaald.

Inleiding over:

- Focus: Context- en gebruikersanalyse, Design, Evaluatie (bron artikel)
 - o Belangrijk om te noemen dat deze focussen niet stapsgewijs/lineair worden doorlopen, maar dat ertussen geïtereerd wordt
- “Gereedschapskist” per focus met onderzoeks- en ontwerpmethoden relevant voor specifiek vraagstuk

Focus: Context- en gebruikersanalyse

Soort vraagstuk	Methode(n)	Beschrijving
Behoeften en wensen van klantservicemedewerkers in kaart brengen.	Diepte-interviews	In een kwalitatief, semigestructureerd diepte-interview kan door de onderzoeker veel informatie opgehaald worden. Deze interviewmethode kan zowel aan het begin van het onderzoekstraject ingezet worden om de gebruikers te leren kennen en belangrijke aandachtspunten in kaart te brengen, als om kwantitatief verzamelde data te interpreteren en om ideeën en concepten te evalueren.
Behoeften en wensen van inwoners in kaart brengen.		

	Co-creatie sessie	<p>In een co-creatie sessie gaan ontwerpers en gebruikers samen aan de slag om gedachten tastbaar te maken en ideeën te genereren. Hierbij zijn de concepten die samen zijn ontworpen minder belangrijk dan de achterliggende gedachten en redenen van de gebruikers. De ontwerper brengt deze met behulp van het tastbare, creatieve materiaal en gerichte vragen boven water.</p> <p>In tegenstelling tot een diepte-interview vindt een co-creatie plaats in een groepssessie, waardoor deelnemers met elkaar kunnen interacteren.</p>
Gebruikscontext van de verschillende kanalen onderzoeken. <i>(Bijv. In welke omgeving en met welke doelen worden de kanalen gebruikt en welke eisen aan de kanalen/interface kunnen op basis hiervan worden vastgesteld?)</i>	Service Blueprint (as is)	<p>Met een Service Blueprint worden de processen van de dienstverlening in kaart gebracht, om vervolgens knelpunten of gaten aan te kunnen wijzen. De Blueprint kan gevuld worden op basis van inzichten uit eerder onderzoek, en/of met behulp van een sessie waarin dienstverleners en onderzoekers de blueprint samen invullen.</p>
	Contextual Inquiry	<p>Het verkennen en analyseren van de gebruikscircumstans. Door gebruikers (bijv. inwoners en medewerkers) te observeren in de natuurlijke gebruikscircumstans krijgen we inzicht in de (vaak onbewuste) handelingen en omstandigheden rondom het gebruik van de dienst/het product.</p>

De complete dienstverlening en gebruikerstraject met betrekking tot het veilig identificeren vastleggen om knelpunten, kansen en touchpoints te identificeren	Service Blueprint (as is)	Naarmate het team meer te weten komt over de gebruiker, de dienstverlener en de gebruiksccontext kunnen we al deze inzichten verzamelen en weergeven in een customer journey en een service blueprint.
	Customer Journey	Zo kunnen we het gebruikerstraject, inclusief alle contactpunten (touchpoints) van de dienst, op een holistische manier analyseren.
Welke bestaande onderzoeken en ontwerpen zijn er met betrekking tot het veilig identificeren van gebruikers en wat kunnen we hieruit leren of zelf toepassen? Hoe kunnen we de interface en het gebruikstraject ontwerpen op een inclusieve en toegankelijke manier?	Literatuurstudie	In een literatuurstudie brengt het team bestaande of eerder uitgevoerde onderzoeken en ontwerpen in kaart. Daardoor kan het team voortbouwen op bestaande kennis en hun eigen onderzoek richten op de specifieke context binnen ID Contact. Ook kan binnen een literatuurstudie onderzocht worden welke bestaande richtlijnen en goede voorbeelden er zijn met betrekking tot inclusiviteit en toegankelijkheid.
		Best, Good and Bad Practices Requirements Design Pattern studie
		De inzichten uit de <i>literatuurstudie</i> , een <i>Design Pattern studie</i> en andere onderzoeks- en ontwerpmethoden kunnen worden vertaald tot <i>Best, Good and Bad Practices</i> en <i>Requirements</i> . Hiermee maakt het team het onderzoek en de daaruit voortkomende eisen voor het ontwerp tastbaar en praktisch verwerkbaar tot een ontwerp- of ontwikkelstuk.

Focus: Design

Soort vraagstuk	Methode	Beschrijving
Tastbaar maken van ideeën en concepten – hoe worden concepten ervaren door de toekomstige gebruikers in de relevante context?	(Rapid) prototyping	Om ideeën en concepten vroegtijdig tastbaar te kunnen maken en deze te laten ervaren door gebruikers worden prototypes ingezet. Deze verschillen in detailniveau en doel. Denk hierbij aan schetsen, storyboards, klikbare prototypes, een rollenspel van de dienst, of een zogenaamde “Wizard of Oz” opstelling.
	Co-creatie sessie	Wanneer de focus van het proces bij ‘Design’ komt te liggen kan een co-creatie ingezet worden om samen met gebruikers te ontwerpen. Hierdoor verandert de focus van de sessie en het in te zetten materiaal, maar verder blijft het proces hetzelfde.
Op welke manieren kan het systeem de gebruiker bij ondervonden knelpunten en gebruikersdoelen ondersteunen?	Vertalen van eisen naar low-, mid- of high-fidelity prototypes	Het team zal regelmatig eisen vanuit gebruikers- en dienstperspectief uitwerken in schermontwerpen en klikbare prototypes.
	User flow charts	Met behulp van user flow charts kunnen alle mogelijke gebruikerstrajecten gevisualiseerd worden. Hierbij kunnen zowel de “happy flows” (succesvol gebruikerstraject, doelen worden bereikt) als de “unhappy flows” (vroegtijdig afgehaakte gebruiker of frustrerend traject) van belang zijn. Op basis van de unhappy flows kan het team itereren op de interface en de user flow om knelpunten op te lossen.

	Service Blueprint (to be)	In tegenstelling tot de Service Blueprint "as is", wordt de "to be" Blueprint gebruikt om nieuwe interventies (oplossingen voor knelpunten of geheel nieuwe touchpoints en processen) binnen de bestaande dienstverlening te positioneren en te integreren.
--	---------------------------	---

Focus: Evaluatie

Soort vraagstuk	Methode	Beschrijving
In hoeverre voldoet de ontworpen interface aan de eisen en behoeften van gebruikers?	Cognitive Walkthrough	Bij een Cognitive Walkthrough wordt het klantproces aan de hand van gebruikerstaken doorlopen en worden bevindingen uit het perspectief van de gebruiker geobserveerd.
Hoe gebruiksvriendelijk is een interface of user flow?	Usability testing	Een kwalitatief gebruikersonderzoek met individuele proefpersonen om onder meer knelpunten en bevindingen op te halen op gebied van ontwerp, toegankelijkheid, navigatie, vormgeving, taalgebruik, etc. Dit vindt plaats in een experiencelab met Eyetracking software, video-opnames en mogelijkheid tot observatie.
Voldoet de ontworpen interface aan de eisen voor inclusiviteit en toegankelijkheid?	Thinking Aloud protocol	Usability testing maakt vaak gebruik van Thinking Aloud protocol; hierbij zegt een proefpersoon wat hij doet, waarom hij een bepaalde handeling verricht, wat hij verwacht, wat hem opvalt, etc. Hierdoor krijgt de onderzoeker samen met zijn concrete acties een compleet beeld van en inzicht in zijn handelen.

5. Facturatie en urenverantwoording

De HAN levert de producten en diensten op basis van de inkoopvoorwaarden van de gemeente Arnhem. De HAN ontvangt voor het gehele project (afgerond) €50.000,-. Dit bedrag zal na afronding van het project ID Contact worden gefactureerd door de HAN. De HAN verzendt de factuur aan de gemeente Arnhem elektronisch als PDF-bestand naar facturen@arnhem.nl o.v.v. Afdeling informatie t.a.v. Jelle Talen.

Van dit bedrag zal (ook afgerond) 70% aan gebruikersonderzoek worden besteed, 15% aan het bijwonen van overleggen en afstemming en 15% is nodig voor projectleiding. In deze verdeling is rekening gehouden met de verschillende uurtarieven van de 4 medewerkers. Deze uren zijn onderverdeeld naar de 4 verschillende medewerkers (Thea van der Geest, Mischa Corsius, Charlotte Swart en Vera Lange) en per persoon onderverdeeld naar projectleiding, werkoverleg en gebruikersonderzoek. Mocht in de tussentijd een medewerker niet meer beschikbaar zijn voor het project, dan zorgt de HAN voor een volwaardige vervanger zodat het project ID Contact hier geen vertraging door oploopt.

Voor het hele project wordt de ureninzet afgestemd voor het ingekochte bedrag van €50.000,-. In de detailplanning staat hoeveel uren zijn beschikbaar voor welk onderdeel en hoe deze verspreid zijn over de duur van het project. De HAN zorgt dat voor de opdrachtgever inzichtelijk is hoeveel uren zij per sprint (duur 4-5 weken) nodig hebben om de resultaten te behalen. Naast de ureninzet is daarbij ook het bestede bedrag inzichtelijk.

De HAN stemt de ureninzet een maand van te voren af met de product owner. Na afronding van de sprint wordt bij de product owner verantwoord hoeveel uren zijn besteed voor welk bedrag. Op deze manier is inzichtelijk voor zowel de HAN als de projectgroep ID Contact of de inzet effectief is en de uitvoering binnen de opdrachtwaarde blijft vallen.

Dit begrotingsformat is bedoeld als uniform formaat voor het opstellen van de interne projectbegroting. Daarnaast zijn er mogelijkheden om aan te sluiten bij de externe projectbegroting.

Kolom G is voor de interne projectbegroting het belangrijkste. De kolommen vanaf kolom J zijn bedoeld om de externe projectbegroting inzichtelijk te maken.
Vriendelijk verzoek de donker oranje cellen niet te wijzigen, hierin zijn berekeningen en/of formules opgenomen.

De indeling van de tabbladen is als volgt:

1. Subsidie project HOT tarief

Dit tabblad is bedoeld voor gebruik bij subsidieprojecten, waarbij 1. de subsidieverstrekker de HOT tarieven verplicht stelt, of 2. de subsidieverstrekker geen specifieke voorwaarden stelt aan de tarieven of de tarieffstructuur (en de HAN er voor kiest om dan de HOT tarieven te hanteren).
De HOT tarieven zijn in kolom K al gekoppeld aan de in te voeren salarisschalen van het voor het project in te zetten personeel.
Voorbeelden zijn subsidieprojecten die vallen onder de RAAK regeling.
2. Subsidie project ov. tarief

Dit tabblad is bedoeld voor gebruik bij subsidieprojecten, waarbij de subsidieverstrekker specifieke tarieven of een specifieke tarieffstructuur verplicht stelt.
De tarieven van de subsidieverstrekker moeten nog handmatig worden ingebracht in kolom K.
Voorbeelden zijn subsidieprojecten van de Provincie Gelderland of INTERREG subsidieprojecten.
- 1a. Subsidie project + part HOT

Dit tabblad is bedoeld voor gebruik bij subsidieprojecten onder 1. genoemd, waarbij er sprake is van externe projectpartners en de HAN penvoerder is.
De HOT tarieven zijn in kolom K al gekoppeld aan de in te voeren salarisschalen van het voor het project in te zetten personeel.
In de kolommen O en P is hier ruimte gecreëerd om ook het partner deel van de externe projectbegroting zichtbaar te maken.
- 2a. Subsidie project + part ov.

Dit tabblad is bedoeld voor gebruik bij subsidieprojecten onder 2. genoemd, waarbij er sprake is van externe projectpartners en de HAN penvoerder is.
De tarieven van de subsidieverstrekker moeten nog handmatig worden ingebracht in kolom K.
In de kolommen O en P is hier ruimte gecreëerd om ook het partner deel van de externe projectbegroting zichtbaar te maken.
3. Marktproject

Dit tabblad is bedoeld voor gebruik bij marktprojecten. Zowel de offerte kan hier worden ingebracht, als de specificatie naar personen en/of materiële kosten.
In cel K38 kan worden gekozen voor de te hanteren tarieffstructuur; standaard staat deze ingesteld op de C tarieven.
De tarieven zijn in kolom K al gekoppeld aan de in te voeren salarisschalen van het voor het project in te zetten personeel.
4. Intern project

Dit tabblad is bedoeld voor gebruik bij alle interne projecten.

