



# Taaltrainingen (HR0149)

## Programma van eisen

Politie, Politiedienstencentrum - Dienst Verwerving

Definitief

Templateversie: 2.6

Documentversie: 1.1

Versiedatum: 8 april 2025

# Inhoudsopgave

1. Programma van eisen.....	3
1.1 Algemene eisen.....	3
1.2 Eisen aan Product/ Dienstverlening .....	4
1.3 Werkwijze/uitvoering .....	7
1.4 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen(MVOI) .....	9
1.5 Informatiebeveiliging en privacy .....	9
1.6 Inzet mensen en deskundigheid personeel .....	11
1.7 Communicatie en rapportage.....	14
1.8 Prestatiemeting / KPI's .....	15
1.9 Prijzen en tarieven .....	17
1.10 Implementatie .....	18
1.11 Facturatie .....	19

# 1. Programma van eisen

De Politie wil Taal Trainingen inkopen. Met deze Trainingen wordt beoogd dat medewerkers van de Politie, mondeling en schriftelijk, op de voor hun functie en/of loopbaan vereiste wijze, effectief in de Nederlandse of buitenlandse taal kunnen communiceren, teneinde hun professionele doelstellingen optimaal te kunnen realiseren.

De focus ligt bij deze Trainingen op het snel realiseren van (moderne) taalontwikkeling zowel op het gebied van mondelinge- als schriftelijke communicatie. De opdracht omvat Trainingen onder leiding van een docent.

*Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle opgenomen eisen en wensen die de Politie heeft geformuleerd. Eisen worden als volgt weergegeven:*

## **Eis 1 “Onderwerp”- Inschrijvingseis**

*Aan een Inschrijvingseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet wordt voldaan aan een Inschrijvingseis, dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd. Mocht in geval van Gunning, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijken dat de Opdrachtnemer toch niet aan één of meerdere Inschrijvingseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige Inschrijving en heeft Politie het recht de Overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden.*

## **Eis 2 “Onderwerp” - Uitvoeringseis**

*Aan een Uitvoeringseis moet worden voldaan bij uitvoering van de Opdracht. Mocht tijdens uitvoering blijken dat Opdrachtnemer niet aan de Uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Politie het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de Uitvoeringseis(en) voldoet en derhalve in verzuim is.*

## 1.1 Algemene eisen

### **Eis 1. Vertrouwelijkheid informatie - Inschrijvingseis**

De Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van de Politie niet in handen komen van personen die niet namens de Opdrachtnemer betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst(en). Na beëindiging van de looptijd van de onderhavige Overeenkomst(en) zullen alle gegevens en alle gerelateerde informatie over de Politie voor zover die niet vallen onder een wettelijke bewaarplicht, overgedragen worden aan de Politie, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de Politie, indien gewenst door de Politie, de overdracht en verwijdering kan controleren. Informatie over de Politie en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/ gebruikt dan voor de overeengekomen diensten en/of leveringen.

### **Eis 2. Calamiteiten en inzetten derde partij - Uitvoeringseis**

Wanneer de Opdrachtnemer (bijv. bij calamiteiten) niet kan voldoen aan de aan hem door de Politie gevraagde capaciteit is de Politie gerechtigd om de betreffende dienstverlening bij een derde partij naar zijn keuze te betrekken zonder dat de Opdrachtnemer in dit geval recht heeft op enige (schade)vergoeding of compensatie.

### **Eis 3. Inzetten onderaannemers - Uitvoeringseis**

Opdrachtnemer kan bepaalde onderdelen van de Opdracht door derden laten uitvoeren, mits voor de keuze van deze onderdelen en van de daarvoor in te schakelen derden vooraf de schriftelijke goedkeuring van de Politie is verkregen. De goedkeuring wordt niet onthouden op

onredelijke gronden. De Opdrachtnemer blijft niettemin jegens de Politie voor alle onderdelen volledig verantwoordelijk en aansprakelijk. Indien gebruik wordt gemaakt van Onderaannemers blijft de Opdrachtnemer verantwoordelijk en aansprakelijk. Opdrachtnemer regelt eveneens de (administratieve) afhandeling met Onderaannemers.

Wanneer voor de opdracht een inspanningsverplichting (inhuur) wordt aangegaan is, wanneer de in te huren kracht een zzp'er (zelfstandige zonder personeel) is, de Wet Deregulering beoordeling arbeidsrelaties (Wet DBA) van belang. Zie: <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/modelovereenkomsten/content/wat-houdt-de-wet-dba-eigenlijk-in>

De Politie kan wanneer zij een opdracht op basis van een Inspanningsverplichting (inhuur) onder de Raamcontractanten uitzet, Opdrachtnemer verzoeken hiervoor een medewerker in te zetten die in loondienst is bij Opdrachtnemer of, indien van toepassing, de Onderaannemer. Als Opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen kan alleen een zzp'er(s) aangeboden worden wanneer: de relatie tussen de betreffende zzp'er en diens opdrachtgever (Opdrachtnemer of Onderaannemer) aantoonbaar in overeenstemming is met de Wet DBA en als zodanig is vastgelegd.

Bovenstaande geldt niet voor opdrachten op basis van een Resultaatverplichting omdat de medewerker(s) van Opdrachtnemer dan niet onder gezag van Opdrachtgever werken.

#### **Eis 4. Innovatie -Uitvoeringseis**

De Opdrachtnemer beschikt over ontwikkelcapaciteit en expertise waarbij de Trainingen aan de wensen van de Politie blijven voldoen en niet achterblijven op ontwikkelingen binnen de branche. De Opdrachtnemer informeert de Politie proactief omtrent nieuwe ontwikkelingen. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, een Training niet meer leverbaar is, of indien de Opdrachtnemer een innovatief en/of vervangende Training wenst te leveren, dan mag dit alleen tegen de in de Inschrijving aangegeven prijzen of lager. Bovendien dient deze Dienst kwalitatief gelijkwaardig of beter te zijn dan de Dienst die vervangen wordt.

#### **Eis 5. Continuïteit dienstverlening - Uitvoeringseis**

Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de verlening van de Diensten en de uitvoering van de Werkzaamheden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en zolang de verplichtingen van Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.

## **1.2 Eisen aan Dienstverlening**

#### **Eis 6. Taaltrainingen - Uitvoeringseis**

Opdrachtnemer verzorgt zelfstandig de planning en organisatie en op verzoek de accommodatie van de Taaltrainingen en alle bijbehorende communicatie met de Deelnemers.

#### **Eis 7. Talenaanbod - Uitvoeringseis**

Het Trainingsaanbod omvat de volgende talen:

- Arabisch
- Duits
- Engels
- Frans
- Grieks
- Italiaans
- Nederlands
- Pools
- Papiaments

- Portugees
- Russisch
- Spaans
- Turks

**Eis 8. Andere talen *Uitvoeringseis***

Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer een offerte uitbrengen voor een Training in een taal die niet is genoemd onder eis 7.

**Eis 9. Toepassing - *Uitvoeringseis***

De Trainingen omvatten de toepassingen luisteren, lezen, interactie, productie en schrijven. Bij de toepassing van de Nederlandse taal hoort ook het zakelijk schrijven, waaronder het schrijven van beleidstukken o.a. met behulp van piramideschrijven.

**Eis 10. Dagdeel - *Uitvoeringseis***

De Opdrachtnemer levert voor één dagdeel 3,5 lesuren van 9:00 tot 12:30 en/of van 13:00 tot 16:30.

Een lesdag betreft 7 werkelijk gemaakte lesuren. De lunchtijd van 30 minuten van de Deelnemer en Trainer worden niet in rekening gebracht door Opdrachtnemer. Tijden kunnen evt. aangepast worden met toestemming van de Opdrachtgever.

**Eis 11. Trainingsvormen *Uitvoeringseis***

Deelnemers hebben een gedifferentieerde vraag t.a.v. Trainingen. Opdrachtnemer is bereid en in staat om vanaf de ingangsdatum van het contract een blend aan (digitale) leeractiviteiten te leveren. Zowel digitaal, fysiek, klassikaal onderwijs of een hybride vorm. In geval van een digitale leeromgeving stelt de Politie eisen aan de veiligheid van die omgeving. Dit wordt i.v.m. de snelheid van de technologische ontwikkelingen afgestemd op het moment dat dit zich zal voordoen. Voor genoemde vormen van onderwijs is het noodzakelijk dat de trainer/opleider/docent/adviseur gebruik maakt van eigen device.

**Eis 12. Diensten Taaltrainingen – *Uitvoeringseis***

Opdrachtnemer coördineert, verzorgt en voert alle activiteiten uit die met de Trainingen samenhangen, waaronder:

- Het verzorgen en verstrekken van informatie over Trainingen op een speciaal voor de Politie ingerichte landingspagina (zie eis 23);
- Het ontwikkelen en uitvoeren van Trainingen;
- De bevestiging van aanmelding en informatie over data, locatie, docent, studiemateriaal, evt. digitale leeromgeving aan Deelnemer;
- Het afstemmen van leerinhoud op de individuele Deelnemers (personalisatie) en hun specifieke werkpraktijk of ontwikkelbehoefte;
- Het toepassen van meerdere leervormen waarbij ‘De werkpraktijk als leeromgeving’ als vertrekpunt geldt;
- Het ontwikkelen en beschikbaar stellen van (digitaal) lesmateriaal en naslagwerk aan Deelnemers;
- De inzet van audio/ visuele middelen;
- Het voeren van een gesprek met Deelnemer ten behoeve van niveaubepaling na ontvangst opdracht;
- Het verlenen van nazorg door lesmateriaal tot een half jaar na einde training (digitaal) beschikbaar te houden voor Deelnemer;
- Het aan Deelnemer verstrekken van bewijzen van deelname en indien overeengekomen een certificaat;

- Het afnemen van Deelnemersevaluatie binnen 2 weken vanaf de laatste trainingsdag, van een Training (voortraject, Training zelf en na traject) op toepasbaarheid, mate van blending en borging;
- Het verstrekken van managementrapportages met o.a. overzichten van Deelnemers aan trainingen, verstrekte bewijzen van deelname, certificaten, diploma's en getuigschriften;
- Het factureren van kosten na afloop van een Training onder vermelding van nummer Overeenkomst (NP) + specificatie team Deelnemersgroep (indien van toepassing);
- Het deelnemen door de Politie geplande overleggen (4x per jaar). Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht.

**Eis 13. Korpsvisie leren en ontwikkelen - *Uitvoeringseis***

Opdrachtnemer biedt haar dienstverlening aan conform het handelingskader van de korpsvisie leren & ontwikkelen van de Politie (bijlage "Korpsvisie en strategie Leren & Ontwikkelen Kern").

**Eis 14. Niveau - *Inschrijvingseis***

Het niveau dient aan te sluiten op het Common European Framework of Reference for Languages<sup>1</sup>: Learning, Teaching, Assessments (CEFR) Niveau A1 en A2, B1 en B2 en CEFR Niveaus C1 en C2.

**Eis 15. Niveaubepaling - *Uitvoeringseis***

Voor de vereiste niveaubepaling per Training sluit Opdrachtnemer aan bij het CEFR.

Het niveau wordt in een eerste gesprek vastgesteld door de trainer. Dit eerste gesprek dient kosteloos te zijn. Indien geen deelname volgt mag per kandidaat één keer het individueel uurtarief worden gefactureerd.

Een kort gesprek om te komen tot een valide niveaubepaling is toegestaan. De kosten voor dit eventuele korte gesprek dienen inbegrepen te zijn in de prijs van Inschrijver.

**Eis 16. Uitvragen van de leerdoelen - *Uitvoeringseis***

Afhankelijk van de doelgroep wordt in een gesprek met de contactpersoon (specialist HR Ontwikkelen en Opleiden, coördinator of de leidinggevende) vastgesteld wat de gewenste uitkomst van de Training is. Gezien de diversiteit aan functies, niveaus, geografische ligging, jargon en talen zijn deze doelen zeer uiteenlopend. De leerdoelen combinatie met de niveaubepaling en toe te passen leervorm resulteren in een ureninschatting. Van deze ureninschatting wordt enkel na toestemming van de contactpersoon afgeweken.

**Eis 17. Groepsgrootte - *Uitvoeringseis***

De groepsgrootte varieert van individueel tot maximaal tien Deelnemers. Om redenen van planning of teambuilding kunnen grotere groepen worden samengesteld waarbij Opdrachtgever beseft dat het leerrendement hierdoor mogelijk lager uit kan vallen. Als er bij grotere groepen dan tien personen één docent wordt ingezet wordt het tarief niet hoger dan bij de groepsgrootte van tien personen.

**Eis 18. Bewijs van deelname en certificering - *Uitvoeringseis***

Na iedere afgeronde Training dient minimaal een Bewijs van deelname te worden afgegeven. Dit mag een zelfgekozen format zijn. Indien een Training leidt tot een certificaat van deelname worden voor het certificaat van deelname geen aanvullende kosten in rekening gebracht.

---

<sup>1</sup> Zie Bijlage B Europees referentiekader behorend bij dit document

Indien een Training leidt tot een examen met marktconform diploma, zijn deze kosten inbegrepen in de prijs. Marktconforme diploma's zijn conform het referentiekader CEFR.

Opdrachtnemer levert, indien van toepassing, afzonderlijk examentraining en Trainingen inclusief examens met de daarbij behorende certificaten. Het onderdeel examens mag extern op de markt worden betrokken waarbij het exameninstituut niet hoeft te worden opgegeven als Onderaannemer of Combinant. Opdrachtnemer dient wel de financiële en administratieve handelingen ten aanzien van de examens en certificaten te verzorgen en in de Offerte te benoemen.

**Eis 19. Examens en herexamens - Uitvoeringseis**

Het is mogelijk om een (online) (her) examen af te nemen als de Deelnemer zich hiervoor kwalificeert. Mocht een Deelnemer het (online) examen niet in één keer met goed gevolg afleggen dan vindt het herexamen binnen maximaal 6 maanden na het eerste examen plaats.

**Eis 20. Landelijke dekking - Inschrijvingseis**

Opdrachtnemer dient verspreid over Nederland Trainingen te verzorgen. Landelijke dekking is onderdeel van de dienstverlening en hiervoor kunnen op geen enkele wijze extra kosten zoals reiskosten en reistijd, kosten voor materialen en voorbereidingstijd in rekening gebracht worden. De Politie verzorgt de accommodatie (Trainingsruimte) waarbij sprake is van fysieke in company Trainingen, tenzij de Politie Opdrachtnemer vraagt accommodatie te verzorgen. De fysieke locaties bevinden zich in Nederland, behalve op de Waddeneilanden en Zeeuws-Vlaanderen. Het Caribisch gebied is niet meegenomen in deze aanbesteding.

## 1.3 Werkwijze/uitvoering

**Eis 21. Vernieuwen informatievoorziening**

Vanaf heden tot en met 2028 doorloopt de Politie een programma met als doel het vernieuwen van de informatievoorziening (IV) voor een set aan business capabilities van de bedrijfsvoering van de Politie. Het gaat hier om de vernieuwing van de IV-voorzieningen ter ondersteuning van oa financieel management (E-facturatie), ICT-verbindingen met leveranciers (punch-out catalogi), HRM (inhuur personeel, urenstaten). Deze opdracht wordt grotendeels ingevuld met meerdere (ERP-)Suites, aangevuld met een aantal (bestaande) satellietapplicaties.

Bij overeenkomsten met de Politie is het nadrukkelijk van belang kennis te nemen van en rekening te houden met een migratie van de geautomatiseerde dienstverlening. Denk hierbij aan (meerdere keren aanmaken van) cataloguskoppelingen, uren schrijven, uploaden van gegevens etc. Opdrachtnemer dient hieraan haar medewerking te verlenen gedurende de contractperiode.

**Eis 22. Aanvraag dienst- Uitvoeringseis**

Na Gunning treden de Politie en de Opdrachtnemer in overleg omtrent de werkwijze voor het aanvragen van een dienst bij Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer en de Politie zorgen tijdens de implementatieperiode gezamenlijk voor het optimaal inrichten van het aanvraagproces. Dit betekent dat de Opdrachtnemer volledige medewerking hieraan verleent, ook indien sprake is van eventuele veranderingen in het aanvraagproces gedurende contractperiode, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen bij de Politie.

**Eis 23. Landingspagina - Uitvoeringseis**

De Opdrachtnemer verstrekt de Politie toegang tot een online (op maat gemaakte) landingspagina met de van toepassing zijnde producten en diensten.

- Opdrachtnemer dient een online landingspagina in te richten;
- De Opdrachtnemer en de Politie zorgen tijdens de implementatieperiode gezamenlijk voor het optimaal inrichten van de onlinelandingspagina;
- Deze landingspagina wordt ingericht bij Opdrachtnemer en is alleen toegankelijk voor politiemedewerkers;
- Deze pagina wordt (1 maand) voor aanvang van de start van de Dienstverlening opgeleverd en getest in de implementatie;
- Op deze pagina staat in elk geval de producten- en dienstencatalogus, alsmede aanvullende informatie over de looptijd en opbouw van de Trainingen, met leerdoelen en thema's studentbelastingsuren per dagdeel (SBU);
- De mogelijkheid voor individuele Deelnemers om zich via de landingspagina in te schrijven voor een training;
- Een link voor deze landingspagina bij de Politie wordt vermeld op de digitale interne politieomgeving;
- Overeengekomen tarieven en andere diensten van Opdrachtnemer worden op deze pagina vermeld.

**Eis 24. Levertijd - Uitvoeringseis**

Als indicatie voor Opdrachtnemer geldt een levertijd van:

- Maximaal 2 maanden na aanmelding voor het aanbieden van Trainingen;
- Uiterlijk 2 weken voorafgaand aan de Training is contact geweest tussen Opdrachtnemer en Deelnemers;

**Eis 25. Annulering door Opdrachtnemer - Uitvoeringseis**

Indien Docent/Trainer van Opdrachtnemer verhinderd is, om welke reden dan ook, dan dient Opdrachtnemer een vervangende Docent/Trainer te sturen. Indien annulering aan de kant van Opdrachtnemer toch plaatsvindt binnen 48 uur voor aanvang van geplande training, dan is het de Politie toegestaan om de kosten door te belasten aan opdrachtnemer. Hieronder valt ook catering.

Indien een Opleiding door de Opdrachtnemer in tijd of locatie wordt verplaatst of geannuleerd, dan dient dit per direct gemeld te worden aan de betreffende contactpersonen van de Politie en aan de deelnemers. Deelnemer is gerechtigd om in reactie hierop zonder opgave van reden bij Opdrachtnemer te annuleren.

**Eis 26. Annulering door de Politie - Uitvoeringseis**

Verplaatsen is altijd het eerste uitgangspunt i.p.v. annuleren.

- Tot 14 werkdagen voor aanvang van de eerste Trainingsdag, kan de gemandateerde functionaris iedere Bestelling schriftelijk en kosteloos annuleren. Hieronder valt ook het aanmelden/ wijzigen van aantal Deelnemers voor een klas of het wijzigen van lesdagen;
- Indien de Politie binnen 4 werkdagen voor aanvang van de eerste Trainingsdag de training annuleert of het aantal deelnemers reduceert, waardoor 1 of meer docenten niet ingezet hoeven te worden door Opdrachtnemer, wordt de annulering/reducering beschouwd als een te late annulering en brengt Opdrachtnemer 100% van de kosten voor de desbetreffende Trainingsdag in rekening.
- De annulering van de Politie kan alleen schriftelijk plaatsvinden en wordt altijd binnen twee (2) Werkdagen schriftelijk bevestigd door Opdrachtnemer;
- Als de Politie 24 uur voorafgaande aan een Training een vervangende Deelnemer aanmeldt voor de Training dan worden geen annulerings- en of wijzigingskosten in rekening gebracht;

- Bij een schriftelijke annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de eerste Trainingsdag, door gemandateerde functionaris, betaalt de Politie aan Opdrachtnemer 25% van het all-in tarief van de betreffende bestelling(en) mits;
- De Politie binnen twee (2) Werkdagen een schriftelijke bevestiging van Opdrachtnemer ontvangt, met vermelding van de annuleringskosten;
- De gefactureerde annuleringskosten, op basis van de schriftelijke bevestigingen, worden in de kwartaalrapportage vermeld (eis 45).

**Eis 27. Bereikbaarheid - Uitvoeringseis**

De Opdrachtnemer zet één contactpersoon in als eindverantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst. Deze persoon is tevens aanspreekpunt voor alle uitvoerende Onderaannemers en/of Combinanten. Bij afwezigheid van deze persoon zorgt de Opdrachtnemer voor continuïteit.

## 1.4 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

**Eis 28. Milieubewust inkopen - Uitvoeringseis**

Opdrachtnemer stelt het lesmateriaal altijd digitaal beschikbaar, tenzij. Hierbij kan de Opdrachtnemer denken aan bijvoorbeeld Deelnemers met een beperking die het moeilijk maakt het lesmateriaal digitaal tot zich te nemen. Opdrachtnemer spant zich in dergelijke gevallen in een oplossing te vinden. Een e-book mag aangeboden worden.

## 1.5 Informatiebeveiliging en privacy

De Politie hecht erg aan een deskundige inzet van haar bedrijfsmiddelen voor de bestrijding van de criminaliteit. Daartoe is beveiliging van de in te zetten middelen en informatie ten behoeve van de politietaak een belangrijk speerpunt. Daarnaast is voor het goed uitvoeren van de Overeenkomst een betrouwbare informatie-uitwisseling tussen de Politie en de Opdrachtnemer (en indien van toepassing ook haar Combinanten en/of Onderaannemers) en betrouwbare verwerking in de administratie van de Opdrachtnemer nodig ten aanzien van:

- Locaties van de uitgevoerde werkzaamheden;
- Registratie van persoonsgegevens m.b.t. de uitgevoerde werkzaamheden.

De Politie behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om bij de uitvoering van de dienstverlening aanvullende maatregelen met de Opdrachtnemer overeen te komen, ten einde de risico's te beperken.

**Eis 29. Informatie - Inschrijvingseis**

- De Opdrachtnemer garandeert dat informatie die gerelateerd is aan deze Overeenkomst, correct wordt verwerkt en opgeslagen;
- De Opdrachtnemer stemt ermee in dat in beginsel alle door de Politie ter beschikking gestelde informatie, gegevensdragers en apparatuur betreffende werkzaamheden voor de Politie eigendom zijn van de Politie tenzij expliciet anders overeengekomen;
- De Opdrachtnemer vernietigt de gegevens (inclusief alle kopieën en back-ups) op een definitieve en onomkeerbare wijze, waarbij het proces van vernietiging beveiligd is. De Opdrachtgever hanteert richtlijn NIST 800-88 als referentiekader.

- De Opdrachtnemer garandeert dat informatie van en over de Politie niet onbedoeld in handen van derden kan vallen en heeft daartoe interne procedures ingericht.

**Eis 30. Informatiegebruik - Inschrijvingseis**

- De Opdrachtnemer zal in de communicatie met de Politie en/of Onderaannemers slechts de hoogstnoodzakelijke informatie uitwisselen. De Opdrachtnemer heeft hiertoe interne procedures om gedrag van personeel ten aanzien van informatiegebruik te controleren.
- Informatie van of over de uitgevoerde werkzaamheden van de Politie worden op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de Opdracht.

**Eis 31. Controle - Uitvoeringseis**

- De Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om penetratie- dan wel securitytests uit te (laten) voeren inzake de van de Opdrachtnemer afgenomen Producten en Diensten, dit ter beoordeling van de Opdrachtgever;
- Indien de levering en/of hosting van software valt binnen de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dan zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat te allen tijde de naleving van de afspraken gecontroleerd kan worden;
- Opdrachtnemer beschermt de gegevensverwerking in het kader van de Opdracht tegen onbevoegde toegang;
- Applicaties van Opdrachtnemer, die gebruikt worden in kader van de Opdracht, dienen faciliteiten te bieden voor logging en monitoring in verband met ongeoorloofde en/of onjuiste activiteiten van medewerkers, beheerders en stringen binnen de applicatie. Opdrachtnemer zorgt dat de (pogingen tot) toegang tot de gegevensverwerking in het kader van de Opdracht, controleerbaar zijn voor Opdrachtgever;
- De loggings- en detectie-informatie (registraties en alarmeringen) en de condities van de beveiliging van ICT-systemen worden regelmatig door Opdrachtnemer gemonitord (bewaakt, geanalyseerd) en de bevindingen gerapporteerd aan Opdrachtgever;
- De Opdrachtnemer wordt geacht bij een incident direct de nodige maatregelen te treffen om gevolgschade voor de Politie zoveel mogelijk te beperken;
- Ieder incident aangaande informatie van de Politie of ieder (vermoeden van) inbreuk op de beveiliging dient de Opdrachtnemer onmiddellijk te melden aan de Politie. Politie kan op dat moment een nader onderzoek vorderen.

**Eis 32. Procedures/Organisatie/personeel - Uitvoeringseis**

- De Opdrachtnemer heeft een autorisatieproces ingericht voor toegang tot systemen, informatie, waarde goederen, gebouwen en terreinen, werkruimten en speciale zones;
- De Opdrachtnemer wijst een contactpersoon voor de (informatie)beveiliging en privacy aan;
- Op externe locaties is er geen toegang tot politievertrouwelijke informatie of de politie werkomgeving. Met de volgende zaken dient er rekening te worden gehouden:
  - Er dient een lesruimte te zijn die afgesloten kan worden tijdens bijvoorbeeld een pauze;
  - Er dient een lesruimte te zijn die voorzien is van daglicht maar waar geen inkijk mogelijk is, ook niet vanaf een gang;
  - Er dient voldoende dekking te zijn voor de data aanbieder van de Politie om bijvoorbeeld op de laptop van de Politie toegang te krijgen tot lesmateriaal. Het moet niet nodig zijn om bijvoorbeeld op een WIFI-mogelijkheid van een locatie aan te sluiten.

### **Eis 33. Clouddiensten - Uitvoeringseis**

Indien voor de opslag van data gebruik wordt gemaakt van clouddiensten, dan dient voldaan te worden aan de volgende voorwaarden:

- De gegevensverwerking van de opdracht waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is, vindt plaats binnen de EER (of NL);
- Opdrachtnemer zorgt dat vertrouwelijke gegevens (dit kan door Opdrachtgever bepaald worden) versleuteld worden opgeslagen conform de aanbevolen standaard van het Forum Standaardisatie. Zie: [www.forumstandaardisatie.nl](http://www.forumstandaardisatie.nl);
- AES256 Versleutelingstechniek is het minimum;
- De in de SaaS-applicatie opgeslagen gegevens van Opdrachtgever worden versleuteld met een encryptiesleutel die geleverd en beheerd wordt door Opdrachtgever;
- Externe leveranciers van clouddiensten worden beschouwd als toeleveranciers. Hierbij geldt dat Opdrachtnemer desondanks dient te voldoen aan de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen aangaande clouds en clouddiensten;
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een veilige verwerking en opslag van data in het geval dat gebruik wordt gemaakt van clouddiensten;
- De Opdrachtnemer dient de communicatiebeveiliging van het Online portal zo in te richten dat deze minimaal een A-rating scoort volgens servertest op <http://www.ssllabs.com>. In de communicatie en/of accountnaam voor de online-omgeving, wordt de Politiedeskundige gemaild of logt in met het NP1234@politie mailadres;
- Applicaties van Opdrachtnemer, die gebruikt worden in kader van de Opdracht, dienen faciliteiten te bieden voor logging en monitoring in verband met ongeoorloofde en/of onjuiste activiteiten van medewerkers, beheerders en storings binnen de applicatie. Opdrachtnemer zorgt dat de (pogingen tot) toegang tot de gegevensverwerking in het kader van de Opdracht, controleerbaar zijn voor Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer zorgt voor een toepasbaarheid van single sign on (SSO) die gekoppeld is aan het identity and accessmanagement (IAM) van Opdrachtgever;
- De Opdrachtnemer stelt de applicatie/app zodanig in dat een gebruikerssessie wordt beëindigd na een voor-ingestelde periode van inactiviteit van de gebruiker of bij het afsluiten;
- Door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde webportal t.b.v. de Opdracht voldoet aan de ICT-richtlijnen voor webapplicaties van het NCSC.

## **1.6 Inzet mensen en deskundigheid personeel**

### **Eis 34. Algemene deskundigheid personeel - Uitvoeringseis**

Ter uitvoering van de verrichtingen die verband houden met de te sluiten Overeenkomst zal de Opdrachtnemer zich bedienen van voldoende, ter zake kundig en bevoegd personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde verrichtingen op de juiste wijze worden uitgevoerd.

Opdrachtnemer garandeert dat de trainers die worden ingezet, voldoen aan onderstaande (kwaliteits-)eisen:

- Is in het bezit van een aantoonbaar diploma of certificaat voor het verzorgen van de desbetreffende Opleiding;
- Beschikt over de noodzakelijke didactische vaardigheden om kennis, vaardigheden en houdingsaspecten te onderwijzen.
- De trainers hebben het niveau van *native speaker* of *near native speaker* in de taal waarin ze trainen en;

- De trainers hebben het niveau van *native speaker of near native speaker* in de Nederlandse taal en;
- Minimaal 3 jaar ervaring in het geven van Taaltrainingen.

Voor de niveaus B2 en hoger is het toegestaan om trainers in te zetten die niet over near-native beheersing van het Nederlands beschikken, mits dit de kwaliteit van de training niet belemmert.

### **Eis 35. Integriteit bevorderende maatregelen - *Uitvoeringseis***

De Opdrachtnemer (en indien van toepassing Combinanten en/of Onderaannemers) dienen op verzoek van de Politie aan te tonen welke integriteit bevorderende maatregelen getroffen zijn ten aanzien van het personeel die de betrouwbaarheid en integriteit waarborgen.

Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het integriteitsbeleid van de Politie door zich als organisatie:

- Te houden aan wet- en regelgeving.
- Te investeren in een veilig werkklimaat waarin medewerkers worden uitgenodigd dilemma's en wegingsfouten onderling en met leidinggevenden te bespreken.
- Medewerkers uit te nodigen integriteitsrisico's aan te kaarten die zij tegenkomen in hun dagelijks werk.
- Te investeren in processen en procedures die medewerkers helpen deugdelijk te handelen.
- Schendingen aan te pakken

### **Eis 36. Geen dienstverband bij de Politie - *Uitvoeringseis***

In het beleid van de Politie (2014) staat opgenomen, dat medewerkers die in dienst zijn van de Politie, geen (betaalde) nevenwerkzaamheden verrichten voor de Politie.

De Politie staat niet toe dat Opdrachtnemer voor de Taaltrainingen betaalde werkzaamheden laat verrichten door medewerkers die ook in dienst zijn bij de Politie. De Politie eist dat de in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer twee jaar, voor de ingangsdatum van deze Overeenkomst, geen dienstverband hebben bij de Politie.

### **Eis 37. Inrichting team - *Uitvoeringseis***

Voor de dienstverlening aan de Politie richt de Opdrachtnemer een team medewerkers in dat toegang kan krijgen tot de gegevens van en over de Politie op basis waarvan zij de overeengekomen dienstverlening of werkzaamheden kunnen uitvoeren, onder uitsluiting van al het andere personeel. Het geselecteerde team krijgt slechts toegang tot de gegevens nadat:

- Zij vooraf aan de Politie bekend zijn gemaakt, inclusief hun rol en taak voor de dienstverlening en/ of werkzaamheden;
- Zij ieder individueel een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend en deze door de Politie retour is ontvangen;
- De Politie op basis van de te verrichten dienstverlening, de Inschrijvingsleidraad en andere relevante documenten, een afweging heeft gemaakt ten aanzien van de noodzaak tot overleggen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en/of screenen;
- Zij een eventuele (her)screening uitgevoerd door de Politie met positief resultaat hebben doorstaan.

### **Eis 38. Geheimhouding - *Uitvoeringseis***

Behoudens wettelijke verplichtingen zal de Opdrachtnemer en zijn personeel strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de Diensten, de interne organisatie van de Politie, de identiteit van zijn medewerkers en alle overige informatie waarvan de Opdrachtnemer en zijn personeel weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht. De Opdrachtnemer zal in geen enkel geval, zonder schriftelijke toestemming, melding doen van

zijn Overeenkomst met de Politie. De Opdrachtnemer en zijn bij de Opdracht betrokken personeel (inclusief in de loop van de Overeenkomst eventuele nieuwe medewerkers) dienen na ondertekening van de Overeenkomst een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

**Eis 39. Verklaring omtrent gedrag (VOG) - Uitvoeringseis**

De Opdrachtnemer stemt ermee in dat het team dat bij deze Opdracht is betrokken en ten behoeve van de Politie werkt, beschikt over een VOG. Onder dit team worden niet de medewerkers van de Opdrachtnemer bedoeld die technische, administratieve en andere taken uitvoeren waarbij betrokkene a) geen kennis neemt van Politiegegevens en b) geen toegang heeft en ook niet in staat is zichzelf of anderen toegang te verschaffen tot de informatiesystemen waarin de gegevens, bedoeld onder a, worden verwerkt of deze informatiesystemen beheert; zoals vermeldt in Besluit screening ambtenaren van Politie en Politie-externen van Bestuur. Wanneer zij in aanraking kunnen komen met gevoelige, Politie specifieke informatie kan een zwaardere vorm van screening vereist zijn.

Voor personeel van Opdrachtnemer met een niet-Nederlandse nationaliteit geldt dat een gelijkwaardig document uit het land van herkomst dient te worden overlegd. Als een gelijkwaardig document niet bestaat in het land van herkomst of van vestiging dient Opdrachtnemer een verklaring in te dienen die is afgegeven door een onafhankelijke instantie (bijv. rechtbank of notaris) waarin inhoudelijk dezelfde informatie is opgenomen als in het Nederlandse equivalent van het document.

De Opdrachtnemer garandeert dat diens personeel en/of Onderaannemer(s) die ten behoeve van de Politie werken uiterlijk ten tijde van aanvang van de werkzaamheden beschikken over een geldige VOG, die niet ouder is dan 3 maanden bij aanvang van de werkzaamheden bij of voor de Politie. De functieaspecten waar de VOG op moet zien, zijn 11, 12, 13 en indien van toepassing 41. Als het personeel van Opdrachtnemer en/of Onderaannemer uiterlijk ten tijde van aanvang van de werkzaamheden geen geldige VOG kan overhandigen, resulteert dit automatisch in uitsluiting van betrokkene voor de dienstverlening of werkzaamheden bij of voor de Politie. De Opdrachtnemer garandeert in dat geval dat betrokkene op geen enkele wijze ingezet wordt voor de dienstverlening of werkzaamheden van de Politie. Ook sluit de Opdrachtnemer betrokkene uit van alle of iedere kennisname van gegevens van en over de Politie.

De Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk dat diens personeel en/of Onderaannemer(s) die voor deze Opdracht worden ingezet over een geldige VOG beschikken.

Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van de VOG's, zonder tussenkomst van de Politie. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht bij de Politie. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg te dragen dat eventueel nieuw personeel over een geldige VOG beschikt en dat het betreffende personeel en/of Onderaannemer(s) elke twee jaar opnieuw een VOG aanvragen. De originele VOG mag niet geplastificeerd o.i.d. worden in verband met de echtheidskenmerken die het document bevat. De originele VOG, papieren versie, dient getoond te kunnen worden bij het betreden van Politielocaties.

**Eis 40. Registratie geheimhouding en VOG - Uitvoeringseis**

De Opdrachtnemer garandeert dat hij een administratie bijhoudt van de resultaten van de onderzoeken naar de betrouwbaarheid van diens personeel en/of van Onderaannemer(s)/ VOG en dat de Politie, indien gewenst, inzage wordt verleend in deze administratie.

## 1.7 Communicatie en rapportage

### **Eis 41. Klachtenprocedure**

De Politie hecht waarde aan een adequate afwikkeling van klachten van de Politie, zodanig dat hiervan een preventieve werking uitgaat. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat op moment van ondertekening van de Overeenkomst onderstaande punten zijn (in)geregeld. Na ondertekening van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer de Klachtenprocedure overleggen aan de Politie. In de klachtenprocedure zijn in ieder geval de volgende punten opgenomen:

- De Opdrachtnemer beschikt over een vast aanspreekpunt waar een klacht kan worden ingediend;
- Een klacht wordt in behandeling genomen na overleg tussen de Politie en de contactpersoon van de Opdrachtnemer;
- Alle klachten die schriftelijk, of in een formeel overleg, door de Politie aan de Opdrachtnemer worden gemeld, dienen door de Opdrachtnemer centraal te worden geregistreerd. Uit de klachtenregistratie dient duidelijk de status van de klacht (ontvangen, in behandeling of afgehandeld inclusief omschrijving van de genomen maatregelen) te blijken;
- De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage, zie voor nadere toelichting Eis44;
- De Opdrachtnemer dient klachten die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst tijdig, correct, zorgvuldig en naar tevredenheid van de Politie van de klacht af te handelen;
- Een tijdige en correcte afhandeling houdt in dat 80% van de klachten uiterlijk binnen twee Werkdagen, na melding door indiener van de Klacht, worden opgelost. Een klacht is opgelost indien daarover tussen de Opdrachtnemer en de Politie schriftelijke overeenstemming is bereikt;
- De opgeloste klacht dient op dezelfde Werkdag dat de schriftelijke overeenstemming wordt bereikt, te worden teruggekoppeld aan de contactpersoon van de Politie.

#### Eis 42. Communicatiematrix

Tussen de Politie en de Opdrachtnemer wordt tijdens de uitvoering van de Overeenkomst overleg gevoerd conform onderstaande communicatiematrix. De Opdrachtnemer maakt van elk gesprek een gespreksverslag en levert deze binnen 5 Werkdagen ter goedkeuring bij de Politie aan. De Politie geeft binnen 5 Werkdagen een reactie. Tijdens de implementatie wordt een contactpersonenmatrix samengesteld met daarin een vermelding van contactpersonen van de Politie en de Opdrachtnemer op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Niveau	Frequentie	Politie	Opdrachtnemer	Agenda onderwerpen
Strategisch	1x per jaar	(Operationeel directeur of gemandateerde) + Producten- en dienstenmanager + contractmanager	Directie of gemandateerde en Accountmanager	* Lange termijnvisie en doelstellingen * Financieel resultaat * Marktontwikkelingen * KPI's * Contractafspraken * Accountantsverklaring * Managementrapportages * Knelpunten kwaliteit en financieel * MVO * Informatiebeveiliging
Tactisch	3x per jaar	Contractmanager + OTH	Accountmanager	* Contractafspraken * Knelpunten kwaliteit * Managementrapportages * Verbeterpunten * KPI's * Advisering
Operationeel	Indien nodig	OTH-er of contractmanager	Accountmanager	* Dagelijkse operationele aangelegenheden * Knelpunten en mutaties * Continu bewaken en monitoren van de kwaliteit van dienstverlening

## 1.8 Prestatiemeting / KPI's

#### Eis 43. Deelnemersevaluatie en KPI's – *Uitvoeringseis*

In de deelnemersevaluatie vraagt Opdrachtnemer onderstaande punten uit en neemt in de kwartaalrapportage het tevredenheidscijfer (tienpuntschaal) per groep op.

##### Training & materiaal

- Mate waarin het programma en de (digitale) lesstof aansluiten op leerdoelen van de Deelnemer(s);
- Mate waarin -indien van toepassing- het digitale leerportaal bereikbaar is voor de Deelnemer;
- Mate waarin de inhoud van de training (basis en herhaal) aansluit op de hedendaagse praktijk;

- Mate waarin de inhoud van de training voldoende verdieping van de onderwerpen biedt;
- Mate van afwisseling in het lesprogramma;
- Kwaliteit en verzorging van het (online) lesmateriaal;
- Tijdige beschikbaarheid van noodzakelijke informatie en studiemateriaal.

Trainer/coach

- Gelegenheid tot interactie met andere Deelnemers;
- Gelegenheid voor Deelnemer tot vragen stellen;
- Uitleg van de lesstof;
- Deskundigheid van de trainers in hun vakgebied;
- Lestempo;
- Aansluiting trainers bij de politiecontext;
- Mate waarin afspraken zijn nagekomen door trainer/coach.
- 

<b>Eis 44. Evaluatie</b>	Opdrachtnemer dient een evaluatieformulier op te stellen conform de specificaties van eis 43.
Eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afnemen van Deelnemers evaluatie binnen 2 weken na afronding van een Training;</li> <li>- Antwoorden van de Deelnemers dienen door de Opdrachtnemer verzameld, geanalyseerd en beoordeeld te worden;</li> <li>- De tienpuntschaal uitslag, in een gemiddeld cijfer van de Training, wordt opgenomen in de kwartaalrapportage;</li> <li>- In het tactische en strategische jaarlijkse overleg worden de evaluaties voorzien van een analyse met verbeterpunten en schriftelijk vastgelegd in de gespreksverslagen;</li> <li>- Indien de trainer op basis van het gemiddelde een 'onvoldoende' scoort bij de evaluatie, heeft De Politie het recht de betreffende trainer te laten vervangen.</li> </ul>
Norm KPI is 7 of hoger op tienpuntsschaal	De norm van deze KPI is een score van gemiddeld 7 of hoger. Lager dan 7 is onvoldoende. De Politie eist dat de norm voor deze KPI wordt behaald.
Na drie lesgroepen	Als Opdrachtnemer na een gemiddelde van drie groepen een onvoldoende behaalt, zal hij de reden van deze tekortkoming onderzoeken en binnen zeven (7) Werkdagen een Plan van Aanpak met correctieve acties presenteren. De Politie zal dit plan beoordelen.
	Indien blijkt dat het plan van aanpak met correctieve acties niet voldoet en Opdrachtnemer de daaropvolgende drie lesgroepen wederom niet de bovengenoemde criteria behaalt, behoudt de Politie zich het recht voor om de Overeenkomst en/of de Nadere overeenkomst te ontbinden.

Na een periode van 1 jaar zal de huidige KPI in het strategisch overleg worden beoordeeld. In onderling overleg kan worden besloten om de KPI's te wijzigen en/of nieuwe KPI's toe te voegen. Definitieve KPI's komen tot stand na goedkeuring door de contractmanager van de Politie.

#### **Eis 45. Managementrapportages – Uitvoeringseis**

De Management rapportage moet een duidelijk inzicht geven in de afgenomen Training(en) en/of Ontwikkeltrajecten per periode en moet de volgende informatie verschaffen. Voor de managementrapportage wordt gebruik gemaakt van een door Opdrachtgever vastgesteld format. De rapportage dient uiterlijk binnen 3 weken na afsluiting van het kwartaal worden opgeleverd:

- De naam van de Training;
- De afgenomen Training per Deelnemer;
- De afgenomen digitale Trainingen (bij Opdrachtnemer en/of zelfstandig);
- Een overzicht per kwartaal naast de hoeveelheid Deelnemers ook het aantal uren van de Training en het bijbehorende tarief;
- Het aantal Deelnemers per eenheid (Politie is ingedeeld in 14 eenheden);
- Het aantal Afmeldingen, Annuleringen, Verplaatsingen en aantal No shows van een afgenomen Training;
- Vermelding van gebruik van interne en externe locaties;
- Het totaalbedrag gefactureerd per Training inclusief en exclusief BTW;
- Het slagingspercentage na het 1e examen dan wel certificaat (indien van toepassing);
- Het aantal afmeldingen door de Politie en/of Deelnemer(s);
- Het aantal geannuleerde Trainingsdagdelen door Opdrachtnemer inclusief data;
- Het tevredenheidscijfer naar aanleiding van evaluatie direct na de Training;
- Het aantal ingevulde evaluaties;
- Rapporteren over scores KPI's;
- Cumulatief per jaar.

### **1.9 Prijzen en tarieven**

Alle geoffreerde prijzen zijn in euro's en exclusief BTW, dan wel vrijgesteld van BTW.

Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen BTW in rekening brengt en voor (een deel van) de Diensten toch geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever.

#### **Eis 46. Indexering – Uitvoeringseis**

De overeengekomen tarieven voor de dienstverlening zijn vast tot 1 januari 2027. Vervolgens kan gedurende de looptijd van de overeenkomst jaarlijks per 1 januari van het volgende jaar geïndexeerd worden.

Een verzoek tot indexering dient minimaal dertig (30) kalenderdagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van met onderbouwing d.m.v. indexatiegegevens van de gewijzigde tarieven (screen prints – links naar website etc.).

Op basis van de CBS-indexcijfers Dienstenprijsindex (\*1), waarbij het laatst gepubliceerde indexcijfer zal worden vergeleken met het indexcijfer van één jaar daarvoor. (1\*)

<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table?searchKeywords=index%20cao%20lonen>

De goedkeuring door de contractmanager van de Politie behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is en of de eisen in het contract zijn behaald.

Bij het niet behalen van de eisen kan de opdrachtgever verzochte prijswijziging afwijzen. Na schriftelijke goedkeuring door de leveranciersmanager van de Politie worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht.  $(C1/C0) * P0$ . Hierbij staat P voor prijs en C voor index Cijfer.

Alle op te geven prijzen zoals genoemd in het prijzenblad dienen inclusief alle bijkomende kosten te zijn, zoals maar niet uitsluitend:

- Kosten voor managementrapportages en management overleggen;
- Kosten voor benodigde materialen en overige kosten;
- Overhead;
- Implementatie;
- Administratie;
- Parkeer- en verblijfkosten;
- Reiskosten.

## 1.10 Implementatie

### **Implementatie - Uitvoeringseis**

Het aanbestedingstraject wordt door de Politie afgerond na een succesvolle implementatie. Onder 'succesvolle implementatie' wordt ten minste verstaan:

- Alle stakeholders binnen de Politie zijn geïnformeerd en volledig op de hoogte van het nieuwe aanbod;
- Alle systemen en processen, zoals aanvraag-, bestelproces zijn ingericht. Tijdens de implementatieperiode richt de Politie een implementatieteam in afhankelijk van de implementatiestrategie van de Politie. Dit implementatieteam staat onder leiding van een implementatiemanager van de Politie.
- Het leveren van de dienstverlening in al haar facetten. Dit is inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.

### **Eis 47. Contactpersoon tijdens implementatie - Uitvoeringseis**

De Opdrachtnemer stelt een implementatiemanager aan. Deze heeft voldoende bevoegdheid om snel beslissingen te kunnen nemen en heeft ervaring met soortgelijke implementatietrajecten. De implementatiemanager van de Opdrachtnemer is 'Single Point of Contact' (SPoC) voor de implementatiemanager van de Politie.

De Opdrachtnemer zorgt voor vervanging bij afwezigheid van de implementatiemanager. De kwalificaties en bevoegdheden van de vervanger dienen tenminste gelijkwaardig te zijn aan die van de implementatiemanager ten einde een ongestoorde voortgang van de implementatie te waarborgen.

### **Eis 48. Kosten implementatiefase - Uitvoeringseis**

Eventuele kosten aan de zijde van de Opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Hieronder vallen in ieder geval, maar niet limitatief, reis- en verblijfkosten, overlegkosten en automatiseringskosten.

### **Eis 49. Implementatieplan - Uitvoeringseis**

De Opdrachtnemer levert, uiterlijk 2 weken na definitieve gunning, in gezamenlijkheid met de Politie na Gunning een implementatieplan en planning (maximaal één A3) op waarin staat aangegeven wat zij nodig heeft van de Politie en welke acties genomen moeten worden op basis van de eisen en wensen in de Aanbestedingsstukken om de implementatie van het contract succesvol te laten zijn. Tevens wordt in het implementatieplan van de Opdrachtnemer opgenomen:

- Projectorganisatie Opdrachtnemer;

- Beschrijven van de wijze waarop de Opdrachtnemer gaat implementeren;
- Beschrijving van (het tot stand brengen van) het netwerk van onderaannemers m.b.t. leveringen in relatie tot de landelijke dekking;
- Planning van de implementatie landelijk;
- Communicatielijnen (wie praat met wie);
- Beschrijving van de aanpak voor het maken van een landingspagina op de website van Opdrachtnemer (een specifieke pagina met daarop Trainingsinformatie voor de Politied medewerkers. De link naar deze landingspagina wordt op intranet van de Politie gepubliceerd).

De Politie stelt het gezamenlijke implementatieplan van de Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen na ontvangst vast.

#### **Eis 50. Op te leveren producten - *Uitvoeringseis***

Door Opdrachtnemer op te leveren producten tijdens de implementatieperiode zijn:

- Concept format factuur (e-facturering);
- Direct na gunning een overzicht met medewerkers die ingezet zullen worden voor de werkzaamheden t.b.v. de Politie, op basis van het format van de Politie;
- De klachtenprocedure, conform eis 40;
- Getekende Geheimhoudingsverklaringen en een geldige Verklaring Omtrent Gedrag dient in bezit te zijn per medewerker die ingezet wordt bij de Politie. Zie eisen omtrent inzet personeel en VOG/BO;
- Een verslag van (kennismakings-)gesprekken met implementatieteam(s);
- De landingspagina, een maand voorafgaand aan start dienstverlening.

De op te leveren producten dienen opgenomen te zijn in de planning.

#### **Eis 51. Voortgang Implementatie - *Uitvoeringseis***

Het implementatieteam van zowel de Politie als de Opdrachtnemer voeren gedurende de implementatieperiode minimaal elke 2 weken een voortgangsgesprek met elkaar.

Werkafspraken en acties worden door de Opdrachtnemer vastgelegd en binnen 5 Werkdagen nadat het voortgangsgesprek heeft plaatsgevonden, aan de implementatiemanager van de Politie ter goedkeuring aangeleverd.

De Opdrachtnemer zal tijdens de implementatiefase wekelijks per mail rapporteren aan de implementatiemanager over de voortgang van de implementatie d.m.v. kort en puntsgewijs de volgende zaken te benoemen:

- Welke acties hebben er afgelopen week plaatsgevonden?
- Welke acties staan er voor de komende week gepland?
- Wat zijn de issues? En de eventueel te nemen maatregelen.
- Planningsverloop.

#### **Eis 52. Decharge implementatie - *Uitvoeringseis***

De Opdrachtnemer verleent medewerking en geeft uitvoering aan de implementatie van de te sluiten Overeenkomst vanaf de Gunning tot de afronding van de implementatie. De implementatiemanager van de Politie verleent op basis van de bevindingen van de Politie decharge aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer krijgt schriftelijk decharge verleend als alle producten op de juiste wijze zijn opgeleverd en aan alle eisen van de Politie voldoen.

#### **Eis 53. Uitsfasering einde contract**

Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst is een overbruggingsperiode van 6 maanden voorzien. Beoogd is dat in deze overbruggingsperiode de op dat moment huidige/ zittende Opdrachtnemer zijn leveringen geleidelijk afbouwt en de nieuwe Opdrachtnemer zijn levering geleidelijk opbouwt c.q. infaseert binnen de processen van de Politie. Dit alles geheel

in overleg met en onder regie van de Politie. De dan zittende Opdrachtnemer en de nieuwe Opdrachtnemer dienen zich flexibel op te stellen gedurende de overbrugging, waar nodig samen te werken en zorg te dragen voor een onverstoorde levering aan de organisatieonderdelen van Politie.

## 1.11 Facturatie

### **Eis 54. Factuurvereisten - Uitvoeringseis**

Om een factuur in behandeling te kunnen nemen moet uw factuur voldoen aan de factuurvoorschriften zoals beschreven in de factsheets<sup>2</sup> van de Politie. In deze factuurvoorschriften staat opgenomen dat de Politie alleen e-facturen via het netwerk van Peppol<sup>2</sup> accepteert.

De Opdrachtnemer dient via tussenkomst van een serviceprovider e-facturen via dit netwerk aan te leveren. Hiervoor gebruikt u ons OIN (organisatie identificatie nummer).

Het gestructureerde elektronische bestand (UBL/ XML, geen pdf), waarbij alle gegevens altijd op een vaste plek in het bestand staan, met hun eigen betekenis, is de juridische factuur en gaat boven de fysieke factuur - Pdf/A-bestand.

Op dit moment wordt SI-UBL-versie 2.1 gebruikt, conform de Europese norm EN16931 en de aanvullende NLCIUS-richtlijnen.

### **Eis 55. Aanlevering facturen via e-facturatie - Uitvoeringseis**

Eén factuur per bestelorder is vereist, de volgorde van de factuurregels moeten overeenkomen met de volgorde van de bestelorderregels;

Verzamelfactuur:

- Een verzamelfactuur is niet mogelijk indien een ordernummer verstrekt is door de Politie. 1 factuur = 1 ordernummer
- Een verzamelfactuur is toegestaan indien het geen ordergebonden factuur is en er geen ordernummer verstrekt is vanuit de Politie. De verzamelfactuur mag alleen 1 kostenplaats bevatten. 1 factuur = 1 kostenplaats. Als er meerdere kostenplaatsen op de factuur vermeld staan, kan er geen automatische verwerking plaatsvinden.

### **Eis 56. Vereisten facturen - Uitvoeringseis**

Opdrachtnemer stelt facturen op volgens de wettelijke voorschriften. Daarnaast heeft de Politie de volgende aanvullende eisen:

E-facturatie is verplicht en dient volgens Bijlage E-facturatie plaats te vinden. Opdrachtnemer factureert op basis van wettelijke en aanvullende vereisten.

- Facturatie vindt altijd plaats na afronding van een complete Training;
- Opdrachtnemer factureert vanuit één centraal punt (één juridische entiteit), te weten de juridische entiteit waarmee de Raamovereenkomst is gesloten, dan wel de penvoerder van de Combinatie (indien van toepassing);
- De Politie staat niet toe dat eventuele door Opdrachtnemer ingezette Onderaannemers rechtstreeks aan de Politie factureren;
- Op de facturen staan altijd de volgende kenmerken:
  - Gericht aan de Politie (m.u.v. penvoerderschappen)

---

1 <https://www.politie.nl/informatie/gedragsregels-zakendoen-met-de-politie.html>

2 Peppol is een internationale digitale infrastructuur en afsprakenstelsel en wordt gebruikt voor het veilig en grensoverschrijdend ontvangen en/of verzenden van o.a. e-facturen en inkooporders tussen grote en kleine bedrijven, overheden en andere organisaties. Op de volgende websites vindt u meer informatie over hoe u kunt e-factureren: <https://peppolautoriteit.nl/> <https://peppol.eu/>

- Specificatie van de dienst (omschrijving, prijs per eenheid, uitvoerdatum, examenkosten);
- Bedrag, exclusief btw;
- Btw met specificatie (tarief, vrijstelling of verlegd);
- Handels- en/of juridische naam Opdrachtnemer;
- Vestigingsadres Opdrachtnemer;
- Vestigingsplaats Opdrachtnemer;
- Factuurdatum;
- Factuurnummer Opdrachtnemer;
- Kamer van Koophandel nummer Opdrachtnemer;
- Btw-identificatienummer Opdrachtnemer;
- IBAN-nummer Opdrachtnemer;
- Tenaamstelling IBAN- nummer (naam en adres);
- Ordernummer + orderregelnummer (Bestelsysteem van de Politie);
- Kostenplaats Politie;
- Contactpersoon/ opdrachtgever van Politie;
- Project code Politie;
- Referentie (indien van toepassing) Politie;
- Vermelding Werkkostenregeling (WKR) (indien van toepassing).

De Politie neemt facturen die niet AVG-compliant zijn niet in behandeling.

**Eis 57. Behandeling van facturen die niet voldoen aan de vereisten**

Indien na verificatie van een factuur blijkt dat het factuurbedrag onjuist is of wanneer een factuur niet aan de gestelde eisen voldoet, dient de Opdrachtnemer – binnen 10 werkdagen na dagtekening van de door de Politie aan de Opdrachtnemer verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan – een creditnota in.

Op de creditnota moet een duidelijke verwijzing naar het factuurnummer, – datum, naam en weeknummer van de betreffende debet nota vermeld staan.

De volledige factuur dient gecrediteerd te worden in een aparte nota en niet te worden vermeld bij een debet nota. De creditnota wordt verrekend met de foutieve debet nota. Hierna dient u de gecorrigeerde debet nota aan te leveren.

**Eis 58. Betalingstermijn**

De betalingstermijn voor betaling van de factuur bedraagt maximaal 30 dagen na ontvangst van een correcte factuur. Alleen facturen die correct zijn bevonden conform wettelijke en aanvullende Politie vereisten worden betaalbaar gesteld.

**Eis 59. Wijzigingen in de facturatie**

Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat de Politie tijdens de looptijd van de overeenkomst (al dan niet op basis van wetswijzigingen) wijzigingen van de facturatie kan doorvoeren.

Wijzigingen kunnen betrekking hebben op de organisatie, processen, factuureisen of eisen die van invloed kunnen zijn op de factureringwijze van opdrachtnemer aan de Politie.

Opdrachtnemer accepteert dat de factuureisen tijdens de looptijd van de overeenkomst kunnen wijzigen en voert deze door binnen een termijn van 30 dagen zonder kosten hiervoor in rekening te brengen.

Opdrachtnemer kan tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigingen doorvoeren na schriftelijke afstemming en toestemming van Politie.