

Bijlage V Programma van Eisen

Hieronder vindt u het Programma van Eisen, door het ondertekenen van Bijlage VI 'Akkoord verklaring' verklaart Inschrijver (combinatie) dat hij akkoord gaat met en zijn inschrijving voldoet aan alle hieronder gestelde eisen en verklaart hij dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen.

Programma van Eisen

1.	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer stelt voor de Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan als accountmanager. De vaste contactpersoon of zijn vervanger zijn 7 dagen per week tussen 8.00 -17.00 uur bereikbaar.
1.2	De contactpersoon beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
1.3	Opdrachtgever draagt zorg voor een juiste instructie van de door haar ingezette medewerkers m.b.t. de algemene COVID-19 gedragsregels waaronder het houden van afstand, het dragen van mondkapjes tijdens de werkzaamheden en de te nemen maatregelen bij COVID gerelateerde klachten. Dit betekent ook dat EHBO'ers zich houden aan de coronamaatregelen zoals die door de overheid dan wel Opdrachtgever zijn bepaald.
1.4	De Opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de Opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de Opdrachtgever.
1.5	Het is voor (medewerkers van) Opdrachtnemer niet toegestaan om mededeling te doen in de media over de uitvoering van haar werkzaamheden bij Opdrachtgever en over de werkzaamheden van Opdrachtgever zelf.
1.6	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbo-wetgeving.
1.7	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op adequate en zorgvuldige wijze over de werkzaamheden in het kader van de Raamovereenkomst.
1.8	Opdrachtnemer is beschikbaar voor een eventuele tussentijdse evaluatie en een evaluatie na afloop.

2.	Opdracht
2.1	Opdrachtnemer verplicht zich bij het aangaan van de Raamovereenkomst uitvoering te geven aan de Opdracht.
2.2	Binnen twee weken na schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever, indien er sprake is van planmatig uitbreiden met nieuwe locaties of sluiting van bestaande locaties, moet er worden op- of afgeschaald in de inzet. Het streven is om dit minimaal vier weken van tevoren kenbaar te maken aan Opdrachtnemer. Binnen 24 uur na telefonisch of schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever, wanneer op een locatie onvoorziene capaciteit nodig is, moet er worden op- of afgeschaald in de inzet.
2.3	De in te zetten EHBO'ers nemen opdrachten aan van de artsen en de locatie/vaccinatie-coördinator en zullen zich niet laten leiden door andere medewerkers die werkzaam zijn op de vaccinatielocatie en houden zich strikt aan de Opdracht en de afspraken die op de locatie gemaakt zijn.

2.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden en bijbehorende procedures door de ingezette medewerkers. Opdrachtnemer zorgt voor een juiste overdracht en bijbehorende instructies aan (nieuw) in te zetten medewerkers. Instructies en bijbehorende procedures dienen schriftelijk op de locatie aanwezig te zijn dan wel in het bezit zijn van de desbetreffende EHBO-ers indien ze werkzaamheden verrichten op een satelliet locatie. Instructies en procedures dienen actueel te zijn en voorzien van een versienummer.
2.5	De EHBO'er houdt op de COVID-19 vaccinatielocaties toezicht op de wachtruimte. Dit betekent dat: 1. de EHBO'er let op burgers die 15 minuten in de wachtruimte verblijven nadat zij een vaccinatie toegediend hebben gekregen; 2. de EHBO'er hoeft niet te letten op hoe lang iemand al in de wachtruimte zit. Dit is de verantwoordelijkheid van de burger zelf; 3. de EHBO'er zorgt ervoor dat er te allen tijde iemand met medische achtergrond actief toezicht houdt op de wachtruimte. Mocht de EHBO'er, om wat voor reden dan ook (denk aan toiletbezoek), even niet in staat zijn op de wachtruimte te letten, dan dient de EHBO'er in samenspraak met de vaccinatie coördinator hiervoor iemand anders aan te wijzen met medische achtergrond die gedurende die periode toezicht houdt op de wachtruimte.
2.6	De EHBO'er beoordeelt wat voor hulp iemand nodig heeft. 1. Wanneer een burger aangeeft behoefte te hebben aan medische ondersteuning of wanneer een EHBO'er de indruk heeft dat iemand behoefte heeft aan medische ondersteuning, is de eerste stap om te bepalen of de EHBO'er zelf deze medische ondersteuning kan verlenen. Mocht de verwachting zijn dat dit niet kan, dan dient de EHBO'er direct een arts in te schakelen om te ondersteunen; 2. Informeert altijd op locatie welke communicatiemethode hiervoor afgesproken is (zoals telefoon, portofoon, etc); 3. Mocht de EHBO'er een incident zelf kunnen afhandelen, zie dan eis 2.7.
2.7	De EHBO'er verhelpt kleine incidenten. Wanneer zich een klein incident voordoet waarbij een burger medische ondersteuning nodig heeft en de EHBO'er heeft al uitgesloten dat hulp van een arts hierbij nodig is, kan de EHBO'er dit incident zelf oplossen.
2.8	De EHBO'er ondersteunt in het verlenen van acute zorg. Het kan gebeuren dat een arts acute zorg moet verlenen aan een burger. De EHBO'er dient hier de arts in te ondersteunen. Vanaf het moment dat de arts gearriveerd is bij het incident, dient de EHBO'er uitsluitend te handelen naar aanwijzing van de arts

3	Personeel
3.1	Onregelmatigheden dienen direct te worden gemeld bij de locatiecoördinator en bij contactpersoon van de Opdrachtgever.
3.2	Opdrachtnemer zet zich in om zoveel mogelijk een vast team op een locatie te laten werken.
3.3	Het in te zetten personeel dient zich te houden aan alle procedures en maatregelen die de Opdrachtgever stelt in de betreffende locatie.
3.4	De medewerkers dienen bij aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een geldige VOG, met screeningsprofiel 45. Indien de medewerker niet in het bezit is van de voormelde VOG kan de betreffende medewerker niet worden ingezet. De VOG met screeningsprofiel 45 mag niet ouder zijn dan één jaar op moment van indiensttreding.
3.5	Alle in te zetten medewerkers dienen zich te kunnen legitimeren als medewerker van Opdrachtnemer.
3.6	Het in te zetten personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Voor alle in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer geldt dat zij de Nederlandse taal in spraak zodanig beheersen dat zij de bezoekers van Opdrachtgever te woord kunnen staan, dat aanwijzingen en vragen goed worden begrepen en er accuraat en klantgericht kan worden gehandeld.
3.7	In geval Opdrachtnemer niet voldoende en niet tijdig EHBO'ers kan leveren dan heeft Opdrachtgever het recht om hiervoor volledig dan wel gedeeltelijk derden in te schakelen zonder gehouden te zijn tot enige vorm van vergoeding aan Opdrachtnemer.
3.8	Inden een medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op afgesproken tijdstip dient Opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat binnen één uur een vervanger op de locatie aanwezig is.
3.9	Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook in het weekend, op feestdagen en zo nodig 's-nachts) te kunnen worden ingezet. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van rust- en werktijden.
3.10	Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten van inwerken van personeel is voor rekening van Opdrachtnemer.
3.11	De in te zetten medewerkers beschikken tenminste over een geldig EHBO-diploma. Het diploma bestaat minimaal uit een geldig reanimatie- en bij voorkeur BHV-certificaat. De EHBO medewerker dient de volgende zaken te herkennen: - herkennen van anafylactische shock - herkennen van onwel worden na vaccinatie Tevens dient de in te zetten medewerker ervaring te hebben met locaties waar medische handelingen worden uitgevoerd.
3.12	Opdrachtnemer instrueert medewerkers nadrukkelijk om erop toe te zien om nooit met een minderjarige alleen in een ruimte te verblijven.
3.13	Opdrachtnemer instrueert medewerkers om op locatie de instructies op te volgen van de dienstdoend locatie coördinator dan wel de dienstdoend arts.
3.14	De in te zetten EHBO'er heeft een geldende Overeenkomst met Opdrachtnemer of diens Onderaannemer waarin onderlinge afspraken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd of werknemersrelatie met Opdrachtnemer.
3.15	De in te zetten EHBO'er ondersteunt de arts bij het verlenen van acute medische zorg en waarschuwt zo nodig en in overleg met de arts een ambulance Ondersteunt de arts bij het verlenen van acute medische zorg

4	Materialen
4.1	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over de benodigde inzet van EHBO'ers
4.2	De in te zetten medewerkers dienen herkenbaar te zijn als EHBO'er en te beschikken over noodzakelijke en uniforme kleding behorende bij de functie van EHBO'er.
4.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten EHBO'er alle middelen tot zijn beschikking heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren. Portofoons worden indien nodig geleverd door Opdrachtgever.
4.4	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over inrichting wachtruimte, EHBO ruimte en benodigde materialen.

5	Prijzen en tarieven
5.1	Het opgegeven uurtarief is inclusief alle kosten, zoals reis- en verblijfkosten, logistiek, administratie, e.d. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan is aangegeven op het Prijzenblad. De Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's excl. Btw.
5.2	De in de Inschrijving aangeboden prijzen en tarieven zijn vast tot 1 januari 2024 en kunnen daarna jaarlijks worden conform de laatst gepubliceerde jaarmutatie CBS Zakelijke dienstverlening. Inhaalslagen hierop zijn niet mogelijk.
5.3	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid voor het op- en afschalen van de benodigde inzet op een locatie maar ook de mogelijkheid om locaties toe te voegen en af te schalen binnen de Raamovereenkomst. Dit heeft geen consequenties op de afgesproken (uur)prijzen.
5.4	Alleen de daadwerkelijk afgenomen uren kunnen worden verrekend. Bij het binnen 24 uur annuleren voorafgaand aan het uitvoeren van de dienst van medewerker mag de Opdrachtnemer maximaal 4 uur per medewerker in rekening brengen.
5.5	Voor de inzet van medewerkers in een wisseldienst geldt dat voor elk opvolgende medewerker, volgend op de eerste Medewerker, maximaal 15 minuten per medewerker in rekening gebracht mag worden ten behoeve van de werkoverdracht.

6	Facturering en betaling
6.1	Opdrachtnemer factureert in PDF-formaat per e-mail en indien Opdrachtgever hierom verzoekt in UBL-formaat (Universal Business Language).
6.2	Factureringseisen: 1. De Opdrachtnemer factureert per maand achteraf; 2. Alle facturen zijn deugdelijk gespecificeerd per locatie, inzet personen, per uur, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke afspraken in rekening worden gebracht/worden gecrediteerd; 3. Facturen zijn voorzien van een kostenplaatsnummer en eventueel een kostensoortnummer en contractnummer; 4. Creditnota's dienen separaat digitaal verstuurd te worden, onder vermelding van een kostenplaatsnummer en eventueel een kostensoortnummer en contractnummer van de Overeenkomst, waarop de creditnota betrekking heeft.
6.3	Betaling van de facturen vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur.

6.4	Eventuele creditering bij onjuiste facturering, zal door Opdrachtnemer plaatsvinden binnen 30 dagen na constatering daarvan dan wel verzoek daartoe door Opdrachtgever.
-----	---

7	Managementinformatie / Evaluatie
7.1	De managementinformatie (achteraf) omvat minimaal: een algemeen overzicht met daarin opgenomen de hoeveelheid ingezette uren per locatie.
7.2	Gedurende de contractperiode vindt halfjaarlijks een evaluatief overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde: • tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie); • evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken; • managementrapportages en toelichting; • klachtenregistratie en behandeling; • kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke). Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren. Uitskomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.
8	Klachtenprocedure
8.1	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening en anderzijds klachten over onjuiste facturen en overige zaken. In de procedure dient tevens beschreven te worden hoe Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever(s) terugkoppelt op welke wijze de klacht is afgehandeld. Eenzelfde soort klachten wordt zo mogelijk geclusterd en terugkoppeling vindt met zo min mogelijke administratieve last plaats.
8.2	De klachtenprocedure dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal.
8.3	Wanneer een klacht gemeld wordt bij Opdrachtnemer, zal deze direct een eventuele oplossing of preventieve maatregel daarbij, voorleggen aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in wederzijds overleg de te ondernemen actie(s) vaststellen betreffende de communicatie in deze naar andere Opdrachtgevers.

9	Privacy/Security
9.1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (uAVG). NOTE: Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer bewijsstuk(ken) aan te leveren voorafgaand aan definitieve gunning.
9.2	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat zijn medewerkers op een eenvoudige wijze geïnformeerd worden over de omgang van de gegevens m.b.t. privacy. Bijv. via een privacyverklaring.
9.3	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke Opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke Opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de Raamovereenkomst dient per direct eventuele sleutels, toegangspassen e.d. te worden geretourneerd.
9.4	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens.
9.5	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de Opdrachtgever.