

## **Bijlage A: Programma van Eisen**

### **Eisen Organisatie**

1. De Opdrachtnemer is in staat om het beschreven aantal opleidingen en oefeningen (zoals benoemd in Hoofdstuk 1 van de offerteaanvraag) gespreid over het gehele jaar te organiseren.
2. Opdrachtnemer administreert en rapporteert ten aanzien van het BHV bestand, waaronder minimaal: Cursisten, gecertificeerde medewerkers, opleidings- en herhalingsoefeningen, ingezette middelen, keuringsdata en certificaten van de ingezette middelen.
3. Opdrachtnemer is elke werkdag tenminste tussen 8.00 en 17.00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar.
4. De Opdrachtnemer benoemt één contactpersoon die als accountmanager fungeert.
5. De Opdrachtnemer zorgt voor vervanging of waarneming van de accountmanager bij afwezigheid.
6. De systemen van de Opdrachtnemer voldoen aan de wet- en regelgeving ten aanzien van informatiebeveiliging en voor wat betreft de registratie van persoonlijke gegevens volgens de Europese AVG/GDPR (General Data Protection Regulation)
7. De Opdrachtnemer dient een verwerkersovereenkomst af te sluiten met Opdrachtgever.
8. De informatiebeveiliging van Opdrachtnemer is aantoonbaar geborgd door middel van een geldig ISO27001 certificaat.

### **Eisen Begeleiding (ontruimings)oefeningen**

1. Per locatie dient jaarlijks in overleg minimaal 1 (ontruimings-) oefening gehouden te worden.
2. De (ontruimings-)oefeningen dienen in overleg plaats te vinden op werkdagen tussen 08.00 en 20.00 uur.
3. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de volledige en deskundige voorbereiding van de oefening, inclusief bijbehorende communicatie en het eventueel informeren van de pandbewoners.
4. De Opdrachtnemer dient tijdens de oefening aanwezig te zijn, heeft de benodigde middelen bij zich en is na de oefening gespreksleider bij de evaluatie.
5. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke verslaglegging van de evaluatie en dient binnen 5 werkdagen toegezonden te zijn.

### **Eisen Opleidingen**

#### **Eisen Instructeurs/Oefenleiders**

1. Alle instructeurs en oefenleiders dienen te voldoen aan de volgende eisen:
  - bezit/overlegt bij start werkzaamheden over een actueel VOG (niet ouder dan 6 maanden);
  - bezit aantoonbare kennis van de meest actuele wet- en regelgeving op het gebied van EHBO en BHV.

2. De Opdrachtgever heeft het recht om, indien een medewerker van de Opdrachtnemer niet geschikt blijkt te zijn, deze te laten vervangen. De Opdrachtgever motiveert deze beslissing schriftelijk. De geschiktheid wordt door Opdrachtgever bepaald naar aanleiding van ervaringen van meerdere deelnemers in relatie tot de gestelde geschiktheidseisen.

### **Eisen Inhoud en vorm opleidingen**

1. De Opdrachtnemer dient de volgende BHV opleidingen aan te bieden:
  - a. BHV basisopleiding
  - b. BHV herhalingsopleiding (inclusief e-learning)
  - c. EHBO basisopleiding
  - d. EHBO herhalingsopleiding (inclusief e-learning)
  - e. Hoofd BHV
2. De Opdrachtnemer dient te werken voor de EHBO opleidingen volgens de richtlijnen van het Oranje Kruis of vergelijkbaar. De examens en de EHBO certificaten dienen hieraan te voldoen.
3. De Opdrachtnemer de opleidingen in besloten vorm aan te bieden.
4. De opleidingen dienen gegeven te worden op locatie van de Opdrachtgever
5. De opleidingen dienen inclusief koffie/thee verzorgd te worden.
6. Bij twee aaneengesloten dagdelen is dit inclusief een standaard (brood)lunch. Deze voorzieningen dienen bij de Opdrachtgever afgenomen te worden.
7. Kosten zoals benoemd onder punt 5 en 6 kunnen voor 100% aan Opdrachtgever worden doorbelast.
8. De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de aanvraag, afstemming, verzorging van de reservering en administratieve afhandeling van de ruimte, lunch en koffie/thee.
9. De Opdrachtnemer dient in samenwerking met de Opdrachtgever een jaarplanning van de opleidingen vast te stellen.
10. De opleidingen dienen gegeven te worden op werkdagen tussen 08.30 en 16.30 uur.
11. De opleiding omvat minimaal de onderdelen "algemene informatie BHV", "brand en ontruiming" en "levensreddende handelingen".
12. Groepsgrootte van de cursus:
  - basiscursus BHV / herhalingscursus BHV  
Minimaal 6 en maximaal 14 deelnemers per groep.
  - Basiscursus EHBO / herhalingscursus EHBO  
Minimaal 6 en maximaal 12 deelnemers per groep.
13. De Opdrachtnemer dient tijdens de opleidingen en oefeningen hulpmiddelen te gebruiken die de Opdrachtgever in de reguliere situatie ook gebruikt.
14. Cursusmateriaal en de te gebruiken hulpmiddelen dienen te worden verzorgd door de Opdrachtnemer.
15. Het cursusmateriaal dient door de Opdrachtnemer voorafgaand aan de opleiding schriftelijk of digitaal ter beschikking worden gesteld aan de deelnemers.
16. De Opdrachtnemer voert aanwezigheidsregistratie tijdens de opleiding uit.
17. Na iedere opleiding ontvangt iedere deelnemer een evaluatieformulier. In dit formulier dient minimaal de volgende aspecten te worden beoordeeld: lesmateriaal, lesinhoud, locatie en docent.

18. Opdrachtnemer beoordeelt of er een certificaat afgegeven wordt naar aanleiding van de aanwezigheid en de prestaties van de deelnemer.
19. De Opdrachtnemer verstuurt de certificaten (zoals bijvoorbeeld NIBHV of Oranje Kruis), binnen twee weken na ontvangst van deze certificaten, naar de Opdrachtgever (zowel digitaal als hard copy).

#### **E-learning**

1. De Opdrachtnemer dient een omgeving beschikbaar te stellen om via een internet de theoretische lesstof individueel te kunnen leren en toetsen.
2. De lesmodules dienen het mogelijk te maken om individueel, tijd- en plaats onafhankelijk en in eigen tempo te leren.
3. De Opdrachtnemer dient de digitale omgeving geschikt te maken voor digitaal toetsen, waarbij diverse vraagvormen ondersteund worden.
4. Kwaliteit van de lesstof in e-learning dient van voldoende niveau te zijn om het examen (NIBHV erkend of gelijkwaardig) succesvol te kunnen afleggen.
5. De e-learning module(s) dienen platformonafhankelijk te zijn (kan worden gebruikt met diverse besturingssystemen en browsers).

#### **Eisen Administratie Opleidingen**

1. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de volledige administratie rondom de jaarplanning, oproepen en uitnodigen deelnemers en beheer van verloopdata en certificaten.
2. De Opdrachtnemer dient zich actief in te spannen om alle huidige BHV-ers getraind en opgeleid te houden.
3. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een digitale, online aanmeldportal waar deelnemers zich kunnen aanmelden voor de opleidingen.
4. Deelnemers dienen proactief uitgenodigd te worden en eventueel herinnerd door de Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer dient via de digitale aanmeldportal minimaal twee weken voor de trainingsdatum, deelnemers individueel een herinnering via de e-mail te sturen.
6. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om in de digitale aanmeldportal in te loggen op meerdere functieniveaus. Dit zodat bijvoorbeeld de coördinator BHV een overzicht kan generen van alle BHV-ers.
7. De Opdrachtnemer zorgt voor de signaalfunctie over de omvang van de BHV-organisatie van de Opdrachtgever (per locatie) en informeert de Opdrachtgever hierover proactief.

#### **Online portal**

1. Opdrachtnemer dient te beschikken over een online service portal welke 24/7 bereikbaar is.
2. Dit online service portal dient als plannings- en resultatenvolgsysteem voor de Opdrachtgever en de deelnemers van Opdrachtgever aan opleidingen.
3. Informatieverstrekking middels dit online service portal dient beveiligd te zijn op basis van gebruikersnaam gekoppeld aan uniek wachtwoord.
4. In het online portal kan Opdrachtgever managementinformatie/ -overzichten bekijken en downloaden.

### Eisen Middelen (aankoop, levering, onderhoud/keuring)

1. Alle medische hulpmiddelen moeten voldoen aan de richtlijnen van de European Medical Device directive 93/42/EEC. Alle producten dienen een CE verklaring zichtbaar op de verpakking te hebben. Voor steriele producten geldt een CE met nummer van de notified body (bijvoorbeeld KEMA). Niet steriele producten zijn voorzien van CE zonder nummer en dienen te zijn aangemeld bij de Inspectie Volksgezondheid.
2. Alle producten voldoen aan EN ISO 14791: 2019 (risicoanalyse en veiligheid). Voor andere richtlijnen wordt er verwezen naar NEN ISO normen, Farmacopee en DIN.
3. De van toepassing zijnde kwaliteitsnormen en kwaliteitssysteem voor de medische hulpmiddelen zijn: ISO 13485/2016, ISO 11137, NEN-EN 1644-1 en 1644-2.
4. Alle middelen en materialen dienen te voldoen aan de richtlijnen van het Oranje Kruis.
5. Alle te leveren materialen en middelen dienen nieuw te zijn en bij aankoop door de Opdrachtgever moet te zien zijn middels een eenvoudig te verwijderen sealing of sluiting dat de verpakking niet reeds eerder geopend is.
6. Bestellingen dienen digitaal of online geplaatst te kunnen worden. De Opdrachtgever werkt hiervoor met het FMIS Planon.
7. De besteller ontvangt binnen 1 werkdag een bevestiging van de bestelling, inclusief geplande leverdatum.
8. Voor bestellingen boven de € 50,00 (exclusief btw) worden geen bezorg/verzendkosten gerekend.
9. Levering geschiedt binnen 10 werkdagen na bestelling op de locatie van de Opdrachtgever zoals aangegeven in de Planon-order.
10. Controle of bijvullen van gebruikte materialen (BHV koffer en AED) geschiedt binnen twee werkdagen na bestelling op de locatie van de Opdrachtgever zoals aangegeven in Planon-order.
11. De Opdrachtnemer controleert en onderhoudt 1 keer per jaar de EHBO/BHV koffers binnen de gemeentelijke locaties en garandeert daarmee geschiktheid en inzetbaarheid. De koffers dienen na controle zichtbaar te zijn verzegeld en te zijn voorzien van de alle noodzakelijke middelen om eerste hulp te kunnen verlenen bij incidenten.
12. De Opdrachtnemer controleert en onderhoudt 1 keer per 2 jaar de evacuatiestoelen binnen de gemeentelijke locaties en garandeert daarmee geschiktheid en inzetbaarheid.
13. De Opdrachtnemer controleert en onderhoudt 1 keer per jaar de AED's binnen alle gemeentelijke locaties en garandeert daarmee geschiktheid en inzetbaarheid. De controle betreft een totale periodieke controle, inclusief controle van software, batterijen en pads.
14. Na de periodieke controle worden de EHBO/BHV koffers, evacuatiestoelen en AED's voorzien van een keuringssticker, inclusief datum.
15. De Opdrachtnemer voert de volledige administratieve registratie van de BHV-middelen van de Opdrachtgever.

### Eisen Prijzen en contractmanagement

1. Een deelnemer kan zijn aanmelding uiterlijk vijf (5) werkdagen voor aanvang van de opleiding kosteloos annuleren. Indien een deelnemer twee (2) tot vijf (5) werkdagen voor aanvang annuleert, is het de Opdrachtnemer toegestaan om 50% van de kosten in rekening te brengen. Indien een deelnemer één (1) werkdag voor aanvang annuleert of niet aanwezig is gedurende de opleidingsdag, is het de Opdrachtnemer toegestaan om 100% van de kosten in rekening te

brengen. De Opdrachtgever is gerechtigd om kosteloos onbeperkt een deelnemer voor een opleiding te laten vervangen door een andere deelnemer.

2. Prijzen zijn vast tot en met 31 mei 2022. Een verzoek tot eventuele indexering van de prijzen kan uitsluitend eenmaal per jaar schriftelijk plaatsvinden (voor het eerst per 1 juni 2022) 3 maanden voor afloop van het kalenderjaar. De indexering vindt plaats op basis van, en mag niet hoger zijn dan, het CBS consumentenprijs indexcijfer gemeten van het maandcijfer van de maand augustus van het lopende kalenderjaar ten opzichte van het maandcijfer van de maand augustus van het jaar daarvoor. Voorbeeld voor de indexering voor januari 2018: CBS consumenten prijs index cijfer 2017 = x, CBS consumenten prijs index cijfer 2016 = y, maximale indexering =  $100 * (x - y) / y\%$ . Prijsindexeringen vinden nooit met terugwerkende kracht plaats. Prijsindexeringen worden tijdig (minimaal 3 maanden) schriftelijk met een deugdelijke onderbouwing, per brief, kenbaar gemaakt aan de Contractmanager van de Opdrachtgever.
3. Managementinformatie: De Opdrachtnemer levert vier keer per jaar (binnen 10 werkdagen na afloop van het voorliggende kwartaal) een digitale managementrapportage aan bij de Opdrachtgever. De rapportage bevat minimaal:
  - a. Overzicht naleving KPI's
  - b. Overzicht getrainde, beschikbare en benodigde BHV-ers per locatie
  - c. Overzicht deelnemersadministratie opleidingen (gespecificeerd per deelnemer, behaalde certificaten, datum verloop)
  - d. (Financieel) overzicht:
    - aantal afgenomen opleidingen per eenheid - gespecificeerd per locatie/inschrijver, datum, aantallen en namen van de deelnemers, bedrag per deelnemer en het totaalbedrag per opleiding
    - aanwezige middelen, inclusief uitgevoerd onderhoud/keuringen
    - geleverde middelen, inclusief levertijd en locatie
  - e. Afgenomen groepsgroottes opleidingen
  - f. Overzicht aantal afzeggingen opleidingen
  - g. Resultaat evaluatie kwaliteit opleidingen
  - h. Resultaat slagingspercentage opleidingen
  - i. Overzicht klachten
  - j. Trendgegevens over de jaren
  - k. Analyse en advisering omtrent de dienstverlening

Het definitieve format wordt binnen twee maanden na ingang contract definitief vastgesteld tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

4. Kwartaaloverleggen: De managementrapportage wordt per kwartaal persoonlijk besproken in het kwartaaloverleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging hiervan. De verslaglegging wordt binnen vijf werkdagen na het overleg aangeleverd aan de Opdrachtgever. In de implementatieperiode van het contract kan het voorkomen dat de frequentie van het overleg (tijdelijk) verhoogd wordt.
5. Strategisch overleg: Eenmaal per jaar vindt het strategisch overleg plaats. In dit overleg worden de KPI resultaten van het voorgaande jaar besproken, inclusief een vooruitblik en het delen van trends en ontwikkelingen door middel van de prestatie-monitor, volgens bijlage J