



Dienst Justitiële Inrichtingen  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

# Programma van Eisen

Bijlage 1 versie 2.0

## **Ontwikkelen en verzorgen van modulair onderwijs voor zorgprofessionals en Zorgmanagers**

t.b.v. Dienst Justitiële Inrichtingen

Kenmerk : DJI-MODJUSOPLZORG-23  
Datum : 23 april 2024  
Versienummer : 2.0

## Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uit maakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door Formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

## Inhoudsopgave

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 ALGEMEEN</b>                                                | <b>3</b>  |
| <b>2 EISEN TEN AANZIEN VAN DE OPDRACHT</b>                       | <b>3</b>  |
| <b>3 EISEN AAN HET PERSONEEL</b>                                 | <b>6</b>  |
| <b>4 FINANCIËLE EISEN</b>                                        | <b>7</b>  |
| <b>5 COMMUNICATIE, INFORMATIEVOORZIENING EN EVALUATIES</b>       | <b>8</b>  |
| <b>6 ONTWIKKELFASE, UITVOERINGSFASE EN OVERGANG OVEREENKOMST</b> | <b>10</b> |
| <b>7 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN</b>                     | <b>10</b> |

## 1 Algemeen

| Eisnr | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.                                                                                                                    |
| 2.    | Alle communicatie, in woord en geschrift, met betrekking tot alle aspecten gedurende de uitvoering van de Opdracht geschiedt in de Nederlandse taal en door medewerkers van Opdrachtnemer met beheersing op tenminste taalniveau C1 (zoals gedefinieerd door de Raad van Europa). |

## 2 Eisen ten aanzien van de Opdracht

| Eisnr                                                                                   | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Plannen modules, administratie en communicatie rondom inschrijvingen en deelname</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.                                                                                      | Opdrachtnemer plant de modules verspreid over het jaar, dusdanig dat het in iedere regio (Zwolle, Eindhoven, Utrecht en Rotterdam) voor de zorgprofessionals en Zorgmanagers mogelijk is om alle modules voor diens functie binnen één (1) jaar te volgen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4.                                                                                      | Opdrachtnemer publiceert de uitvoeringsdatum/-data van modules en opent de mogelijkheid tot het inschrijven voor een module altijd tenminste <del>vier</del> -drie (34) maanden voor de uitvoeringsdatum/-data van desbetreffende module. <a href="#">Opdrachtgever maakt voor de startdatum van de modules die plaatsvinden in de eerste twee maanden na 15 januari 2025 een uitzondering. Voor de modules die een startdatum kennen tussen 15 januari 2025 en 15 maart 2025, publiceert Opdrachtnemer de uitvoeringsdatum/data van de betreffende modules en opent de mogelijkheid tot het inschrijven voor een module tenminste twee (2) maanden voor de uitvoeringsdatum/data van desbetreffende module.</a> |
| 5.                                                                                      | Modules worden los van elkaar aangeboden: los inschrijven voor een specifieke module is voor een medewerker altijd mogelijk. Dit betekent dat de samenstelling van de groep per module kan wijzigen (een Cursist volgt niet met een vaste groep samen alle modules).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6.                                                                                      | Inschrijving, lesmateriaal, resultaten, certificaten/diploma's etc. dienen door Opdrachtnemer in een digitale omgeving aan de Cursisten beschikbaar te worden gesteld. De digitale omgeving van de Opdrachtnemer is minimaal middels een LTI of gelijkwaardige koppeling gekoppeld aan de leeromgeving van de Opdrachtgever. Inschrijver voldoet hiertoe aan de eisen in Bijlage 12. Bij updates, upgrades en vernieuwing van systemen, zorgt Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever voor de nodige aanpassingen. De kosten die Opdrachtnemer hiervoor maakt, mogen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.                                                                                 |
| 7.                                                                                      | Na goedkeuring van de leidinggevende van een Cursist, ontvangt Opdrachtgever melding van inschrijving voor een module en de volgende gegevens van de Cursist: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Voornaam;</li> <li>▪ Voorletters;</li> <li>▪ Tussenvoegsel;</li> <li>▪ Achternaam;</li> <li>▪ Werk e-mail;</li> <li>▪ Geboortedatum;</li> <li>▪ Geboorteplaats;</li> <li>▪ BIG-nummer.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8.                                                                                      | Opdrachtnemer mailt de Cursist een bevestiging van inschrijving per module.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9.                                                                                      | Voor de module waarvoor een Cursist zich ingeschreven heeft, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor alle communicatie over deelname aan de module. O.a. ten aanzien van voorbereiding, praktische informatie, toetsing, gevolgen van afwezigheid, e.d.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 10.                                                                                     | Tenminste één maand voor start van iedere module ontvangt de Cursist de uitnodiging met definitieve doorgang of annulering (bij onvoldoende cursisten, zie eis 14). Bij annulering van de module neemt de Opdrachtnemer contact op met de Opdrachtgever. In de uitnodiging staat minimaal de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datum en tijdstip start en einde module;</li> <li>▪ Locatie;</li> <li>▪ Programma van de module;</li> <li>▪ Het al dan niet aanwezig zijn van een lunch;</li> </ul>                                                                                                                                                                                   |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bereikbaarheid locatie;</li> <li>Eventueel gewenste voorbereidingen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11.                             | Opdrachtnemer stuurt per e-mail 2 weken voor aanvang van de module een reminder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 12.                             | Opdrachtnemer stelt per module deelnemerslijsten op. Op deze lijst wordt in ieder geval aangegeven wie er geslaagd is, wie niet en de 'no shows'. Opdrachtnemer koppelt hierover terug naar Opdrachtgever (zie eis 60).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 13.                             | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van de locaties waar de faciliteiten aanwezig zijn om het onderwijs te verzorgen. Daarbij mag er door Opdrachtnemer van uit worden gegaan dat alle Cursisten zelf een laptop of een vergelijkbaar device ter beschikking hebben. De modules worden door Opdrachtnemer aangeboden in vier regio's: omgeving <b>in de stad</b> Zwolle, Rotterdam, Utrecht en Eindhoven <b>of straal daaromheen van maximaal 20 km (gerekend vanaf het Centraal Station van de betreffende stad)</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Annulering</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 14.                             | De groepsgrootte bij openstelling van de uitvoering van een module is minimaal 8 en maximaal 20 personen (zie ook eis 29). 28 kalenderdagen voor de uitvoerdatum van de module wordt bepaald of het minimaal aantal inschrijvingen van 8 is bereikt. Bij minimaal 8 inschrijvingen zal uitvoering van de module plaatsvinden, is dit minimum niet bereikt dan wordt de uitvoering kosteloos door Opdrachtnemer geannuleerd. Opdrachtnemer informeert de ingeschreven Cursisten binnen 3 Werkdagen schriftelijk over de annulering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 15.                             | Indien binnen 28 kalenderdagen voor de uitvoerdatum van de module meer Cursisten zich uitschrijven en het Cursisten aantal onder de 8 personen zakt, zal de uitvoering van de module toch plaatsvinden. In dit geval worden door Opdrachtgever de volledige kosten, uitgezonderd de kosten voor een eventuele lunch, van de prijs van de betreffende module voor de alsnog uitgeschreven Cursist(en) vergoed.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 16.                             | In het geval van annulering van de gehele module voor alle Cursisten door Opdrachtgever binnen een termijn korter dan 28 kalenderdagen voorafgaand aan een reeds vastgelegde trainingsdag, worden door Opdrachtgever de volledige kosten, uitgezonderd de kosten voor een eventuele lunch, vergoed. In geval van annulering voor deze termijn mogen geen kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 17.                             | In het geval van annulering van een uitvoering van een module door Opdrachtnemer, zonder vervanging door Opdrachtnemer, binnen een termijn van 28 kalenderdagen voorafgaand aan een reeds vastgelegde trainingsdag, wordt door Opdrachtnemer €500,- vergoed voor administratiekosten in verband met het verplaatsen van een module. Deze vergoeding dient verrekend te worden met een openstaande factuur. Opdrachtgever brengt de kosten voor de uitvoering van de geannuleerde module niet in rekening bij Opdrachtnemer.<br>In het geval de module op de dag van uitvoering door Opdrachtnemer geannuleerd dient te worden (bijv. in verband met afwezigheid van de Docent) is Opdrachtgever gerechtigd om de kosten van € 150,- per Cursist in rekening te brengen bij de Opdrachtnemer in verband met verloren arbeidstijd en eventuele gemaakte kosten. |
| <b>Docenten en lesmateriaal</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 18.                             | Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening in het geval van uitval (door bijvoorbeeld ziekte, verlof, vakantie, ontslag) van Personeel van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 19.                             | Het lesmateriaal van de modules is geschikt om te downloaden door Cursisten en op zowel de pc, laptop en tablet te gebruiken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 20.                             | Alle content is beschikbaar in het Nederlands.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 21.                             | Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit van kennis bij Docenten. Docenten die worden ingezet hebben de benodigde kennis om de modules te verzorgen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Inhoud modules</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 22.                             | De door Opdrachtgever omschreven opzet, inhoud en thema's van de modules in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document zijn leidend. Er kunnen in de ontwikkelfase, in het kader van de te ontwikkelen modules 1 t/m 8, geen aanvullende of vervangende modules gecreëerd worden. Voor de uitwerking van de modules ligt ruimte bij de Docent, maar de door Opdrachtgever benoemde thema's dienen minimaal aan bod te komen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 23.                             | De inhoud van de modules is altijd gebaseerd en gericht op de (laatste) landelijke kaders/afspraken/beleid van DJI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Vorm modules</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 24.                             | De inhoud van de modules is beschreven in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document. De Opdrachtnemer houdt zich aan de omschreven vormen en tijdsduur van onderwijs in de zin van fysieke bijeenkomsten danwel e-learnings.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25.                                  | De modules zijn op HBO (denk)niveau en ook toegankelijk voor mensen met een MBO-diploma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 26.                                  | Zowel de e-learnings als het fysieke onderwijs van een module kan uit een dagdeel bestaan (een dagdeel is vier uur) of een dag (een dag is zeven uur).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 27.                                  | Het onderwijs vindt altijd plaats tussen 09.00 uur en 18.00 uur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 28.                                  | Bij lesdagen die een volledige dag duren, verzorgt Opdrachtnemer een lunch voor alle Cursisten op Locatie. Bij lesdagen die een dagdeel duren, zal er geen lunch door Opdrachtnemer verzorgd worden. Er is tijdens de/het dag(deel) koffie, thee en water voor de Cursisten beschikbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 29.                                  | De groepsgrootte bij openstelling van de uitvoering van een module is minimaal 8 en maximaal 20 personen. Samenvoegen van groepen bij minder dan het minimaal aantal inschrijvingen, gaat in overleg met de Cursisten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 30.                                  | Het op 1 dag organiseren van 2 verschillende modules die beide een dagdeel beslaan is mogelijk, mits beiden op dezelfde locatie plaatsvinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Toetsing</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 31.                                  | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling van de toetsing. Dit betreft het voorbereiden, afnemen, beoordelen en terugkoppelen van de resultaten van de toets aan de Cursisten. Voorwaarden bij het vormgeven van toetsing zijn: sluit aan op de les- en leerstof, leidt tot accreditatie, is praktijkgericht en past binnen de beschikbare tijdsinvestering (zie Beschrijvend document).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 32.                                  | Eventuele oefensessies/oefentoetsen zijn mogelijk en onbeperkt te herhalen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 33.                                  | Online toetsen/examens (inclusief 1 herkansing) zijn mogelijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 34.                                  | In de online leeromgeving kan de Cursist, waar relevant, de score van de gemaakte toets/het gemaakte examen inzien en de gemaakte fouten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 35.                                  | Een toets is eenmaal herkansbaar. De herkansing vindt tenminste 3 en ten hoogste 6 weken na de beoordeling van de eerste poging plaats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Accreditatie en certificering</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 36.                                  | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen en verwerken van de accreditatiepunten van alle Cursisten bij desbetreffende beroepsorganisatie(s).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 37.                                  | Alle lesuren (zowel fysiek onderwijs als e-learnings) dienen 1 accreditatiepunt per uur op te leveren, voor alle deelnemende functies (met uitzondering van de functiegroep Zorgmanagers).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 38.                                  | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verstrekken van een digitaal certificaat/deelnamebewijs aan een Cursist na het succesvol afronden van een module. Dit wordt uiterlijk 1 maand na het succesvol afronden van de module aan de Cursist verstuurd naar diens werk e-mailadres.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Evaluatie onder Cursisten</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 39.                                  | <p>Opdrachtgever hecht veel waarde aan de kwaliteit van de modules en de Docenten. Om de kwaliteit te beoordelen wordt onder andere gewerkt met evaluatieformulieren. Cursisten ontvangen direct na het afronden van de module in de online leeromgeving een evaluatieformulier. Indien deze niet binnen 1 week is ingevuld ontvangt de Cursist een reminder.</p> <p>In het evaluatieformulier is tenminste opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kwaliteitsnorm, vooralsnog gedefinieerd als klanttevredenheid. De kwaliteitsnorm wordt door Opdrachtgever nader gespecificeerd en opgenomen in de Overeenkomst.</li> <li>▪ De beoordeling van de module en de Docent.</li> </ul> <p>Als minimale eis voor de evaluaties geldt een minimale gemiddelde score van een 7,0 (schaal van 1 tot 10). Indien de module en/of de Docent op een module twee keer in een jaar lager scoort dan een 7,0 dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg over de wijze waarop de kwaliteit van de module en/of de Docent kan worden verbeterd.</p> <p>De resultaten van de evaluaties worden met Opdrachtgever gedeeld (zie ook hoofdstuk Communicatie, informatievoorziening en evaluaties).</p> |
| <b>Tijdsinvestering Cursisten</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 40.                                  | Alle activiteiten die betrekking hebben op de modules voor zorgprofessionals en Zorgmanagers passen binnen het tijdsbestek dat is omschreven per module (zie paragraaf 2.4 Beschrijvend document). Dit betekent dat zowel de voorbereiding, het volgen van de modules (fysiek en e-learning) en de afronding (toetsing) passen binnen deze uren. Enkel de reistijd is uitgezonderd van deze urenlast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 41.                                  | In de voorbereiding danwel toetsing van de modules wordt geen beroep gedaan op tijd van collega's of leidinggevenden binnen de inrichting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Co-creatie: betrokkenheid DJI in ontwikkeling, uitvoering en doorontwikkeling</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 42.                                                                                  | <p>Voorafgaand aan de uitvoering van de modules vindt een ontwikkelfase van de modules plaats.</p> <p>De volgende activiteiten, waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is, vallen binnen deze ontwikkelfase:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Activiteiten om lesstof te verzamelen, kennis op te halen (o.a. door Docenten) en werkvormen uit te werken</li> <li>▪ Activiteiten om verzamelde informatie om te zetten in lesstof en toetsing, bijv. een presentatie of syllabus</li> <li>▪ Ontwikkelen e-learnings</li> <li>▪ Ontwikkelen evaluatieformulieren</li> <li>▪ Minimaal één maal per maand een overlegmoment tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de voortgang van de ontwikkeling samen door te nemen en te evalueren</li> <li>▪ Inrichten van het systeem voor aansluiting met het leermanagementsysteem van DJI</li> <li>▪ Inrichten van de overige ondersteunende en administratieve werkzaamheden voor de uitvoering van de modules</li> <li>▪ Aanvragen en toegekend krijgen van accreditatie</li> </ul> <p><u>Let op:</u> onder de ontwikkelfase vallen niet de activiteiten gericht op <u>doorontwikkeling</u> nadat de modules zijn gestart (bijv. bijstelling inhoud lesstof n.a.v. ontwikkelingen in wetgeving/kader DJI)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 43.                                                                                  | <p>Uitvoering van de modules vindt pas plaats na een formeel akkoord van Opdrachtgever. Dit akkoord houdt in: op schrift akkoord op alle in de ontwikkelfase door Opdrachtnemer op te leveren producten (zoals benoemd in eis 42).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 44.                                                                                  | <p>DJI-personeel kan niet tijdens werkuren, welke door DJI worden betaald, worden ingezet om aanwezig te zijn bij de modules als Docent en/of inhoudelijk expert. DJI-collega's zijn zowel tijdens de ontwikkeling en uitvoering van het onderwijs uiteraard wel beschikbaar om informatie en stukken op te halen, te sparren en te toetsen en voor inhoudelijke vragen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 45.                                                                                  | <p>Opdrachtnemer houdt de regie over de co-creatie en is er voor verantwoordelijk dat de juiste mensen (bijvoorbeeld Docenten) betrokken worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 46.                                                                                  | <p>Wijzigingen in o.a. DJI-beleid en wet- en regelgeving en voortschrijdend inzicht kunnen aanleiding zijn om (een deel van) de modules aan te passen. Dit noemen we <u>doorontwikkeling</u> en vindt plaats vanaf het eerste moment van uitvoering van de modules. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om wijzigingen in (een deel van de) modules aan te brengen en Opdrachtnemer kan Opdrachtgever attenderen op gewenste wijzigingen.</p> <p>Kleine wijzigingen in het kader van doorontwikkeling worden redelijkerwijs niet apart financieel doorbelast aan de Opdrachtgever, maar vallen binnen de all-in prijs van de ontwikkelkosten. Wijzigingen van substantiële omvang in termen van urenlast bij Opdrachtnemer mogen in overleg, en enkel na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever, uitgevoerd en gefactureerd worden. Hiervoor kunnen maximaal de uurtarieven zoals door inschrijver in Bijlage E specificatie uurtarieven ontwikkelkosten opgegeven, in rekening worden gebracht.</p> <p>Wijzigingen in o.a. DJI-beleid en wet- en regelgeving en voortschrijdend inzicht kunnen aanleiding zijn om nieuwe modules te ontwikkelen en uit te voeren. De uren die samenhangen met de ontwikkeling van eventuele nieuwe modules mogen enkel na schriftelijk verzoek en akkoord van Opdrachtgever, uitgevoerd en gefactureerd worden. Hiervoor kunnen maximaal de uurtarieven, zoals door inschrijver in Bijlage E specificatie uurtarieven ontwikkelkosten opgegeven, in rekening worden gebracht. De kosten die samenhangen met de uitvoering van eventuele nieuwe modules zijn vergelijkbaar aan de gemiddelde kosten van de uitvoering van de reeds ontwikkelde modules, zoals opgenomen in Bijlage E.</p> |

### 3 Eisen aan het Personeel

| <b>Eisnr</b> | <b>Omschrijving</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 47.          | <p>Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst gekwalificeerd Personeel inzetten voor het verzorgen van de modules. Indien naar het oordeel van DJI sprake is van onvoldoende gekwalificeerd dan wel onvoldoende geïnstrueerd of gemotiveerd Personeel (zie eis 39), dan heeft DJI het recht om van Opdrachtnemer te verlangen de betreffende medewerker door een ander persoon te laten vervangen. Opdrachtnemer is</p> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | verplicht tot onmiddellijke vervanging over te gaan. Dit heeft geen financiële gevolgen voor DJI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 48. | <p>Personeel (Docenten) van Opdrachtnemer die worden ingezet op het uitvoeren van de Diensten dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) inclusief categorie 84 en/of 85, niet ouder dan zes (6) maanden, afgegeven door de Dienst Justis. De kosten voor de VOG zijn rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Meer informatie m.b.t. de VOG NP staat vermeld op:<br/> <a href="https://www.justis.nl/producten/vog/index.aspx">https://www.justis.nl/producten/vog/index.aspx</a>.</p> |

## 4 Financiële eisen

| Eisnr             | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Facturatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 49.               | Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 50.               | Facturatie vindt plaats conform hetgeen beschreven op <a href="#">e-factureren bij het ministerie van Justitie en Veiligheid</a> en conform de daar opgenomen <a href="#">voorwaarden</a> . Zie ook Bijlage 7 'Bijsluiter e-factureren aan de Rijksoverheid'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 51.               | <p>Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats. Samen met de factuur wordt er als bijlage een overzicht (exacte uitvoering nader af te stemmen) meegestuurd met hierin minimaal opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Naam module;</li> <li>▪ Naam Docent;</li> <li>▪ Aantal dagen/dagdelen;</li> <li>▪ Aantal Cursisten per module;</li> <li>▪ Eventuele verrekening van door Opdrachtnemer/Opdrachtgever geannuleerde modules.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 52.               | De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 53.               | Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Om zaken te doen met het SSC DJI gelden er aanvullende eisen. Deze kunt u terugvinden via <a href="#">'zaken doen met DJI'</a> . Ook aan deze eisen moet u voldoen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 54.               | Tijdens de ontwikkelfase en/of gedurende de Overeenkomst kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Indexatie</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 55.               | <p><b>Wanneer</b></p> <p>De overeengekomen prijzen/tarieven staan vast tot en met 31 december 2025. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2026, worden geïndexeerd zolang de Overeenkomst duurt, inclusief mogelijke verlengingen.</p> <p>Een onderbouwd verzoek tot indexering kan jaarlijks per e-mail worden ingediend bij de contractmanager Opleidingen DJI van de afdeling Contractmanagement IUC DJI van Opdrachtgever. Opdrachtgever neemt alleen indexeringsverzoeken in behandeling welke onderbouwd aantonen dat de markttarieven de op dat moment geldende tarieven overstijgen. 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 de som van de indexatiecijfers in zowel positieve als negatieve wijze.</p> <p><b>Hoe</b></p> <p>Indexering van het loonbestandsdeel:<br/>           Op basis van het CBS-indexcijfer Cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, totaal cao-sectoren, bedrijfstak P Onderwijs (2020=100):<br/> <u>StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) (cbs.nl)</u></p> <p>Daartoe wordt de meest recente maand<sup>1</sup> genomen die bekend is bij het CBS. De indexering wordt dan zo berekend:</p> <p>indexcijfer (nieuwe maand – oude maand)<br/>           ----- * 100%</p> |



|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <p>indexcijfer oude maand</p> <p>De uitkomst van de formule wordt afgerond op één decimaal achter de komma.</p> <p><b>Wie</b><br/>Opdrachtnemer dient minimaal drie maanden voor de ingangsdatum van de indexering een voorstel tot indexering, op basis van bovenstaande, in bij de afdeling Contractmanagement van het IUC DJI. Ook door de afdeling Contractmanagement van het IUC DJI kan een indexering geïnitieerd worden. Opdrachtnemer past, indien van toepassing, het prijzenblad aan en retourneert dat aan Opdrachtgever.<br/>Na schriftelijke bevestiging van de indexering door de contractmanager van het IUC DJI is de prijswijziging van desbetreffend jaar van kracht.</p> <p><sup>1</sup>een eenmaal gekozen maand dient ook de daaropvolgende jaren gehanteerd te worden.</p> |
| <b>PRIJZEN</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 56.            | De all-in prijzen <i>per Cursist per module</i> zijn inclusief alle bijkomende kosten (waaronder, doch niet beperkt tot de VOG-aanvraag voor het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer, reis- en verblijfskosten/uren, salaris, (sociale) premies, belastingen, administratie- en projectkosten, voorbereidingskosten, uitvoeringskosten, locatie- en cateringkosten, registratie, toetsing, accreditatie, certificering, evaluatie, overleg, etcetera) alsmede alle overige kosten die aan de uitvoering van de Diensten zijn verbonden.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 57.            | Zie eis 42 voor alle uit te voeren werkzaamheden in de ontwikkelfase. De all-in prijs voor de <i>ontwikkelkosten</i> van de modules 1 t/m 8 is inclusief alle bijkomende kosten (waaronder, doch niet beperkt tot reis- en verblijfskosten/uren, salaris, (sociale) premies, belastingen, administratie- en projectkosten, accreditatie, evaluatie, overleg, etcetera) alsmede alle overige kosten die aan de uitvoering van de ontwikkelfase zijn verbonden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 5 Communicatie, informatievoorziening en evaluaties

| Eisnr                               | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Helpdesk</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 58.                                 | <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een helpdesk die ten minste op Werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur bereikbaar is voor medewerkers van Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor de invulling van tenminste één loketfunctie: een 'single point of contact', hierna 'SPOC' genoemd. De SPOC is het aanspreekpunt voor het Personeel van Opdrachtgever dat direct betrokken is bij de operationele uitvoering van de Overeenkomst voor vragen, opmerkingen, klachten en/of verzoeken.</p> <p>Na gunning van de Overeenkomst stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer af of er wordt gekozen voor één of meerdere SPOC's. De afspraken die Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover maken, worden nader vastgelegd.</p> |
| <b>Contactpersoon Opdrachtnemer</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 59.                                 | <p>Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een vast contactpersoon (en vervanger bij dienst afwezigheid) aan die als centraal aanspreekpunt dient. Opdrachtnemer draagt zorg bij een wisseling van de contactpersoon voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie.</p> <p>De contractmanager van Opdrachtgever wordt over een eventuele wisseling van de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk geïnformeerd.</p>                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Managementinformatie</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 60.                                 | <p>Opdrachtnemer levert elke 3 maanden managementinformatie aan Opdrachtgever. Uiterlijk 10 Werkdagen na afronding van een periode van 3 maanden levert Opdrachtnemer de informatie aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft de managementinformatie op organisatieniveau weer en levert de rapportages digitaal in Excel aan.</p> <p>De managementinformatie bestaat minimaal uit de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de gerealiseerde afname in aantal Cursisten per module, inclusief omzet in euro's;</li> <li>het aantal no-shows van Cursisten;</li> </ul>                                                                                                                                  |



|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>het aantal geannuleerde modules door Opdrachtgever en Opdrachtnemer en de termijn waarbinnen deze zijn geannuleerd;</li> <li>de uitgevoerde modules in aantallen, inclusief data;</li> <li>de resultaten van de evaluaties van de uitgevoerde modules;</li> <li>het aantal klachten, tevens dienen deze gespecificeerd te worden aangeleverd;</li> <li>aard en afhandeling van klachten;</li> <li>de uitvoer van inkopen met impact (zie hoofdstuk 7);</li> <li>overige zaken die van belang zijn.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Gezamenlijke evaluatie en verbeterplannen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 61.                                              | Opdrachtnemer informeert de Contractmanager van Opdrachtgever proactief en tijdig over (wijzigingen in) relevante wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 62.                                              | <p>Periodiek (tenminste 2 keer per jaar, en in het eerste jaar tenminste 4 keer per jaar) vindt er, tijdens de uitvoeringsfase, een gezamenlijke evaluatie van de modules en de samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever plaats. Naar aanleiding van deze evaluatiemomenten is er ruimte om modules aan te passen met instemming van Opdrachtgever (zie ook eis 64).</p> <p>De agenda voor dit overleg wordt door de contactpersonen in overleg opgesteld, maar bevat in ieder geval de bespreking van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De kwaliteit van de uitgevoerde Diensten (onder andere aan de hand van de door Opdrachtnemer aangeleverde managementinformatie, aangevuld met kwalitatieve informatie over het verloop van de modules en de inzet van Docenten)</li> <li>Indien van toepassing: de realisatie van een verbeterplan;</li> <li>Kennis uitwisselen;</li> <li>Verbetermogelijkheden in de uitvoering van de Overeenkomst;</li> <li>Vooruitblik en uit te voeren acties.</li> </ul>                                       |
| 63.                                              | <p>Opdrachtnemer verzorgt rapportages en plant de afspraken voor de gezamenlijke evaluaties in, Opdrachtgever verzorgt de locatie, ruimte en benodigde faciliteiten voor de evaluaties. Minimaal 2 Werkdagen voor het overleg stuurt Opdrachtnemer een agenda en eventuele stukken, welke voorafgaand zijn afgestemd in overleg met de Contractmanager en contactpersoon van Opdrachtgever.</p> <p>Van alle formele overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag met een besluitenlijst gemaakt. De bedoelde verslagen worden binnen 5 Werkdagen na afloop van het overleg ter goedkeuring aan de Contractmanager en contactpersoon van Opdrachtgever aangeboden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 64.                                              | <p>Opdrachtnemer stelt naar aanleiding van de bespreekpunten een verbeterplan op indien dat door Opdrachtgever wordt verlangd en waarbij de aanwijzingen van Opdrachtgever dwingend zijn. Het verbeterplan wordt door Opdrachtnemer opgeleverd binnen 2 weken na het overleg van de contactpersonen.</p> <p>Het verbeterplan vermeldt ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het onderwerp van verbetering;</li> <li>De doelstelling van verbetering;</li> <li>De te nemen maatregelen en de tijd waarbinnen deze maatregelen effectief moeten zijn.</li> </ul> <p>In het geval dat Opdrachtgever, gedurende de looptijd van de Opdracht een tweede maal constateert dat een opgesteld verbeterplan niet of niet tijdig leidt tot verbetering van hetgeen de afgesproken maatregelen beogen, heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst eenzijdig te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.</p>                                                                                                                      |
| <b>Klachtenprocedure</b>                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 65.                                              | <p>Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een klachtenprocedure voor de behandeling van klachten over de uitvoering van de Overeenkomst. Klachten kunnen worden ingediend door (medewerkers/ Cursisten van) Opdrachtgever. Aan deze klachtenprocedure zijn de volgende eisen gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opdrachtnemer houdt toezicht op de werking van de klachtenprocedure.</li> <li>Er is een vast loket/aanspreekpunt waar een klacht kan worden ingediend.</li> <li>Binnen 1 Werkdag na indiening van een klacht dient een vervolgprocedure te zijn opgestart en uiterlijk binnen 3 Werkdagen na indiening van de klacht wordt een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is, aan de klager teruggekoppeld.</li> <li>De klacht wordt schriftelijk geregistreerd inclusief korte omschrijving, datum, module waar de klacht over gaat en de indiener. Uit de registratie volgt duidelijk wat de status van behandeling van de klacht is.</li> </ul> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Na gunning van de Overeenkomst informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever over de voorgenomen inrichting van de klachtenprocedure. Na goedkeuring en eventuele wijzigingen van de klachtenprocedure door Opdrachtgever is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het informeren en geïnformeerd houden van Opdrachtgever over het bestaan en de werking van deze klachtenprocedure.</li> <li>Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting om ingediende klachten die verband houden met de uitvoering van diensten binnen de Overeenkomst tijdig, correct en zorgvuldig (naar tevredenheid van de indiener van de klacht) af te handelen.</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 6 Ontwikkelfase, uitvoeringsfase en overgang overeenkomst

| Eisnr | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 66.   | De ontwikkelfase vangt direct aan na gunning van de Opdracht. In de ontwikkelfase doet Opdrachtnemer alles wat noodzakelijk is om vanaf de aanvangsdatum alle verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen, de dienstverlening in te regelen en de modules te ontwikkelen (zie eis 42). Opdrachtnemer houdt hiermee rekening en treft hiervoor de nodige voorbereidingen. De uitvoering van de modules dient volledig operationeel te zijn op uiterlijk 15 januari 2025. Vanaf dit moment vindt in de uitvoeringsfase de daadwerkelijke afname van de modules plaats.                                  |
| 67.   | Voor de borging van een succesvolle ontwikkelfase levert zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever vanaf de start van de ontwikkelfase tot en met het moment van schriftelijk akkoord van Opdrachtgever op alle in de ontwikkelfase door Opdrachtnemer opgeleverde producten (zie eis 42) een contactpersoon en een achtervanger. De contactpersoon fungeert vice versa als aanspreekpunt. De contactpersoon is van maandag t/m vrijdag tijdens kantooruren zowel telefonisch als per e-mail goed bereikbaar.                                                                                                       |
| 68.   | Vanaf de startdatum tot en met de einddatum van de ontwikkelfase vindt minimaal één maal per maand een overlegmoment tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats om de voortgang van de ontwikkeling samen door te nemen en te evalueren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 69.   | <u>Overgang Overeenkomst naar nieuwe partij</u><br>Bij het eindigen van de Overeenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de dienstverlening naar een nieuw opvolgende overeenkomst en eventuele nieuwe opdrachtnemer/partij, zonder dat Opdrachtnemer hiervoor kosten bij Opdrachtgever in rekening brengt. Opdrachtnemer zal binnen 4 weken nadat een opvolgende opdrachtnemer bekend is gemaakt alle noodzakelijke informatie en data (waaronder de ontwikkelde modules) overdragen aan de opvolgende opdrachtnemer. |

## 7 Maatschappelijk verantwoord inkopen

| Eisnr                                                  | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Inkopen met Impact</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 70.                                                    | Gedurende de looptijd van de Overeenkomst besteedt Opdrachtnemer 5% van de opdrachtwaarde aan activiteiten die ten goede komen van gedetineerden d.m.v. de bouwblokkenmethode (zie Bijlage 10 Bouwblokkenmodel).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 71.                                                    | Op initiatief van Opdrachtgever gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer binnen twee maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst in gesprek over een plan van aanpak 'Inkopen met Impact'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 72.                                                    | <p>Binnen 10 kalenderdagen na het laatste gesprek over de invulling van Inkopen met Impact, stuurt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever het plan van aanpak 'Inkopen met Impact' toe. In dat plan van aanpak beschrijft de Opdrachtnemer in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De wijze waarop hij invulling geeft aan de verplichting. De aard van de werkzaamheden en de mate waarin en wijze waarop maakt van deze beschrijving onderdeel uit;</li> <li>De garanties die hij inbouwt om de werkwijze en overeengekomen garantie daadwerkelijk te realiseren;</li> <li>Hoe Opdrachtnemer aan Opdrachtgever rapporteert (zie eis 61).</li> </ul> |
| <b>Opleidingslocatie is goed bereikbaar met het OV</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 73.                                                    | De opleidingslocatie van Opdrachtnemer is <a href="#">in de betreffende genoemde vier steden (in de stad Rotterdam, Zwolle, Eindhoven en/of Utrecht zelf)</a> goed bereikbaar met het openbaar vervoer of met door de Opdrachtnemer of derden georganiseerd groepsvervoer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <p>vanaf een openbaar vervoerhalte. Om 'goed bereikbaar met het openbaar vervoer' te zijn moet een Locatie zich op maximaal één kilometer loopafstand van een <u>openbaar vervoerhalte</u> bevinden. Onder 'groepsvervoer' verstaat Opdrachtgever het vervoer voor meerdere personen tegelijk van de openbaar vervoerhalte naar de Locatie.</p> <p>Indien Opdrachtnemer een Locatie aanbiedt in een straal van maximaal 20 km vanaf het Centraal Station van de betreffende genoemde vier steden, waarbij de locatie zich bevindt buiten de betreffende stad zelf, dan dient de Locatie op maximaal één kilometer loopafstand van een <u>treinstation</u> te liggen of dient Opdrachtnemer georganiseerd groepsvervoer vanaf het betreffende <u>treinstation</u> te organiseren.</p> |
| <b>Opleidingsdag inclusief lunch</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 74.                                  | <p>Bij een module (opleidingsdag) van een hele dag inclusief lunch/catering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Een veganistische en een vegetarische optie in het standaardmenu zijn verplicht;</li> <li>▪ Koffie, thee en cacao voldoen aantoonbaar aan eisen voor eerlijke handel en aan eisen voor biologische landbouw (zoals Rainforest Alliance/ UTZ, Fairtrade Ethical Tea Partnership, EU ecolabel);</li> <li>▪ Zoveel mogelijk lokaal wordt ingekocht om de vervoersafstanden te beperken.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            |