Hoofdstuk 2.1 Service Level Agreement

Uitvoering Educatieve Maatregelen

Naam opdrachtgever:

CBR

Naam opdrachtnemer:

Plaats: Rijswijk

Datum: Januari 2022

Status: Definitief

Inhoudsopgave

1. Opdrachtomschrijving 3
2. Service Level Agreement (SLA) 3
3. Informatie-uitwisseling 4
4. Gegevensverstrekking 5
5. Gegevensbescherming en privacy 7
6. Uitvoering van de dienstverlening 9
7. Locaties en faciliteiten 10
8. Administratieve afhandeling 12
9. Incidentmelding 13
10. Communicatie 13
11. Trainers en opleiden 15
12. Overleg, kwaliteit en effectmeting 17
13. Slotbepalingen, bijzondere situaties en calamiteiten 18

1. Opdrachtomschrijving

Dit document is een nadere beschrijving van de werkwijze van het CBR (opdrachtgever) en XXXX (opdrachtnemer) en de afstemming daarvan inzake de uitvoering van de Educatieve Maatregelen van opdrachtgever. Het document is een uitwerking van de overeenkomst die in het kader hiervan is gesloten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, met alle daarmee samenhangende documenten. Het betreft specifiek:

- De dienstverleningsovereenkomst inzake uitvoering educatieve maatregelen (xxx 2022)
- Offerteaanvraag uitvoering educatieve maatregelen (xxx 2022)
- Nota van inlichtingen bij de offerteaanvraag uitvoering educatieve maatregelen (xxx 2022)
- Offerte uitvoering educatieve maatregelen XXXX (xxx 2022)

Voor zover enige afspraak of bepaling in dit document in strijd is met de dienstverleningsovereenkomst, prevaleert het in de dienstverleningsovereenkomst bepaalde.

De volgende definities komen in deze SLA voor:

a. Klant: degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
b. EMA: Educatieve Maatregel Alcohol en verkeer
c. EMG: Educatieve Maatregel Gedrag
d. LEMA: Lichte Educatieve Maatregel Alcohol
e. IBKI: Examinering en certificering voor de mobiliteitsbranche
f. Opdrachtgever: CBR
g. Opdrachtnemer: XXXX
h. Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
i. SLA: Service Level Agreement
j. Verordening: Verordening (ED) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en vrije verkeer van betreffende het die gegevens en tot intrekking van de Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).

2. Service Level Agreement (SLA)

Artikel 1, afsluiten

Deze SLA is overeengekomen tussen Opdrachtnemer, in persoon van XXXXXX, bestuurder van de Besloten Vennootschap XXXX, en Opdrachtgever, in de persoon van Alexander Pechtold als algemeen directeur van het CBR. De overeenkomst betreft de uitvoering van de wettelijke educatieve maatregelen.

Deze SLA is in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgesteld op basis van bestaande werkbeschrijvingen die betrekking hebben op de uitvoering van de educatieve maatregelen en de functionele wensen van opdrachtgever en opdrachtnemer.

Artikel 2, wijzigen

Bij de jaarlijkse evaluaties kunnen wijzigingen worden afgesproken. Tussentijdse wijzigingen kunnen worden besproken tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer. De voorgestelde wijzigingen worden vastgelegd in een Service Level Request. Vervolgens worden de wijzigingen opgenomen in de SLA.

Artikel 3, duur

De duur van deze SLA is gelijk aan de duur van de dienstverleningsovereenkomst. Zodra de dienstverleningsovereenkomst eindigt, eindigt eveneens onderliggende SLA. Na beëindiging van deze overeenkomst houdt opdrachtnemer zich steeds aan de bepalingen in deze overeenkomst ten aanzien van de geheimhouding, vernietiging en het gebruik van de gegevens.

3. Informatie-uitwisseling

Artikel 4, contactpersonen

Communicatie over de werkafspraken vastgelegd in de SLA verloopt altijd via de contactpersoon van opdrachtgever en de contactpersoon van opdrachtnemer. De contactpersoon voor Opdrachtnemer is XXXX en voor opdrachtgever is dit, productmanager Rijgeschiktheid.

Artikel 5, wijzigingen

Zowel wijzigingen bij de opdrachtgever als bij de opdrachtnemer die invloed hebben op de uitvoering van de SLA worden onverwijld via de contactpersonen aan de andere partij gemeld.

Artikel 6, verplichtingen

opdrachtgever verbindt zich, binnen zijn operationele verplichtingen, alle medewerking te verlenen om opdrachtnemer in staat te stellen aan de in deze SLA vastgelegde werkafspraken te voldoen.

4. Gegevensverstrekking

Artikel 7, gegevensverstrekking

opdrachtgever stelt opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht de volgende gegevens ter beschikking:

Via de het Platform CBR applicatie verstrekt Opdrachtgever de volgende deelnemersgegevens:

a. Kandidaatnummer CBR;
b. Naam en woonplaats deelnemer;
c. Geslacht;
d. Geboortedatum;
e. Feiten, criteria, status bestuurder (BB/EB), Spijtoptant, motivatie aanhouding (LEMA, EMA & EMG)/Spijtoptant Datum en tijd van de cursusdagen.

Via de presentielijst in de het Platform CBR applicatie verstrekt Opdrachtgever de volgende gegevens:

a. Kandidaatnummer CBR;
b. Naam;
c. Geslacht;
d. Datum en tijd van de cursusdagen en het voor- of nagesprek.

Via het cursusscherm in het Platform CBR verstrekt de Opdrachtgever de volgende gegevens:

a. Type cursus;
b. Cursus locatie;
c. Datum en tijd van de cursus;
d. Cursusleider;
e. Kandidaatsnummer;
f. Achternaam en initialen.

Via het cursusscherm in het Platform CBR verstrekt de Opdrachtnemer de cursusresultaten aan de Opdrachtgever:

a. Positief of negatief afloopbericht;
b. Reden negatief afloopbericht;
c. Toelichting.

Artikel 8, uitwisseling van gegevens

Uitwisseling van de gegevens als bedoeld in artikel 7 van deze SLA tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt plaats doormiddel van de Platform CBR applicatie, indien nodig kunnen de deelnemerslijst en presentielijst ook via de beschermde data opslag applicatie de opdrachtnemer worden verstrekt.

De beschermde data opslag applicatie dient door opdrachtnemer en opdrachtgever te zijn beveiligd met een sterk wachtwoord. Raadpleging van de beschermde data opslag applicatie informatie mag door medewerkers van opdrachtgever en opdrachtnemer uitsluitend plaatsvinden op de computers van opdrachtgever op locaties van opdrachtgever. Gegevens worden door opdrachtnemer op geen enkele wijze op lokale schijven opgeslagen. Afspraken over de bewaartermijnen voor de informatie die CBR en XXXX uitwisselen via de beschermde data opslag applicatie zijn opgenomen in bijlage 2.

De deelnemerslijst en de presentielijst die vanuit het Platform CBR applicatie gegenereerd worden dienen na gebruik direct verwijderd te worden van de pc. Hierbij dient de opdrachtnemer voorafgaand aan het afsluiten van de pc te controleren of de deelnemerslijst en de presentielijst zowel uit de downloadfolder, de cashing en uit de prullenbak van de pc verwijderd zijn.

Artikel 9, voorwaarden betreffende het gebruik van de gegevens

Opdrachtnemer garandeert ten aanzien van de gegevens dat zij die gegevens niet voor andere doeleinden of op andere wijze zal gebruiken dan voor het doel waarvoor, zoals nader omschreven in deze SLA, de gegevens zijn verstrekt of aan haar bekend zijn gemaakt. De gegevens zullen daarom niet worden doorverkocht aan enigerlei derde, worden gebruikt voor commercieel of anderszins eigen gebruik, of worden gebruikt door of ten behoeve van derden. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van deze overeenkomst alsook na afloop daarvan.
Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de Uitvoeringswet AVG en andere toepasselijke regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens verwerken.
Opdrachtnemer heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. Voor zover niet anders is bepaald in deze SLA, neemt opdrachtnemer geen beslissingen over het gebruik van de gegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van de gegevens. De zeggenschap over de persoonsgegevens verstrekt door opdrachtgever aan opdrachtnemer komt nimmer bij opdrachtnemer te berusten. Opdrachtnemer schakelt geen derden in zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever.

5. Gegevensbescherming en privacy

Artikel 10, gegevensbescherming, zorgplicht, vertrouwelijkheid en geheimhouding

Opdrachtnemer erkent dat de gegevens vertrouwelijk zijn. Opdrachtnemer garandeert deze vertrouwelijke informatie geheim te houden. Daartoe zal opdrachtnemer afdoende technische en organisatorische maatregelen nemen waaronder begrepen maar niet beperkt tot de volgende maatregelen:

i. Uitsluitend de trainer die de cursus geeft krijgt toegang tot de gegevens van de betreffende cursus;
ii. Deze medewerkers zullen geïnstrueerd worden over de doeleinden waarvoor en de voorwaarden waaronder gebruik kan worden gemaakt van deze gegevens;
iii. De medewerkers zullen een geheimhoudingsverklaring tekenen.

Opdrachtnemer zal ten aanzien van het gebruik van de door opdrachtgever verstrekte gegevens alle toepasselijke wet- en regelgeving naleven.

Opdrachtgever en opdrachtnemer verstrekken elkaar over en weer alle benodigde informatie teneinde een goede naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens en andere toepasselijke wet- en regelgeving mogelijk te maken.

Artikel 10, lid IV

Indien opdrachtnemer op grond van een wettelijk voorschrift Persoonsgegevens aan betrokkenen of derden dient te verstrekken, informeert hij opdrachtgever onmiddellijk, en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.

Artikel 10, lid V

Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens niet buiten de Europese Unie, tenzij hij daarvoor vooraf uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van opdrachtgever en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

Artikel 10, lid VI

Opdrachtnemer heeft een bij Autoriteit Persoonsgegevens aangemelde ~~gecertificeerde~~ Functionaris Gegevensbescherming aangesteld.

Artikel 10, lid VII

Opdrachtgever en opdrachtnemer verstrekken per mail alleen een kandidaatsnummer en cursusnummer. Gegevens in de zin van artikel 7 worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gedeeld via Platform/dashboard CBR of de beveiligde beschermde data opslag applicatie.

Artikel 10, lid VIII

Opdrachtnemer verleent opdrachtgever onvoorwaardelijk bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer garandeert te allen tijde te voldoen aan zijn verplichtingen uit hoofde van de artikelen 28 en 30 lid 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 10, lid IX

Opdrachtnemer verleent opdrachtgever onvoorwaardelijk bijstand bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk III van de Verordening vastgelegde rechten van de betrokkene te beantwoorden.

Artikel 11, vernietiging gegevens

De opdrachtnemer verwijdert de pdf van het notitieblad en de deelnemerslijst direct na de cursus van de pc. Hierbij dient de opdrachtgever voorafgaand aan het afsluiten van de pc te controleren of de deelnemerslijst en de presentielijst zowel uit de downloadfolder, de cashing en uit de prullenbak van de pc verwijderd zijn.

Opdrachtgever verwijdert de gegevens uit beschermde data opslag applicatie na afloop van de betreffende cursus.

Presentie- en deelnemerslijsten die zijn uitgeprint dienen aan het eind van de cursus vernietigd te worden. De cursuslocatie beschikt over de mogelijkheid tot papiervernietiging. In de locatiewegwijzers staat aangegeven waar deze zich voor iedere locatie bevinden.

Artikel 12, melding datalek

Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de verplichtingen op grond van de meldplicht Datalekken. Een datalek in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens wordt door opdrachtnemer binnen 24 uur na de signalering gemeld aan opdrachtgever. Indien opdrachtnemer (pogingen tot) onrechtmatige of anderszins ongeautoriseerde verwerkingen of inbreuken op de beveiligingsmaatregelen van de Persoonsgegevens signaleert, zal hij opdrachtgever hierover binnen 24 uur na de signalering inlichten en op eigen kosten alle redelijkerwijs benodigde maatregelen te treffen om (verdere) schending van de Wet bescherming persoonsgegevens of andere regelgeving betreffende de verwerking van de persoonsgegevens, te voorkomen of te bepreken. Opdrachtnemer vergoedt de eventueel door opdrachtgever daardoor geleden directe schade, bij een toerekenbare tekortkoming is de vergoeding inclusief de opgelegde boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 13, controle

Opdrachtnemer zal alle redelijkerwijs benodigde medewerking verlenen aan een eventuele controle door opdrachtgever op de naleving van het bepaalde in deze SLA.

6. Uitvoering van de dienstverlening

Artikel 14, planning cursussen

a. Opdrachtgever heeft van wege de gewenste flexibiliteit gekozen voor een maandplanning. Deze maandplanning wordt vijf maanden vooruit opgesteld en afgestemd. In deze planning wordt aangegeven hoeveel cursussen op welke locaties moeten. Opdrachtnemer streeft ernaar binnen drie weken, doch uiterlijk vier weken de planning per locatie aan te leveren(per maatregel een Excel bestand met tabbladen voor de verschillende locaties) Opdrachtgever controleert deze planning op de kwaliteitseisen en geeft op basis daarvan binnen vijf werkdagen al dan niet akkoord aan opdrachtnemer. Wijzigingen op de planning moeten tot een minimum worden beperkt. De vastgelegde data kunnen niet meer worden gewijzigd. Wijzigingen beperken zich alleen tot het wijzigen van een trainer.
b. De planning ziet toe op deelname van maximaal 14 cursisten per cursus. Zowel de voor of nagesprekken vinden plaats in maximaal 2 dagen per cursus.
c. Opdrachtgever en opdrachtnemer spreken vijf maanden vooruit per soort cursus en per locatie een gezamenlijke gemiddelde maandnorm af. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer houden rekening met het feit dat opdrachtgever, bij normale bedrijfsvoering, uiterlijk 28 dagen voor de betreffende maandnorm het aantal cursussen naar beneden kan bijstellen. Opdrachtnemer garandeert binnen een redelijke termijn van 1 week na aanvraag van extra cursussen door opdrachtgever de gevraagde cursussen te kunnen leveren tot een maximum van 20% bovenop de afgesproken gemiddelde maandnorm. In bijzondere situaties hebben opdrachtgever en opdrachtnemer tijdig overleg over de totstandkoming van de planning.

Artikel 15, kwaliteitseisen planning

a. Cursussen starten op de gewenste locaties in gewenste maand zoals beschreven in de maandplanning.
b. Het aantal dagen gelegen tussen het eerste en het tweede dagdeel van de LEMA is exact 6. Dus het tweede dagdeel van de LEMA vindt altijd plaats op dezelfde dag de week na het eerste dagdeel.
c. Bij de EMG is het maximale lengte zeven weken (van eerste voorgesprek tot laatste cursusdagdeel)
d. Bij de EMA is de maximale lengte zeven weken (van eerste cursusdag tot het laatste nagesprek)
e. Bij de EMG is maximaal een week gelegen tussen het laatste voorgesprek en de eerste cursusdag.

f. Bij de EMA is een week gelegen tussen de eerste cursusdag en het tweede dagdeel.
g. Bij de EMG is een week gelegen tussen de eerste cursusdag en het tweede dagdeel.
h. Bij de EMA is een week gelegen tussen het tweede dagdeel en het derde dagdeel.
i. Bij de EMG zijn minimaal twee weken en maximaal drie weken gelegen tussen de tweede en derde plenaire dagdeel.
j. Bij de EMA zijn minimaal twee weken en maximaal drie weken gelegen tussen het derde dagdeel en het eerste nagesprek.
k. De cursus wordt uitgevoerd door een gecertificeerde en aangewezen trainer, in geval het een aspirant trainer betreft dient de seniortrainer onder wiens verantwoordelijkheid de cursus wordt gegeven, vermeld te staan onder het kopje bijzonderheden in de planning.
l. Starttijden cursusdagen en roosters voorgesprek en nagesprek zijn uniform. Voor elke locatie gelden dezelfde starttijden en roosters.
m. De LEMA wordt steeds in de ochtend of in de middag gestart. Het vervolg wordt daarna op hetzelfde dagdeel gepland. Cursustijden zijn van 09:00 uur tot 17:45 uur op werkdagen. De locaties hanteren openingstijden van 08:00 uur tot en met 18:00 uur. Trainer is minimaal 30 minuten van te voren aanwezig op de trainingslocatie.
n. Combinaties van dagdelen met verschillende maatregelen zijn mogelijk. Hierbij wordt zorggedragen voor een uniforme en afgesproken uitvoering van de maatregel. Voor- en nagesprekken vinden plaats in maximaal 2 dagen. Dus in totaal 2 dagen of vier halve dagen voor een reeks voor- of nagesprekken.
o. Er wordt gestreefd naar een planning om voorgesprekken EMG en nagesprekken EMA in opeenvolgende weken op dezelfde dag laten plaatsvinden, met exact zes dagen ertussen.
p. Zogenaamde zeemannencursussen (te weten cursusdagen met aaneengesloten cursusdagen) voor de EMA kunnen worden uitgevoerd. Per kwartaal zal er een zeemannencursus gepland en uitgevoerd worden op de locatie Utrecht. Indien beide partijen dit noodzakelijk achten, kan er ook maximaal tweemaal per jaar een zeemannencursus voor de EMG worden aangeboden.
q. Anderstaligen cursussen, cursussen voor doven en andersoortige mogelijke afwijkingen worden kwalitatief op een aangepaste wijze uitgevoerd. Indien er geen gelegenheid is voor uitvoering dan is er binnen de wet een contra-indicatie beschikbaar.
r. Opdrachtnemer levert overzichten per maatregel (locatie / data / tijd en trainer die de cursus gaat geven): 1 Excel bestand met tabbladen voor de verschillende locaties.

7. Locaties en faciliteiten

Artikel 16, locaties en faciliteiten

De locaties (lokalen/spreekruimtes inclusief bewegwijzering en reservering ervan), inrichting (inclusief schoonmaak), bevoorrading, beveiliging) worden als uitgangspunt geregeld door opdrachtgever en zijn permanent tijdens kantooruren beschikbaar voor de trainingen educatieve maatregelen. De leslokalen zijn voorzien van:

a. Tafels in U-vormige of klassikale opstelling met stoelen
b. Afsluitbare kast (voor direct leermateriaal)
c. Computer (met luidsprekers)
d. Beamer
e. Projectiescherm
f. Whiteboard/Flipover inclusief papier
g. Metaplanbord, inclusief papier
h. Stiften, plakmateriaal
i. Telefoon
j. Klok
k. Een locatiewegwijzer, een document met daarin informatie over onder andere belangrijke telefoonnummers, plattegronden gebouw, met daarop locatie sanitair, catering, enzovoorts.

Het onderhoud/aanvullen van cursusmateriaal is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Bij defecten en/of tekorten, meldt de trainer dit, via mail naar facilitair@cbr.nl met cc naar planning@XXXX.nl.

Toegangspassen voor XXXX trainers worden aangevraagd door XXXX bij facilitair via facilitair@cbr.nl. Daarnaast wordt de afdeling planning van het CBR geïnformeerd (rijgeschiktheid.mededelingen@cbr.nl). XXXX geeft de vertrekkende trainers aan facilitair door ihkv de CBR pas én aan de afdeling planning van het CBR. Opdrachtgever zal periodiek een controle op passen uitvoeren.

Direct lesmateriaal wordt opgeslagen op de cursuslocaties. Voor locaties van opdrachtgever zal er per maand geleverd worden. In de cursusruimte staat een kast met materiaal. Wat niet in de kast past zal binnen de locatie worden opgeborgen. Opdrachtgever spreekt met opdrachtnemer per locatie af waar en hoe het materiaal dan gehaald kan worden.

Voor eventueel (tijdelijk) ingehuurde locaties zorgt opdrachtgever voor het materiaal. Per keer/incident wordt gekeken of dit per cursus opgestuurd gaat worden of dat er bij de locaties materiaal opgeslagen kan worden. De handelswijze hierin wordt afgestemd met opdrachtnemer.

Het CBR zorgt voor voldoende cursusmateriaal.

Opdrachtnemer verstuurt de EMG-brief. Dit betreft de brieven die cursisten op dag 3 aan zichzelf schrijven. Drie maanden na afloop worden deze brieven verstuurd. Opdrachtgever zorgt voor port-betaalde enveloppen.

De cateraar regelt koffie en thee voor in de cursuslokalen. De cateraar moet op de hoogte worden gebracht van de aanwezigheid van een cursusgroep. Dit gebeurt onder de verantwoordelijkheid van de medewerker facilitair van opdrachtgever.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het na afronding van elke cursusdag achterlaten van het lokaal in de staat waarin het bij aanvang van die cursusdag werd aangetroffen.

Artikel 17, Inzet beeldbellen

Indien het door omstandigheden wenselijk is om reisbewegingen laag te houden kan het individuele nagesprek van de Educatieve Maatregel Alcohol via beeldbellen plaatsvinden. Het is aan Opdrachtnemer op te bepalen welk platform hiervoor gebruikt zal worden indien het gekozen platform maar voldoet aan de eisen en richtlijnen NEN7510 en AVG-richtlijnen. Afspraken rondom beeldbellen zijn vastgelegd in de procedure nagesprekken via beeldbellen in bijlage 3. Omdat er gevoelige informatie besproken kan worden tijdens het nagesprek en er een kans bestaat dat - door het zoekraken van de inlogcodes of door een ander soort inbreuk - deze gevoelige informatie bij derden terecht kan komen, worden hierbij richtlijnen inzet beeldbellen in acht genomen zoals beschreven in bijlage 4.

8. Administratieve afhandeling

Artikel 18, administratieve afhandeling

Financieel

Opdrachtnemer factureert per cursus aan opdrachtgever. De factuur over de cursussen die de voorgaande maand zijn afgerond moet uiterlijk na vijf werkdagen na afloop van die maand bij opdrachtgever binnen zijn.

Tot uiterlijk 28 dagen voor aanvang van het eerste cursusonderdeel kan een cursus kosteloos worden geannuleerd door opdrachtgever.

Annulering gaat via de e-mail onder vermelding van de cursusdatum, het cursusnummer, de locatie, de maatregel, de trainer en de startdatum.

Als opdrachtgever annuleert binnen 28 dagen en tot aan 14 dagen voor aanvang van het eerste **cursusonderdeel**, betaalt opdrachtgever maximaal 50% van de cursusprijs.

Als opdrachtgever annuleert binnen 14 dagen en tot aan 7 dagen voor aanvang van het eerste **cursusonderdeel**, betaalt opdrachtgever maximaal 75% van de cursusprijs.

Als opdrachtgever binnen 7 dagen voor aanvang van het eerste cursusonderdeel de cursus annuleert betaalt maximaal 100% van de cursusprijs.

Opdrachtnemer garandeert uitvoer van afgesproken training en zorgt bij calamiteiten voor tijd vervanging van trainer. Indien vervanging van de trainer niet mogelijk is en de cursus geen doorgang kan vinden, dan zal het CBR de Opdrachtnemer €1000 in rekening voor verrekening van gemaakte kosten. Deze €1000 zal door Opdrachtnemer verrekend worden in de maandfactuur.

Afhandeling deelnemers

Via de platform CBR-applicatie worden de presentie- en deelnemerslijst 3 dagen voorafgaand aan de cursus beschikbaar gesteld door de opdrachtgever en is uitsluitend inzichtelijk voor de gekoppelde trainer van de opdrachtnemer.

De cursusresultaten worden binnen 24 uur na afloop van de cursus ingevoerd in de platform CBR applicatie door de trainer van de opdrachtnemer.

Bij negatieve cursusresultaten wordt het cursusresultaat direct aan het eind van de cursusdag, waarop het negatieve cursusresultaat betrekking heeft, ingevoerd in de platform CBR applicatie door de trainer van de opdrachtnemer.

9. Incidentmelding

Artikel 19, incidenten

Afspraak met betrekking tot het overnemen van cursusdagen van trainers

Behoudens incidentele uitzonderingen die niet van tevoren gepland kunnen worden mag een trainer geen cursusdag (delen) overnemen van een andere trainer. Dit brengt de continuïteit van de cursus in gevaar. Het missen van informatie die wordt opgedaan tijdens eerdere dagen neemt het risico met zich mee dat er niet op het juiste moment een interventie kan worden geplaatst. Opdrachtnemer informeert de afdeling planning van de opdrachtgever via de mail (rijgeschiktheid.mededelingen@cbr.nl) per incidentele uitzondering.

Negatief afloopbericht

Richtlijnen voor wat betreft opstellen negatief afloopbericht/incidentrapportage staan in bijlage 1.

10. Communicatie

Artikel 20, Communicatie

(Acute) vragen op kandidaatsniveau van trainers. Trainers kunnen van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 uur en 17:00 uur het groepsnummer van de Educatieve maatregelen bellen. Nummer van opdrachtgever is 088-227 49 50. De noodtelefoon van opdrachtgever is op zaterdag tussen 08.30-17.30 uur bereikbaar op xxxxxxx

Voor niet acute cursusvragen op cursusniveau (prognoses, planningen, annuleringen, speciale verzoeken) en/of deelnemer niveau (negatieve afloopberichten, verhinderingen) kunnen trainers mailen met: rijgeschiktheid.mededelingen@cbr.nl . Streven is om binnen 48 uur de vragen af te handelen. Opdrachtgever en opdrachtnemer verstrekken per mail geen persoonsgegevens over de kandidaten maar maken gebruik van een dossiernummer of kandidaatsnummer en cursusnummer.

Voor (acute) vragen op inhoudsniveau (programma) nemen trainers contact op met Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer bundelt de structurele vragen over dossiers en inhoud van de programma's en koppelt dat in het reguliere overleg terug aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de communicatie met de deelnemers.

Artikel 21, Persprotocol

De actoren in relatie tot de publiciteit zijn:

a. De journalist
b. Woordvoerder opdrachtgever
c. Communicatieadviseur Rijgeschiktheid
d. Medewerker team Mededeling CBR
e. Opdrachtnemer
f. Trainer
g. Deelnemer
h. Advocaten

Opdrachtgever heeft een positieve en open houding ten aanzien van publiciteit rond de Educatieve Maatregelen (EM). Er zijn ook risico's verbonden aan publiciteit. Opdrachtgever dient de privacy van de deelnemers en de trainers te beschermen. Ook is het risico aanwezig dat er inhoudelijke onjuistheden worden gepubliceerd of een verkeerd beeld wordt geschetst van bijvoorbeeld de deelnemers, het handelen van de trainer, het programma, en dergelijke. Om de risico's tot een minimum te bepreken zijn de volgende afspraken van kracht:

Opdrachtnemer hanteert een social-mediabeleid ten aanzien van haar trainers. Dit houdt in dat de trainers contractueel worden gehouden aan afspraken over het gebruik van social-media, zowel privé als in uitvoering van de maatregelen en omgang met de deelnemers. Ook melden de trainers tijdens de cursus actief aan deelnemers dat afspraken rondom privacy zich ook uitstrekken tot social-media.

Opdrachtgever draagt de eindverantwoording over de uitvoering van de EM. De regie ten opzichte van publicaties over de EM ligt echter volledig bij opdrachtgever. Alle mondelinge en schriftelijke vragen en verzoeken van journalisten over de EM worden aan de communicatieafdeling van Opdrachtgever doorverwezen. D**e medewerker of trainer gaat er dus zelf niet inhoudelijk op in.**

Journalisten worden niet op eigen initiatief van opdrachtnemer, zonder voorafgaand overleg met de communicatieafdeling van opdrachtgever toegelaten tot een Educatieve maatregel of tot delen ervan. De communicatieafdeling opdrachtgever weegt of, in relatie tot de professionaliteit van de journalist of zijn organisatie, de grootte van de oplage van de publicatie, de doelgroep, de tijdsinvestering, privacy van de deelnemers en dergelijke, er ingegaan wordt op vragen en verzoeken.

Indien door Opdrachtgever met de journalist wordt overeengekomen om een maatregel te volgen, zal er overlegd worden met Opdrachtnemer of, en zo ja in welke training, de journalist zal worden toegelaten. De trainer dient bevoegd te zijn, en zelf akkoord te gaan met de toelating van de journalist in de training.

Opdrachtgever hecht veel waarde aan de effectiviteit van de trainingen en wil dus verstoring van de training of het groepsproces voorkomen. Daarom dient, in geval Opdrachtgever besluit de journalist toegang te geven tot de training, de journalist vooraf schriftelijk te verklaren akkoord te gaan met:

1. De voorwaarde dat alle cursisten akkoord gaan met zijn/haar aanwezigheid
2. Inroostering op een specifieke training op voorstel van en in overleg met Opdrachtgever; zich aan alle voor de cursisten geldende huisregels houden. Met name dient hij/zij op de betreffende cursusdata op tijd aanwezig te zijn. Niet op tijd komen geeft de trainer de mogelijkheid de journalist uit te sluiten van verdere deelname (Opdrachtgever behoudt zich de mogelijkheid voor niet akkoord te gaan met verdere publicatie);
3. Als de deelnemers een volledige training te volgen; het verloop van het programma of het groepsproces op generlei wijze te verstoren;
4. Met het werken met gefingeerde namen. Alle elementen die de privacy van mensen zouden kunnen schenden dienen uit de rapportage te worden weggelaten. Anonimiteit dient gegarandeerd te worden;
5. Publicatie alleen na voorafgaande inzage door en toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich de mogelijkheid voor feitelijke onjuistheden als wel onjuiste beeldvorming te corrigeren;
6. Er worden geen uitlatingen gedaan op social-media-kanalen over de training, trainer(s), trainingsbureau en/of cursisten;
7. Er worden geen beeld of geluidsopnames gemaakt voor, tijdens of na de training.

Inzage door Opdrachtgever en het verlenen van toestemming gaat altijd via de woordvoerder of een gedelegeerde communicatieadviseur van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zoveel mogelijk in samenspraak met opdrachtnemer/de trainer een reactie geven op de conceptpublicatie. Opdrachtgever zal zich inspannen publicaties zoveel mogelijk en zo vroeg mogelijk te verspreiden onder de trainers, opdat zij zich kunnen voorbereiden op commentaar en reacties van deelnemers.

11. Trainers en opleidingen

Artikel 22, trainers en opleidingen

Het traject van de opleiding geschiedt als volgt: de opleiding van de (aspirant-)trainers wordt verzorgd door Opdrachtnemer. Aspirant-trainers worden geselecteerd op basis van de eisen ten aanzien van de trainer die Opdrachtgever heeft gesteld, zoals verwoord in de offerteaanvraag (offerteaanvraag CBR uitvoering educatieve maatregelen (…….).

Het traject hiervoor is beschreven in de offerte van Opdrachtnemer (offerte uitvoering Educatieve maatregelen (offerteaanvraag CBR uitvoering educatieve maatregelen (…….).

Na het volgen van de voorgeschreven opleiding bij de IBKI voor de specifieke educatieve maatregel worden de deelnemers aangewezen als aspirant trainers. Aspirant trainers geven onder supervisie van een CBR medewerker een begeleide training alvorens ze aangewezen worden als volwaardig trainer . De opdrachtnemer registreert deze supervisie. Aan de training wordt alleen de naam van de aangewezen aspirant trainer gekoppeld.

De aspirant trainer moet binnen een jaar na de laatste bijscholingsdag geslaagd zijn voor het examen. Deze afspraak is opgenomen in een set van kaders van het IBKI examenreglement. De afspraak heeft onder andere als doel het uitsluiten van de mogelijkheid voor trainers om jarenlang onder de aspirant-status werkzaam te zijn.

IBKI maakt de examenuitslag per e-mail bekend bij Product management van Opdrachtgever. Deze informatie wordt teruggekoppeld naar de betrokken medewerkers van Opdrachtgever. IBKI stuurt de certificering op naar de trainer.

Opdrachtgever verwerkt de examenuitslag administratief en stuurt een bevestiging naar de Opdrachtnemer.

De eerste aanwijzing geldt voor een kalenderjaar en loopt van 1 januari tot en met 31 december. Vanaf de eerste dag tot de laatste dag van de aanwijzing dient een trainer minimaal vier cursussen te hebben gegeven.

Vanaf de eerste dag tot en met de laatste dag van de aanwijzing dient een trainer te hebben voldaan aan de na- en bijscholingseisen zoals die worden gehanteerd door Opdrachtnemer en zoals die worden verwoord in de offerte van Opdrachtnemer.

Op basis van deze voorwaarden wordt de aanwijzing met een jaar verlengd, tenzij er bijvoorbeeld sprake is van een integriteitsschending of schending van de gedragscode. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever uiterlijk 30 november van ieder jaar gedurende de contractperiode over het al dan niet nakomen van de voorwaarden voor het in aanmerking komen van verlenging van de aanwijzing van de trainers.

Opdrachtnemer verzorgt in samenwerking met Opdrachtgever jaarlijks een landelijke trainersdag. Deze dag maakt deel uit van de verplichte onderdelen voor trainers om de aanwijzing te kunnen behouden.

12. Overleg, kwaliteit en effectmeting

Artikel 23, operationeel overleg

Opdrachtnemer en Opdrachtgever richten een structureel overleg in om te spreken over voortgang, kwaliteit en operationele zaken. Dit overleg wordt eens in de drie maanden gehouden of zo vaak als door beide partijen noodzakelijk wordt geacht. Vanuit Opdrachtgever wordt het operationeel overleg bijgewoond door afvaardiging Product management en Team Mededeling, vanuit Opdrachtnemer door een afvaardiging van de operationeel directeur en/of teamleider uitvoering.

Artikel 24 jaarlijks bijwerking cursusmateriaal

Opdrachtnemer en Opdrachtgever (product management RG) richten een structureel jaarlijks overleg in om de cursusmaterialen door te lopen en te actualiseren waar nodig. Te voorbereiding op het overleg worden voorstellen voor wijziging voorbereid en gedeeld. Tijdens het overleg worden de wijzigingen doorgesproken. Opdrachtgever accordeert wijzigingsvoorstellen en draagt zorg dat de wijzigingen in het cursusmateriaal worden doorgevoerd.

Artikel 25, Kwaliteit, monitoring en effectmeting

Opdrachtnemer ontwerpt, realiseert en onderhoudt monitor en effectmeting van de uitvoering van de educatieve maatregelen. Dit geschiedt middels een 0- en een 1-meting. De link voor het formulier van de 0-meting zal door Opdrachtgever worden opgenomen in de oproepbrieven. De link naar de 1-meting zal door de trainer op de laatste cursusdag worden uitgedeeld. Deelnemers ontvangen een bewijs van deelname na het volledig invullen van de 1-meting. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever jaarlijks over de resultaten van deze metingen, tijdens het jaarlijkse evaluatieoverleg.

Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om een eigen kwaliteitsmeting uit te voeren.

Opdrachtnemer heeft een ISO 9001 en ISO 27001 certificering of iets gelijkwaardigs voor de dienstverlening. Kwaliteit en uniformiteit worden geborgd door de uitvoering volgens de draaiboeken en leerboeken EM.

Artikel 26, Protocollen calamiteiten

Per locatie stelt Opdrachtgever een protocol met betrekking tot calamiteiten vast. Deze protocollen worden opgenomen in de locatiewegwijzer.

13. Slotbepalingen, bijzondere situaties en calamiteiten

Artikel 27, onvoorziene situaties

In alle gevallen waarin de bepalingen van de overeenkomst en aanhangende documenten en/of deze SLA niet voorzien wordt in nauw overleg met Opdrachtnemer door Opdrachtgever een besluit genomen.

Artikel 28, afwijken van de service levels

Wanneer, afgezien van bijzondere situaties, blijkt dat een werkafspraak zoals vastgelegd in deze SLA niet nagekomen kan worden, stelt de betrokken contactpersoon de wederpartij direct op de hoogte.

Artikel 29, vervallen van gegarandeerde service levels

Enkel in de hieronder vermelde situaties zal deugdelijke en volledige nakoming van een werkafspraak niet gegarandeerd kunnen worden:

- In het geval van overmacht
- Wanneer de Opdrachtgever de Opdrachtnemer niet in staat stelt aan zijn verplichtingen te voldoen.

Aldus op de laatste van de twee data hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

CBR . XXXX

Rijswijk, datum