



**Bijlage 5**  
**Programma van Eisen**  
t.b.v. Perceel 1 t/m 6

Europese aanbesteding  
**BHV-opleidingen**  
**t.b.v. het Rijk**

## Colofon

Projectnaam	BHV-opleidingen
Kenmerk	IUC/DJI/IENEA/MVL/2021-4
Versienummer	<del>31 mei 2022</del> 30 juni 2022 NvI1
Afzendinggegevens	<b>Inkoop Uitvoeringscentrum Dienst Justitiële Inrichtingen</b> Team Europees aanbesteden Bezuidenhoutseweg 20 2594 AV DEN HAAG Postbus 90829 2509 LV DEN HAAG
Contactpersonen	Mw. M. van Leeuwen <i>Senior adviseur Europees aanbesteden</i>
Auteurs	Projectgroep aanbesteding BHV-opleidingen

## Programma van Eisen

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. Het bevat de minimumeisen waaraan een contractpartner (Opdrachtnemer) tijdens de uitvoering van de beoogde Overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding dient te voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd.

Eisen gelden als knock-out criterium, hetgeen inhoudt dat wanneer Inschrijver niet voldoet, slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, dit leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving. De betreffende Inschrijving komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking. Ook indien anderszins uit de Inschrijving blijkt dat niet, niet geheel of niet onvoorwaardelijk wordt voldaan aan een van de eisen, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt betreffende Inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

Ingeval bij een eis wordt gevraagd om toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dient deze toelichting/dit bewijs als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. De toelichting is nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan betreffende eis wordt voldaan; er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

Acceptatie van het gehele Programma van Eisen vindt plaats door een verklaring van de Inschrijver in het Inschrijfformulier (bijlage 1 van de aanbestedingsstukken) dat hij voldoet aan alle eisen die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen.

Hieronder een overzicht van de verschillende Percelen met de overeenkomstige perceelnummers:

Perceel-nr.	Deelnemers	Dienstverlening	Aantal Opdrachtnemers
1	Concern Dienstverlener Belastingdienst  Diverse buitendiensten van het Ministerie van Economische Zaken, te weten: RVO NVWA Dictu Agentschap Telecom DUO Bedrijfsgebouw en Toetslocaties  Nationaal Coördinator Groningen  Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed	Certificeerbare opleidingen BHV	1
2	Ministerie van Defensie	Certificeerbare opleidingen BHV	1
3	Concern Dienstverlener Facilitair Bedrijf Dienst Justitiële Inrichtingen  Kantoorlocaties DJI  Kantoorlocaties overige organisaties van het Ministerie van Justitie en Veiligheid, t.w.: Immigratie en Naturalisatie Dienst, Raad voor de Kinderbescherming, Centraal Justitieel Incassobureau, BD – JustId Openbaar Ministerie	Certificeerbare opleidingen BHV	1
4	Concern Dienstverlener FM Haaglanden  Kerndepartement ministerie van Financiën, en Rijksacademie  Ministerie van Algemene Zaken (neemt merendeel af via Kerndepartement ministerie van Financiën)  RIVM ( ministerie van VWS)  Algemene Rekenkamer  Dienst Uitvoering Onderwijs (alleen locatie Den Haag)	Certificeerbare opleidingen BHV	1
5	Concern Dienstverlener Rijkswaterstaat  KNMI	Certificeerbare opleidingen BHV	1

6	Dienst Justitiële Inrichtingen (Penitentiaire Inrichtingen & DV&O)  Rijks Beveiligingsorganisatie – IPKD (RBO-IPKD)  Domeinen Roerende Zaken	Certificeerbare opleidingen BHV	1
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	---

	<b>Beschrijving Eis</b>	<b>Van toepassing op alle Percelen. Indien afwijkend dan wordt dat in deze kolom weergegeven.</b>
<b>1.</b>	<b>Dienstverlening algemeen</b>	
1.1.	Na het volgen van de opleiding zijn kennis, vaardigheden en attitude van Cursisten zodanig geborgd dat ze de bedrijfshulpverleningstaken naar behoren kunnen vervullen, conform artikel 15 van de Arbowet en de eisen beschreven in de bijlagen 5.1.C t/m 5.6.C Competenties per opleidingsprofiel van het betreffende Perceel waarvoor de Opdrachtnemer de Overeenkomst gegund heeft gekregen.	
1.2.	Opdrachtnemer zal zijn Diensten zowel op locaties van Deelnemers (oefenlocaties) als de eigen opleidingslocaties verrichten. Opdrachtnemer is dan ook in staat zijn Diensten landelijk aan te bieden. Opdrachtnemer beschikt hiervoor over voldoende opleidingslocaties. Een overzicht van de oefenlocaties van Deelnemers is opgenomen per Perceel (zie bijlage 5.1.B t/m 5.6.B).	M.u.v. Perceel 4 betreft locaties omgeving Den Haag
1.3.	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening aan de Deelnemers gedurende de looptijd van de Overeenkomst(en) en zolang de verplichtingen van Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.	
1.4.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met de uitvoering van deze Opdracht verbandhoudende wet- en regelgeving, zoals de Arbowetgeving en past deze tijdens de uitvoering van de Opdracht toe.  Opdrachtnemer draagt zorg voor en/of beschikt over de van toepassing zijnde juiste (wettelijke) vergunningen en/of certificaten voor het uitvoeren van de Opdracht. Overtredingen zijn voor risico en kosten Opdrachtnemer.	
1.5.	Indien door Deelnemer benodigd en gevraagd, draagt Opdrachtnemer zorg voor een goede en werkende aansluiting van de door hem of door Deelnemer te hanteren leersystemen en andere systemen (zoals ERP).	
1.6.	In geval Opdrachtnemer bij aanvang en/of gedurende de looptijd van de Overeenkomst aansluit op een systeem/systemen (zoals bijvoorbeeld LMS, webportal, catalogus, punch-out, etc.) van Deelnemer, geldt dat Partijen ieder zijn/haar eigen kosten draagt die gemoeid zijn voor de aansluiting op het door Deelnemer gebruikte systeem/systemen. Dat geldt tevens voor de eventuele kosten die gemaakt moeten worden voor het beheren, verleggen of afbouwen van de huidige aansluiting/voorziening, eventuele tijdelijke voorzieningen, de bedrijfsprocesomschakelingen en de training van eigen personeel in het kader van het gebruikmaken van de door Deelnemer gebruikte systemen.  Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst Deelnemer gebruik gaat maken van een ander systeem voor digitale ondersteuning van het inhuurproces en Opdrachtnemer als gevolg hiervan onvoorziene kosten moet maken die gerelateerd zijn aan de aansluiting op dit systeem, maken Deelnemer en Opdrachtnemer nadere afspraken over de eventuele vergoeding van deze kosten. Indien Opdrachtnemer stelt dat hij onvoorziene kosten moet maken, ligt de bewijslast hiervan bij hem.	
<b>2.</b>	<b>Eisen aan Opdrachtnemer</b>	
2.1.	Opleidingslocaties van Opdrachtnemer zijn binnen een afstand van 60 km bereikbaar vanaf adres Deelnemer. Voor Perceel 2 geldt daarentegen dat opleidingslocaties van Opdrachtnemer met het Openbaar Vervoer bereikbaar zijn.  Zie voor de locaties van Deelnemers bijlage 5.1.B t/m 5.6.B.	
2.2.	Opdrachtnemer is tijdens werkdagen, tussen 8.00 uur – 17.30 uur, bereikbaar voor zowel Opdrachtgever, Deelnemers als Cursisten.	

2.3.	<p>Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening en zorgt tijdig voor vervanging van de instructeur bij ziekte of anderszins. Opdrachtnemer informeert per direct Deelnemer hierover.</p> <p>Indien Opdrachtnemer niet tijdig zorgt voor vervanging van een instructeur of opleidingslocatie, waardoor een lesdag later moet aanvangen en/of geen doorgang kan vinden, is Opdrachtnemer een bedrag verschuldigd aan Deelnemer van €700,- per gebeurtenis excl. btw. Dit bedrag omvat onder meer de kosten voor het opnieuw inplannen van lessen, de lessen en kosten van Cursisten waaronder de personele vervangingskosten. Opdrachtnemer brengt deze kosten duidelijk gespecificeerd op de eerstvolgende factuur bij Deelnemer van betreffend Perceel in mindering.</p> <p>Opdrachtnemer informeert Deelnemer per direct indien Opdrachtnemer geen vervanging kan verzorgen. Binnen een werkweek wordt in overleg met Deelnemer en Cursisten van Deelnemer een nieuwe lesdag ingepland door Opdrachtnemer.</p>	
2.4.	<p>Opdrachtnemer benoemt een contactpersoon die:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voor de Categoriemanager Beveiliging/BHV en de Centrale contractmanager Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is;</li> <li>- de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert;</li> <li>- zorg draagt voor (toezicht op) naleving van de Overeenkomst door Opdrachtnemer;</li> <li>- toezicht houdt op de kwaliteit van de totale dienstverlening van Opdrachtnemer.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer stelt tevens per Deelnemer een vast contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Overeenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor het betreffende Perceel en de contactpersonen van Deelnemer en de contactpersonen van locaties van Deelnemer. De contactpersoon van Opdrachtnemer (en/of vervanger) dient gedurende de kantooruren (08:00 – 17:30 uur) telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn. Uiteraard kan een contactpersoon van Opdrachtnemer voor meerdere Percelen als contactpersoon worden aangewezen.</p> <p>Voor de volledigheid; dit mogen dus in totaal twee of meerdere personen zijn, dat is aan Opdrachtnemer.</p>	
2.5.	<p>Opdrachtnemer verklaart dat zij bij het uitvoeren van de dienstverlening zorg draagt voor instructeurs die blijvend voldoen aan de gestelde eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen, onderdeel 3 "Eisen aan instructeurs".</p>	
2.6.	<p>Opdrachtnemer zorgt voor naleving van het huishoudelijk reglement van de Oefenlocaties waarin zij de Diensten uitvoeren door alle in te zetten Personeel van Opdrachtnemer, waaronder de Instructeurs.</p> <p><u>Integriteit binnen het Rijk</u> De intentie is dat iedereen die binnen een locatie van de overheid werkt, op de hoogte is en eventueel handelt naar wat in de bijlage 5.C staat. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedere persoon die ingezet wordt op de Overeenkomst(en) deze bijlage 5.C kent en heeft ondertekend. Ondertekening is eenzijdig door de persoon en Opdrachtnemer houdt hier zelf een administratie van bij. Bij een integriteitsincident of ter controle op aanvraag dient Opdrachtnemer de ondertekende bijlage van de betreffende persoon direct te kunnen tonen aan de deelnemer.</p>	
2.7.	<p>Door Opdrachtnemer in te zetten personeel ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht, waaronder instructeurs, Lotus medewerkers e.d., die op locaties van Deelnemers Diensten verrichten, beschikken over een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). Op verzoek van Deelnemer dient betreffende persoon Deelnemer inzage te geven in de VOG.</p> <p>Deze VOG is niet ouder dan 1 jaar.</p> <p>Zie bijlage 5.C voor de aanvraag van de VOG-verklaring. Voor Perceel 6 geldt een afwijkende aanvraagprocedure, die afgestemd wordt met de contactpersoon van Perceel 6.</p> <p>Voor een aantal Deelnemers (i.i.g. Ministerie van Defensie – Perceel 2 en Ministerie van Algemene Zaken – Perceel 4) geldt dat te allen tijde personeel van Opdrachtnemer (die voor de uitvoering van de Opdracht worden ingezet en op locatie van Deelnemer Diensten verrichten) beschikken over een geldige VOG en deze bij ieder bezoek moeten tonen.</p> <p>De kosten voor het aanvragen van de VOG-verklaring komen voor rekening van Opdrachtnemer.</p>	
2.8.	<p>Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze, nadat de definitieve gunning is medegedeeld, overgaat tot het aanvragen van de VOG voor het personeel dat zal worden ingezet. Dit omdat het aanvragen van de VOG verklaringen enige tijd met zich meebrengt</p>	

2.9.	Op verzoek en na afstemming met contactpersoon van Deelnemer, ondertekenen Opdrachtnemer en zijn personeel mee, waaronder de instructeurs welke op de verschillende oefenlocaties van Deelnemers binnen Percelen dienstverlening verricht, een geheimhoudingverklaring, een integriteitsverklaring en werken mee aan een eventuele screening.	
2.10.	Bij beëindiging van de Overeenkomst laat Opdrachtnemer bij de betreffende certificerende /examinerende instelling alle certificaten en Cursisten- en ledenadministratie binnen een maand na beëindiging van de Overeenkomst kosteloos overschrijven naar een door Deelnemer opgegeven (nieuwe) opdrachtnemer. Dit in een algemeen gebruikte bestandsextensie, voor Perceel 2 geldt in ieder geval conform stUF-format.	
<b>3. Eisen aan Instructeurs</b>		
3.1.	Alle instructeurs die worden ingezet voor uitvoering van de Diensten zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, voldoen blijvend aan de gestelde certificering/diplomering zoals opgenomen in bijlage 10A 'Eisen aan instructeurs BHV'.	
3.2.	Opdrachtnemer overlegt op verzoek van contactpersoon van Deelnemer, dan wel contactpersoon van locatie van Deelnemer, voor aanvang van de Dienst een kopie van certificering/diplomering zoals opgenomen in bijlage 10A 'Eisen aan instructeurs BHV'.	
3.3.	Instructeurs overleggen op verzoek van contactpersoon van Deelnemer, dan wel contactpersoon van locatie van Deelnemer, voor aanvang van de Dienst een kopie van hun certificering/diploma's zoals opgenomen in bijlage 10A 'Eisen aan instructeurs BHV'.	
3.4.	Instructeurs worden beoordeeld op hun didactische competenties (zie bijlage 10B 'Didactische vaardigheden instructeurs BHV'). De contactpersoon van Deelnemer bepaalt in overleg met Opdrachtnemer, hoe zij deze didactische competenties van de instructeurs toetsen, beoordelen en normeren.  Indien de instructeur na beoordeling van de didactische competenties, driemaal onvoldoende scoort (< 7 op een schaal van 1 tot 10), wordt deze door Opdrachtnemer vervangen.	
3.5.	Bij de uitvoeringen van de Diensten is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het realiseren van de leerdoelen, voor het bewaken van de didactische kwaliteit van de opleiding én de continuïteit.	
3.6.	De instructeur beheerst de Nederlandse taal vloeiend in woord en geschrift.	
3.7.	Om continuïteit en kwaliteit van de Uitvoeringen te waarborgen zal Opdrachtnemer een vaste pool, bestaande uit instructeurs die allemaal bekend zijn met de organisatie en procedures van de verschillende oefenlocaties, samenstellen. Waarbij één vast persoon van Opdrachtnemer als coördinator optreedt, tenzij de contactpersoon van Deelnemer anders wenst.	
3.8.	De instructeur neemt kennis van het in bijlage 11 opgenomen handboek BHV Rijk en handelt hiernaar.	Niet van toepassing Perceel 2 en 6
3.9.	De instructeur neemt kennis van de in bijlage 12 opgenomen Beleidskader Brandveiligheid en Bedrijfshulpverlening DJI en handelt hiernaar.	Alleen van toepassing Perceel 6 DJI
3.10.	De instructeur neemt kennis van die in bijlage 16A en 16B opgenomen Les- en leerstof DJI specifiek.	Alleen van toepassing Perceel 6 DJI
3.11.	De instructeur is voor aanvang van de Uitvoering van de Diensten op hoofdlijnen op de hoogte van de Deelnemer(s) (binnen Perceel), betreffende locatie en de werkzaamheden. Daarnaast heeft de instructeur kennis van de Perceelspecifieke procedures zoals alarmering, portofoongebruik en beveiliging van betreffende Deelnemer(s) binnen Perceel m.b.t. BHV en anticipeert hij/zij hierop in zijn lessen.	
3.12.	Indien de instructeur niet voldoet aan de gestelde eisen zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, heeft de contactpersoon van Deelnemer, dan wel contactpersoon van locatie van Deelnemer het recht de instructeur direct weg te sturen na vaststelling. Alle kosten waaronder de kosten voor opnieuw inplannen van lessen, de lessen en kosten van de Cursisten waaronder de vervangingskosten, worden verhaald op de Opdrachtnemer. Contactpersoon van Deelnemer, dan wel contactpersoon van locatie van Deelnemer zal dit op redelijke gronden beargumenteren, financieel onderbouwen en schriftelijk aan de Opdrachtnemer kenbaar maken.	
<b>4. Eisen aan Uitvoeringen/Diensten</b>		
4.1.	Na afloop van de Uitvoering zal een evaluatie door de Cursisten en instructeurs plaatsvinden. De inhoud van deze evaluatie wordt in overleg met de contactpersoon van Deelnemer vastgesteld.	
4.2.	Opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van de Diensten gebruik van gestandaardiseerde materialen, zoals opgenomen in bijlage 11 'Handboek BHV Rijk'.	M.u.v. Perceel 6

4.3.	Bij de uitvoeringen van de Diensten op locatie van Opdrachtnemer voorziet Opdrachtnemer de Cursisten kosteloos van gewassen beschermende kleding en uitrusting, die in voldoende aantallen en diverse kledingmaten beschikbaar zijn.	
4.4.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid bij de uitvoeringen, naast de plenaire contactdagen, ruimte voor leren op afstand (plaats- en tijdsafhankelijk leren), een digitale vorm van leren die in combinatie met andere vormen van leren wordt toegepast.	
4.5.	Per opleidingsmodule (bijlage 5.1.C t/m 5.6.C 'Competenties per opleidingsprofiel') zal minimaal eenmaal per (kalender)jaar door Opdrachtnemer een inhoudelijke beschrijving van de les- en leerstof worden opgesteld en ter goedkeuring voorgelegd aan de contactpersoon van Deelnemer.  Indien deze niet akkoord is zal Opdrachtnemer verbetervoorstellen aanbrenen. Na akkoord van de contactpersoon van Deelnemer zal Opdrachtnemer deze implementeren. De geaccordeerde les- en leerstofbeschrijving dient ten minste vier weken voorafgaand aan de feitelijke dienstverlening aan de contactpersoon van de locatie van Deelnemer ter beschikking worden gesteld.	Niet van toepassing Perceel 6
4.6.	De door Opdrachtnemer aangeboden les- en leerstof voldoet aan de in bijlage 5.1.C t/m 5.6.C 'Competenties per opleidingsprofiel' en worden gegeven volgens de les- en leerstof zoals vermeld in de laatste druk van betreffende lesboeken van Het Oranje Kruis en NIBHV of gelijkwaardig*.  Diensten sluiten bovendien theoretisch en praktisch aan op de gebouwinstructies/procedures voor BHV en Beveiliging van betreffend Perceel.	Niet van toepassing Perceel 6
4.7.	Opdrachtnemer houdt rekening met de samenstelling van de opleidingsgroepen. De groepen kunnen, qua functie- en kennisniveau, heteroog van samenstelling zijn.	Niet van toepassing Perceel 6
4.8.	Elke Cursist wordt vooraf aan een nieuwe uitvoering, door Opdrachtnemer voorzien van de benodigde les- en leerstof zoals vermeld in de laatste druk van de lesboeken van Het Oranje Kruis en NIBHV, de NVB of hier gelijkwaardig* aan. Wijzigingen in de les- en leerstof worden tijdig vooraf aan de Cursist verstrekt. De Cursist mag de eventuele papieren versie het schriftelijk lesmateriaal en naslagwerk behouden. Indien de les- en leerstof in digitale vorm beschikbaar is gesteld (via een download) is dit voor de Cursist minimaal een jaar te downloaden.	Niet van toepassing Perceel 6
4.9.	Het lesboek c.q. naslagwerk is; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afgestemd op de Diensten, module omschrijving en competenties zoals opgenomen in bijlage 5.1.C t/m 5.6.C 'Competenties per opleidingsprofiel';</li> <li>• Compact, overzichtelijk en functioneel;</li> <li>• Geschreven in helder Nederlandse taal;</li> <li>• Digitaal (download) en slechts indien strikt noodzakelijk en op verzoek van Deelnemer papieren versie gedrukt op (duurzaam) niet-chloor gebleekt papier.</li> </ul>	Niet van toepassing Perceel 6
4.10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de productie, verspreiding, levering en voor het actueel houden van het oefenmateriaal en de les- en leerstof. Deze kosten zijn opgenomen in het all-in tarief.  Indien door Deelnemer gewenst, wordt de les- en leerstof voor de Cursist uiterlijk twee weken voorafgaand aan de feitelijke dienstverlening afgeleverd op het werkadres van de Cursist. De kosten voor verzending mogen worden doorberekend aan Deelnemer(s), deze kosten bedragen de werkelijke kosten van verzending.	Niet van toepassing Perceel 6
4.11.	De uitvoeringen van Diensten voldoen aan de beschrijving van profielen en modules en de didactische uitgangspunten. Zoals respectievelijk opgenomen in verschillende bijlage 5.1.C t/m 5.6.C 'Competenties per opleidingsprofiel' en in bijlage 10B 'Didactische vaardigheden Instructeurs BHV'.	
4.12.	De onderdelen en werkvormen van te offren uitvoeringen hebben een logische opbouw en vertonen samenhang.	
4.13.	Opdrachtnemer maakt zoveel als mogelijk gebruik van innovatieve leermiddelen en activerende werkvormen. Innovatieve leermiddelen en activerende werkvormen zijn leermiddelen en werkvormen, anders dan een lesboek lezen, presentaties geven aan deelnemers of video's kijken.	

4.14	<p>De mogelijkheid bestaat dat bij aanvang en/of gedurende de looptijd van de Overeenkomst Deelnemer(s) blended learning willen integreren met als doel dat bepaalde les- en leerstoffen ingezien kunnen worden en/of delen van trainingen en/of herhalingslessen digitaal e/o via internet gevolgd kunnen worden. Deelnemers en Cursisten kunnen minimaal 6 maanden na afloop van de Overeenkomst de les- en leerstoffen digitaal inzien.</p> <p>In voorkomend geval wordt van Opdrachtnemer medewerking en inzet verwacht om blended learning te lanceren zodat deze in gebruik genomen kan worden door Cursisten van Deelnemer(s).</p> <p>Deelnemer(s) en Opdrachtnemer zullen hierover nadere afspraken maken aangaande de kosten, het implementeren, onderhoud en tijdsbestek.</p> <p>Hierbij geldt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dat de kosten binnen het prijsbeeld en het budget moeten liggen van Deelnemer;</li> <li>- dat het doel en de minimumcriteria, zoals hierboven beschreven, bereikt moet worden;</li> <li>- de afspraken vastgelegd worden in een addendum op de Overeenkomst.</li> </ul>	
<b>5. Eisen Oefen- en Opleidingslocaties</b>		
5.1.	Ten behoeve van praktijklessen beschikken opleidingslocaties van Opdrachtnemer over goed geoutilleerde (gescheiden m/v) kleedruimtes, douches en toiletten. Mobiele voorzieningen, zoals mobiele toilettcabines, zijn niet toegestaan.	
5.2.	Indien uitvoering plaatsvindt op een opleidingslocatie van Opdrachtnemer draagt Opdrachtnemer zorg voor de facilitaire en restauratieve voorzieningen. Hieronder wordt verstaan, koffie/thee bij ontvangst – in de ochtend koffie/thee – eenvoudige broodjeslunch met koffie/thee/melk en een warme snack – in de middag koffie/thee/frisdrank. Deze kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.	
5.3.	Opdrachtnemer meldt, indien de door Deelnemer binnen Perceel beschikbaar gestelde oefenlocatie onvoldoende geschikt is om praktijksituaties te simuleren, dit bij de contactpersoon van locatie van Deelnemer. De contactpersoon van locatie van Deelnemer zal dan een alternatieve ruimte beschikbaar stellen.	
<b>6. Eisen prijsstelling</b>		
6.1.	<p>Alle opgegeven tarieven zijn all-in tarieven en omvatten alle bijkomende kosten. Dit zijn <u>tenminste</u>, kosten voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prijs per Cursist per module;</li> <li>• voorbereiding van instructeurs, lotussen, adviseurs (inclusief alle bijkomende kosten zoals reis- en verblijfskosten, lunch);</li> <li>• kosten voor de VOG;</li> <li>• kosten voor de uitvoering/Diensten;</li> <li>• kosten voor oefenmaterialen inclusief opslagkosten daarvan;</li> <li>• kosten voor ontwikkelen van opleidingsmaterialen/-middelen;</li> <li>• aanpassingen in de les- en leerstof (m.u.v. Perceel 6);</li> <li>• het modereren en beheren van de Elektronische leeromgeving (Deelnemers binnen Perceel die beschikken over een leeromgeving voor de Cursisten, vooralsnog Perceel 5 RWS);</li> <li>• registratie van de behaalde competenties en certificering van Diensten (m.u.v. Perceel 6);</li> <li>• certificering en examinering van de modules conform richtlijnen van het Oranje Kruis, NIBHV of gelijkwaardig*;</li> <li>• Opleidingslocatiekosten van Opdrachtnemer;</li> <li>• Aanwezigheid bij regio overleggen t.b.v. Perceel 6 (zie bijlage 5.6.A);</li> <li>• Aanwezigheid contactpersoon van Opdrachtnemer en beschikbaar stellen van ruimte voor Perceel 6 (zie bijlage 5.6.A);</li> <li>• facilitaire voorzieningen conform onderdeel 5 van dit Programma van Eisen;</li> <li>• kosten voor contractmanagement en communicatie;</li> <li>• kosten gemaakt voor plannen van uitvoeringen in systemen en registreren van gegevens tav deelname Cursisten.</li> </ul> <p>Kortom alle kosten die in het kader van de Opdracht, Dienst(en) en uitvoeringen worden gemaakt zijn opgenomen in de tarieven, inclusief de expliciet genoemde kosten in de Perceelspecifieke eisen.</p>	
6.2.	Tarieven zijn exclusief btw.	

<b>7.</b>	<b>Eisen communicatie &amp; overlegstructuur</b>	
7.1.	Opdrachtnemer draagt zorg bij een wisseling van contactpersoon (zoals in eis 2.4 is opgenomen) voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie.  De centrale contractmanager van Opdrachtgever en de contactpersonen van Deelnemer worden over de wisseling van de contactpersoon zo spoedig mogelijk geïnformeerd.	
7.2.	Minimaal één (1) keer per twee maanden vindt een formeel overleg plaats (operationeel overleg) tussen de contactpersoon van Opdrachtnemer en contactpersoon van Deelnemer en/of contactpersoon van locatie van Deelnemer.  Het doel en agenda van dit overleg wordt vastgesteld tussen de contactpersoon van de Opdrachtnemer en contactpersoon van Deelnemer en/of contactpersoon van locatie van Deelnemer.	
7.3.	Minimaal één (1) keer per 6 maanden vindt een formeel overleg plaats (tactisch overleg) tussen de contactpersoon van de Opdrachtnemer en de contractmanager van Deelnemer.  Het doel en agenda van dit overleg wordt vastgesteld tussen de contactpersoon van de Opdrachtnemer en contractmanager van Deelnemer.	
7.4.	Minimaal één (1) keer per jaar vindt een formeel overleg plaats (strategisch overleg) tussen de Categoriemanager Beveiliging/BHV Rijk, contractmanager van betreffende Deelnemer, een directielid en de contactpersoon van Opdrachtnemer.  Bespreekpunten zijn minimaal alle kwartaalrapportage items, waaronder de resultaten KPI's en gemeten resultaten van ingediende wensuitwerkingen.	
7.5.	Voor alle overleggen geldt dat Opdrachtnemer deze initieert, plant en minimaal 2 werkdagen voor het overleg een agenda en eventuele stukken verzorgt in overleg met de contactpersoon.  Van alle formele overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag met een besluitenlijst gemaakt. De bedoelde verslagen worden binnen vijf (5) werkdagen na afloop van het overleg ter goedkeuring aan contactpersonen genoemd in de artikelen 7.2 en/of 7.3 en/of 7.4 aangeboden.	
7.6.	Opdrachtnemer informeert Categoriemanagement Beveiliging/BHV Rijk en contactpersonen van Deelnemer(s) proactief over (wijzigingen in) relevante wet- en regelgeving.	
<b>8.</b>	<b>Eisen aan contractmanagement en Prestatiemeting</b>	
8.1.	Opdrachtnemer levert kosteloos en pro-actief eenmaal per kwartaal, binnen 3 weken na afloop van een kwartaal, per e-mail correcte en volledige kwantitatieve en kwalitatieve rapportages van de Deelnemer in bij de contactpersoon van Deelnemer en in cc aan de centrale contractmanager van de categorie.  De <u>kwantitatieve</u> kwartaalrapportage (Excel) van de Deelnemer wordt voortschrijdend opgebouwd, is exclusief btw en wordt aangevuld per kwartaal met de recente informatie van Deelnemer waarmee de rapportage na 4 kwartalen optelt naar een cumulatief jaaroverzicht. Elke rapportage bevat minimaal onderstaande gegevens van de Deelnemer:  Voorblad : <ul style="list-style-type: none"> <li>- cumulatieve kosten alle uitvoeringen</li> <li>- cumulatieve kosten annuleringen</li> <li>- cumulatieve aantallen afgenomen modules</li> <li>- aantal aanmeldingen</li> <li>- aantal tijdige afmeldingen</li> <li>- aantal afmeldingen te laat</li> <li>- aantal no shows</li> <li>- percentage geslaagd</li> <li>- uitkomst evaluatie</li> <li>- aantal facturen</li> <li>- aantal correctie / credit facturen</li> <li>- betaaltermijn gemiddeld</li> <li>- een overzicht per Cursist van de geldigheid van de behaalde certificatie/diploma's per module per Deelnemer.</li> </ul> Specificaties van bovengenoemde items op tabbladen in hetzelfde Excel-bestand.	

	<p>De <u>kwantitatieve</u> kwartaalrapportage (word/pdf) per Deelnemer wordt tevens voortschrijdend opgebouwd waarbij per item informatie van het laatste kwartaal bovenaan tekstueel wordt aangevuld waarmee de rapportage na 4 kwartalen een overzichtelijk jaarverslag wordt met ten minste de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- high- en lowlights</li> <li>- toelichting bij opvallende pieken/dalen in de kwantitatieve rapportage</li> <li>- eventuele verbetervoorstellen</li> <li>- eventuele status issues/openstaande acties uit 2-maandelijkse overleggen</li> </ul> <p>De centrale contractmanager van de categorie ontvangt naast een kopie van bovenstaande rapportages een aparte <u>kwantitatieve</u> rapportage per <u>Perceel</u>. Deze wordt voortschrijdend opgebouwd, is exclusief btw en wordt aangevuld per kwartaal met de recente informatie van het Perceel waarmee de rapportage na 4 kwartalen optelt naar een cumulatief jaaroverzicht. Elke rapportage bevat minimaal onderstaande gegevens van het Perceel:</p> <p>Voorblad Perceel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ingevuld KPI blad Perceel</li> <li>-update meetbare items uit de wensuitwerkingen</li> <li>-cumulatieve kosten alle uitvoeringen Perceel</li> <li>-cumulatieve kosten annuleringen Perceel</li> <li>-cumulatieve aantallen afgenomen modules Perceel</li> <li>-percentage geslaagd Perceel</li> <li>-uitkomst evaluatie Perceel</li> <li>-percentage uitnutting Perceel t.o.v. scope</li> <li>-aantal klachten</li> </ul> <p>Specificaties van de cijfers per apart tabblad in hetzelfde Excel-bestand.</p> <p>De centrale contractmanager van de categorie ontvangt jaarlijks, uiterlijk in de derde week van februari, een jaarrapportage met een analyse op het afgelopen contractjaar welke dient als bespreekdocument voor het strategisch overleg.</p> <p>In de rapportage wordt uitgebreid ingegaan op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultaten en ervaringen MVI eisen (wensuitwerkingen)</li> <li>- Resultaten en ervaringen SROI gespecificeerd (wensuitwerking)</li> <li>- Eisen</li> <li>- Resultaten KPI's en klanttevredenheid</li> <li>- Klachten</li> <li>- Ontwikkelingen organisatie leverancier</li> <li>- Trends en ontwikkelingen sector (bijvoorbeeld best practices/tips)</li> </ul> <p>Gedurende de implementatieperiode dient Opdrachtnemer conceptrapportage(s) in en zal er overleg en afstemming plaatsvinden met de centrale contractmanager van de categorie</p> <p>De categoriemanager kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke kwaliteit) laten controleren door een accountant. Opdrachtnemer verleent hier haar medewerking aan. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van betreffende Deelnemer, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de rapportage afgekeurd wordt. In dat geval komen de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer levert kosteloos op verzoek van de categorie maatwerkrapportages, past de rapportages aan naar de eisen van categoriemanager of de centrale contractmanager van de categorie en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. De categorie zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.</p>	
<p>8.2.</p>	<p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in bijlage 15 Kritische Prestatie Indicatoren. De KPI's worden per Perceel gemeten en gedurende de verdere contractperiode gebruikt.</p> <p>Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal één (1) KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in overleg met Opdrachtnemer worden aangepast en worden vastgelegd in het jaarlijkse strategisch overleg met de categorie Beveiliging/BHV Rijk.</p> <p>De scores op de KPI's worden per Perceel door Opdrachtnemer in bijlage 15 per kwartaal aangevuld met een kolom waarin de resultaten in kleur en cijfers zichtbaar worden. Per KPI wordt tevens in een tabblad de onderbouwing van het gemeten resultaat opgenomen. Deze KPI bijlage wordt met de kwartaalrapportage aan de centrale contractmanager van de categorie verzonden.</p> <p>De resultaten en totaalscores van de KPI's per Perceel over 4 kwartalen worden in het</p>	

	<p>jaarlijks strategisch overleg, tussen de categorie en een directielid en de contactpersoon van Opdrachtnemer besproken.</p> <p>Als er over een periode van vier kwartalen meer dan 5 rode scores zijn behaald, is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst kosteloos te beëindigen met ingang van het moment dat een nieuwe Opdrachtnemer is gecontracteerd.</p>	
<b>9.</b>	<b>Indexering</b>	
9.1.	<p>De overeengekomen tarieven voor uitvoeringen staan vast tot en met 31 december 2023 en kunnen eerst (zowel opwaarts als neerwaarts, afhankelijk van de indexcijfers) per 1 januari 2024 en verder telkens op 1 januari van de daaropvolgende jaren worden bijgesteld.</p> <p>Een onderbouwd verzoek tot indexering kan jaarlijks in oktober per e-mail worden ingediend bij de centrale contractmanager categorie Beveiliging/BHV.</p> <p>De categorie neemt alleen indexeringsverzoeken in behandeling welke onderbouwd aantonen dat de markttarieven de op dat moment geldende tarieven overstijgen.</p> <p>Daarbij geldt te allen tijde dat Opdrachtgever, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, bepaalt of en met welk percentage de tarieven mogen worden bijgesteld, waarbij een bandbreedte kan worden gehanteerd tussen 0% tot maximaal <b>de som van de</b> indexatiecijfers in zowel positieve als negatieve wijze.</p> <p><b>De volgende verhouding wordt toegepast:</b>  <b>80 % van de uitkomst indexatie CBS MN Zakelijke dienstverlening plus 20% van de uitkomst CBS Consumentenprijzen; Alle Bestedingen.</b></p> <p>De meetmethode is als volgt:                  Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), huidige cijfers M-N Zakelijke dienstverlening, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren.</p> <p><b>CBS Consumentenprijzen; Alle Bestedingen prijsindex 2015=100.</b></p> <p>Volgens de berekening per onderwerp:</p> $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand oktober)} - \text{oude maand oktober}}{\text{indexcijfer oude maand oktober}} * 100\%$ <p>Als "nieuwe maand" wordt de eerste keer gehanteerd de maand oktober 2023 . Als "oude maand" wordt oktober genomen van het jaar daarvoor. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden.</p> <p>Indien het bovengenoemd CBS- cijfer niet gepubliceerd wordt of de laatst gepubliceerde maand "nieuwe maand" ouder is dan 6 maanden, dient gebruik gemaakt te worden van: CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), A-U Alle economische activiteiten, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren.</p> <p>Als "nieuwe maand" wordt de eerste keer gehanteerd de maand oktober 2023 . Als "oude maand" wordt oktober genomen van het jaar daarvoor. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden.</p> <p>De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden. Slechts na schriftelijke overeenstemming tussen de categorie en Opdrachtnemer kan de tariefswijziging van het opvolgende overeenkomstjaar ingaan.</p>	
<b>10.</b>	<b>Facturatie</b>	
10.1.	<p>Opdrachtnemer is verplicht tot e-facturen conform hetgeen is beschreven op de website van Helpdesk e-factureren (<a href="https://www.helpdesk-efactureren.nl/">https://www.helpdesk-efactureren.nl/</a>).</p> <p>Opdrachtnemer factureert vanuit een (1) centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Opdrachtnemer/Leverancier, dan is dit ten tijde van de Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij.</p> <p>Opdrachtgever vergelijkt de tarieven en de onkosten uit de eigen administratie met het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag voor de geleverde goederen en/of diensten.</p> <p>Facturen voldoen minimaal aan de wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen,</p>	

	<p>worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst en bevatten het verplicht vermelden van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het btw-identificatienummer van Opdrachtnemer;</li> <li>- Het KVK-nummer van Opdrachtnemer;</li> <li>- Het factuurnummer</li> <li>- De factuurdatum;</li> <li>- De datum (periode) van levering en/of uitvoering;</li> <li>- Naam en adres van Opdrachtnemer;</li> <li>- Bank en rekeningnummer van Opdrachtnemer;</li> <li>- Het aantal geleverde goederen en/of diensten.</li> </ul> <p>Indien de factuur niet op de voorgeschreven wijze wordt aangeleverd, wordt de factuur niet in behandeling genomen en niet betaalbaar gesteld.</p> <p>Indien een of meerdere gegevens ontbreken, leidt dit tot vertraging in de betaling van de factuur dan wel tot het niet in behandeling (kunnen) nemen van de factuur. Indien het bestelnummer/kenmerk Deelnemer op de factuur ontbreekt, wordt de factuur niet in behandeling genomen en betaalbaar gesteld.</p> <p><u>UITZONDERING</u> Voor Deelnemer 'Algemene Rekenkamer' in Perceel 4 geldt dat facturen òf aangeboden kunnen worden als e-factuur via simpeler invoicing of als PDF via <a href="mailto:facturen@rekenkamer.nl">facturen@rekenkamer.nl</a>.</p>	
<p>10.2.</p>	<p>Opdrachtnemer factureert achteraf per maand op basis van hetgeen Deelnemer is overeengekomen in de nadere afspraken. <b>Facturatie van inzet op uurbasis (uurtarieven in het prijzenblad, bijlage 6.1 t/m 6.6) vindt eveneens achteraf per maand plaats.</b></p> <p><del>Facturatie van uurtarieven vindt plaats per 15 minuten, met het eerste uur als starttarief. Het all in tarief is vastgesteld per uur, waarbij het eerste uur een starttarief is, na één uur vindt facturering plaats in blokken per 15 minuten.</del></p> <p>Desgewenst kunnen, alleen op initiatief van betreffende Deelnemer, afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen.</p>	
<p>10.3.</p>	<p>Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Opdrachtnemer de vergoeding niet aan betreffende Deelnemer in rekening heeft gebracht, binnen een (1) jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.</p> <p>Indien de factuur voldoet aan alle overeengekomen specificaties, betaalt betreffende Deelnemer het aan Opdrachtnemer verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door betreffende Deelnemer, niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijk inhoudelijke onjuistheid van die factuur of in geval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde leveringen en/of dienstverlening, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn dienstverlening en/of leveringen op te schorten dan wel te beëindigen. Opdrachtnemer kan de afgesloten Overeenkomst ook niet op grond van betalingsverzuim buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen.</p> <p>Indien betreffende Deelnemer een factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van eerdergenoemde betalingstermijn heeft voldaan, is hij van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, evenals een kostenvergoeding ex art. 6.96, lid 4 van het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtnemer kan geen aanspraak maken op de vergoedingen als desbetreffende factuur onjuistheden bevat of niet voldoet aan de gestelde eisen in dit Programma van Eisen en hetgeen vastgelegd is in de Overeenkomst.</p> <p>Betreffende Deelnemer is in geval van twijfel aan de juistheid van een door Opdrachtnemer verzonden factuur gerechtigd Opdrachtnemer te verzoeken binnen vijf (5) werkdagen na dagtekening van de door betreffende Deelnemer aan Opdrachtnemer verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan, een gecorrigeerde factuur in te dienen. Indien Opdrachtnemer en betreffende Deelnemer van mening blijven verschillen over de juistheid van de factuur, zullen partijen die factuur door een in onderling overleg aan te wijzen accountant op inhoudelijke juistheid doen controleren. Opdrachtnemer zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze voor bovengenoemde controle redelijkerwijs nodig zal hebben.</p> <p>De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De voornoemde accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan Partijen uitbrengen. Partijen wijzen elk tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen.</p>	

	<p>Betreffende Deelnemer is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal betreffende Deelnemer uitsluitend gebruik maken indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur.</p> <p>Indien uit het accountantsonderzoek blijkt dat de factuur geheel juist was, is Opdrachtnemer gerechtigd om vanaf het verstrijken van de in de tweede alinea van deze eis bedoelde termijn aan betreffende Deelnemer een rentevergoeding in rekening te brengen, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente, over het bedrag van de achteraf kennelijk ten onrechte opgeschorte betaling.</p> <p>De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van betreffende Deelnemer, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.</p>	
<b>11.</b>	<b>Annuleringsvoorwaarden</b>	
<del>11.1.</del>	<del>Deelnemer binnen een Perceel kan een Dienst kosteloos annuleren of verzetten naar een andere datum tot 14 kalenderdagen voor de aanvang van de uitvoering.</del>	
<del>11.2.</del>	<del>Indien Deelnemer binnen een Perceel een Dienst minder dan 14 kalenderdagen maar meer dan 7 kalenderdagen voor aanvang wil wijzigen, verzetten of annuleren, wordt in overleg met Opdrachtnemer kosteloos een nieuwe datum eventueel gepland.</del>	
<del>11.3.</del>	<del>Indien Deelnemer binnen een Perceel een Dienst 7 kalenderdagen of korter voor aanvang wil verzetten of annuleren, wordt in overleg met Opdrachtnemer kosteloos een nieuwe datum gepland.</del> <p>Leidt dit overleg niet tot een afspraak over een vervangende Dienst, dan heeft Opdrachtnemer het recht annuleringskosten in rekening te brengen ter grootte van 100% van het bedrag dat voor deze Dienst gefactureerd zou worden.</p>	
<del>11.4.</del>	<del>Een cursist is bij open inschrijving gerechtigd om zonder opgaaf van redenen te annuleren. Bij een opleiding 'open inschrijving' is de annulering tot 2 werkdagen voor aanvang kosteloos.</del>	
<del>11.5.</del>	<del>Opdrachtnemer besluit uiterlijk 14 kalenderdagen voor aanvang van een uitvoering 'open inschrijving' of deze doorgaat of moet worden geannuleerd. Opdrachtnemer informeert de Cursisten bij annuleringen over alternatieven of bevestigt de open inschrijving.</del>	
11.1.	Deelnemer binnen een Perceel kan een Dienst kosteloos annuleren en/of verzetten naar een andere datum tot 14 kalenderdagen voor de aanvang van de uitvoering.	
11.2.	Minder dan 14 kalenderdagen maar meer dan 7 kalenderdagen <p><b>Verzetten</b> Indien Deelnemer binnen een Perceel een Dienst minder dan 14 kalenderdagen maar meer dan 7 kalenderdagen voor aanvang wilt verzetten, wordt in overleg met Opdrachtnemer kosteloos een nieuwe datum gepland.</p> <p><b>Annuleren</b> Indien Deelnemer binnen een Perceel een Dienst minder dan 14 kalenderdagen maar meer dan 7 kalenderdagen voor aanvang wilt annuleren, heeft Opdrachtnemer het recht annuleringskosten in rekening te brengen ter grootte van 25% van het bedrag dat voor de geannuleerde Dienst gefactureerd zou worden.</p>	
11.3.	Minder dan 7 kalenderdagen maar meer dan 3 kalenderdagen <p><b>Verzetten</b> Indien Deelnemer binnen een Perceel een Dienst minder dan 7 kalenderdagen maar meer dan 3 kalenderdagen voor aanvang wilt verzetten, wordt in overleg met Opdrachtnemer een nieuwe datum gepland. Opdrachtnemer heeft het recht wijzigingskosten in rekening te brengen ter grootte van 25% van het bedrag dat voor de geannuleerde Dienst gefactureerd zou worden.</p> <p><b>Annuleren</b> Indien Deelnemer binnen een Perceel een Dienst minder dan 7 kalenderdagen maar meer dan 3 kalenderdagen voor aanvang wilt annuleren, heeft Opdrachtnemer het recht annuleringskosten in rekening te brengen ter grootte van 50% van het bedrag dat voor de geannuleerde Dienst gefactureerd zou worden.</p>	

11.4.	<p><b>3 kalenderdagen of korter</b></p> <p>Indien Deelnemer binnen een Perceel een Dienst 3 kalenderdagen of korter voor aanvang wilt verzetten of annuleren, heeft Opdrachtnemer het recht kosten in rekening te brengen ter grootte van 100% van het bedrag dat voor de verzetten en/of geannuleerde Dienst gefactureerd zou worden.</p>	
11.5.	<p>Een cursist is bij open inschrijving gerechtigd om zonder opgaaf van redenen te annuleren. Bij een opleiding 'open inschrijving' is de annulering tot 3 kalenderdagen voor aanvang kosteloos. Indien de annulering korter is dan 3 kalenderdagen voor aanvang, heeft Opdrachtnemer het recht annuleringskosten in rekening te brengen ter grootte van 100% van het bedrag dat voor de geannuleerde Dienst gefactureerd zou worden.</p> <p>Uitzondering: indien Deelnemer zelf verzocht heeft tot deelname tot inschrijving gelden de annuleringsvoorwaarden zoals opgenomen in eis 1.1 t/m 1.4.</p>	
11.6.	<p>Opdrachtnemer besluit uiterlijk 14 kalenderdagen voor aanvang van een uitvoering 'open inschrijving' of deze doorgaat of moet worden geannuleerd. Opdrachtnemer informeert de Cursisten bij annuleringen over alternatieven of bevestigt de open inschrijving</p>	
11.7.	<p><b>Wijzigingen aantal cursisten 3 kalenderdagen of minder voor aanvang Dienst in geval deze uitgevoerd wordt op opleidingslocatie van Opdrachtnemer</b></p> <p>In bijlage 5.1.C t/m 5.6.C zijn per module het minimum aantal cursisten opgenomen.</p> <p>Indien het minimum aantal cursisten niet aanwezig is tijdens de uitvoering van de Dienst, is Opdrachtnemer gerechtigd het minimum aantal cursisten te factureren. Deelnemer en Opdrachtnemer stemmen onderling af wat het didactisch minimum per module is.</p> <p>Indien er minder cursisten aanwezig zijn tijdens de uitvoering van de Dienst dan opgegeven, geldt voor de 'no-show-cursisten' dat Opdrachtnemer 10% van de prijs per cursist voor betreffende Dienst mag declareren.</p>	
<b>12.</b>	<b>AVG en informatiebeveiliging</b>	
12.1.	<p>De tussen Partijen te verstrekken gegevens – bijvoorbeeld gegevens ten behoeve van de te volgen lessen, afgeven van certificaten/diploma's, in verschillende managementrapportages – gebeurt te allen tijde met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (Verordening (EU) 2016/679) en eventueel andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy.</p> <p>Indien en voor zover Deelnemer aan Opdrachtnemer verzoekt om gegevens te verstrekken die Opdrachtnemer op grond van de AVG en/of andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy niet mag verstrekken, bericht Opdrachtnemer dat aan Deelnemer en treden Partijen met elkaar in overleg teneinde vast te stellen welke gegevens al dan niet worden verstrekt. Uitgangspunt is steeds dat de AVG en/of andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy niet wordt overtreden, en tegelijkertijd een voor Deelnemer werkbare situatie wordt behouden waarbij onder meer rekening wordt gehouden met procesvereisten van Deelnemer.</p>	
12.2.	<p>Indien Opdrachtnemer in het kader van uitvoering van de Opdracht en/of in opdracht van Deelnemer persoonsgegevens verwerkt van onder verantwoordelijkheid van Deelnemer vallende personen, dan wordt op eerste verzoek van Deelnemer een verwerkerovereenkomst (zie bijlage 7B) worden afgesloten tussen Deelnemer en Opdrachtnemer. De verwerking van (persoons)gegevens vindt uitsluitend plaats binnen de Europese Unie.</p>	
12.3.	<p>Opdrachtnemer hanteert een privacyreglement, conform huidige wet- en regelgeving. Dit privacyreglement dient ter bescherming van persoonsgegevens of andere gegevens waarvan Deelnemer heeft bepaald dat zij beschermd moeten worden of waarvan Opdrachtnemer kan begrijpen dat zij beschermd moeten worden. Opdrachtnemer is verplicht ten aanzien van deze gegevens geheimhouding te betrachten.</p>	
12.4.	<p>Indien gebruik gemaakt wordt van een voor Deelnemer toegankelijk portaal (webportal) van Opdrachtnemer waarop men kan inloggen, geschiedt dit met inachtneming van het bepaalde in de AVG, waaronder dat persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt binnen de kaders van de privacywetgeving.</p>	

12.5.	<p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat haar informatievoorziening en alle communicatie van informatie in het kader van uitvoering van de Overeenkomst voldoet en blijft voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) (zie <a href="https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/baseline-informatiebeveiliging-overheid-bio/">https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/baseline-informatiebeveiliging-overheid-bio/</a>) of daarmee vergelijkbare normen. Opdrachtnemer toont dit jaarlijks aan met onafhankelijke audits en/of onafhankelijke verklaringen en/of certificaten op opzet, bestaan en, zodra dit kan, werking. De kosten die hiermee zijn gemoeid, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Indien bepaalde onderdelen van de BIO volgens Opdrachtnemer logischerwijs niet van toepassing zijn, kan Deelnemer besluiten deze buiten scope te plaatsen. Deze afbakening vindt plaats na gunning en zal worden vastgelegd.</p> <p>Deelnemer kan besluiten om zelf aanvullende audits (kwaliteitsbeoordelingen / beveiligingsaudits / penetratietesten) te laten uitvoeren tot een maximum van twee per jaar. De kosten voor de auditor zijn voor rekening van de Deelnemer. Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan dergelijke audits.</p>	
12.6.	<p>Indien een Partij onrechtmatige Verwerkingen of inbreuken op de in de in dit onderdeel van het Programma van Eisen beschreven beveiligingsmaatregelen dan wel overige tussen Partijen overeengekomen beveiligingsmaatregelen in het kader van bescherming van persoonsgegevens signaleert, zal hij de andere Partij hierover onmiddellijk inlichten en alle redelijkerwijs benodigde maatregelen treffen om deze en verdere onrechtmatige verwerkingen of inbreuken te beëindigen, te voorkomen of te beperken. Een en ander onverminderd de verplichting van Partijen om de eventueel door Partijen daardoor geleden schade te vergoeden.</p>	
12.7.	<p>Partijen informeren elkaar tijdig en adequaat over een datalek. Hierna houden Partijen elkaar op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen rond het Datalek, en van de maatregelen die Partijen treffen om de gevolgen van het datalek te beperken en herhaling te voorkomen. Tevens verlenen Partijen elkaar volledige medewerking aan het voldoen aan de meldplicht van artikel 33 en 34 AVG aan de Autoriteit Persoonsgegevens en de Betrokkenen. Afspraken over de wijze waarop Partijen elkaar alsdan zullen informeren worden vastgelegd.</p>	
<b>13.</b>	<b>Social Return on Investment 2.0 (SROI 2.0)</b>	
13.1.	<p>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst realiseert Opdrachtnemer minimaal het percentage inzet SROI 2.0 ten opzichte van de opdrachtwaarde per jaar per Perceel uit de doelgroepen zoals door Opdrachtnemer opgegeven in de uitwerking van wens 3 'plan van aanpak SROI 2.0'.</p>	
13.2.	<p>Als onderdeel van de implementatie van de Overeenkomst treden Deelnemer(s) en Opdrachtnemer in overleg om het plan van aanpak SROI 2.0 (uitwerking van wens 3) nader invulling te geven met als doel dat het plan uitgevoerd kan worden.</p>	
13.3.	<p>Opdrachtnemer stuurt aan Deelnemer(s) over elk kalenderjaar een ingevuld en ondertekend verantwoordingsformulier social return toe. Dit periodieke verantwoordingsformulier social return is opgenomen als bijlage 5.B bij het Beschrijvend document en wordt tijdens het eerstvolgende tactisch overleg gezamenlijk besproken.</p>	
13.4.	<p>Indien op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren Deelnemer(s) constateert (constateren) dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst tweemaal achtereen niet het percentage haalt zoals bedoeld in eis 13.1, Deelnemer(s) in overleg kan (kunnen) treden met opdrachtnemer.</p> <p>Op basis van dit overleg:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>stellen Deelnemer(s) en Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door Opdrachtnemer;</li> <li>stellen Deelnemer(s) en Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot SROI 2.0 door Opdrachtnemer.</li> </ol>	

<b>14.</b>	<b>Klachtenafhandeling</b>	
14.1.	Indien Opdrachtnemer een klacht van een Cursist verneemt met betrekking tot een uitvoering, zal Opdrachtnemer de Cursist wijzen op de evaluatie van de uitvoering van de module en de mogelijkheid de klacht te melden bij Deelnemer.	
14.2.	Indien Opdrachtnemer een klacht van een instructeur verneemt met betrekking tot de Cursisten, zal de Opdrachtnemer de contactpersoon van Deelnemer daarvan op de hoogte stellen.	
14.3.	Indien Deelnemer een klacht heeft, bevestigt Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen de ontvangst van de klacht. Opdrachtnemer koppelt uiterlijk een werkweek na ontvangst van de klacht de oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemeoid is terug aan betreffende Deelnemer.	

\* Onder gelijkwaardig wordt minimaal verstaan:

- ~~Opleiding moet strikt gescheiden zijn van ontwikkeling van les- en leerstof en certificering.~~
- De lesstof (instructiemateriaal **voor** instructeurs) en leerstof (boeken en e-learnings voor de cursist) moeten voldoen aan de meest actuele wet- en regelgeving en nieuwste wetenschappelijke inzichten.
- ~~De les- en leerstof moet door een onafhankelijke partij, niet gelieerd aan de opleider (ook niet indirect), worden/zijn ontwikkeld.~~
- De theoretische kennistoetsen en toetsing van de praktische vaardigheden dienen aan te sluiten op de les- en leerstof.
- Er dient een strikte scheiding te zijn tussen de (praktijk)opleider en de organisatie die zorgt voor een onafhankelijke toetsing en certificering.
- De toetsen zijn valide en betrouwbaar en hebben de juiste moeilijkheidsgraad.
- Er worden duidelijke eisen gesteld aan de vaardigheden en de competenties van instructeurs. Instructeurs werken volgens een vastgesteld lesplan.
- Het certificeringsreglement, waarin de eisen aan instructeurs en de slagingsvoorwaarden voor de cursist zijn vastgesteld, wordt geborgd door onafhankelijke, steekproefsgewijze controles die worden uitgevoerd door de organisatie die verantwoordelijk is voor de onafhankelijke certificering.