



Bijlage 1 Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Kenmerk DJI-INTMEDTRAINER-24
Datum 5-6-2025
Versie 1.1

Leeswijzer Programma van Eisen

Dit Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. In dit Programma van Eisen staan de eisen waaraan de uitvoering van de Opdracht moet voldoen. Deze eisen zijn individueel herkenbaar door de gegeven nummering.

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

Indien uit de Inschrijving blijkt dat de uitvoering van de Opdracht niet, slechts deels of voorwaardelijk zal voldoen aan een of meerdere eisen, leidt dit tot de vaststelling dat niet wordt voldaan aan alle eisen en wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Inhoud

Hoofdstuk 1: Algemeen.....	3
Hoofdstuk 2: Het proces tot moment van inzet/plaatsing Trainers	5
Hoofdstuk 3: Plaatsing van Trainer(s)	7
Hoofdstuk 4: Opleiding, begeleiding en vervanging of overname van Trainer	9
Hoofdstuk 5: Implementatie.....	12
Hoofdstuk 6: Informatiebeveiliging	13
Hoofdstuk 7: Prestaties, rapportages en contactmomenten met Opdrachtnemer	15
Hoofdstuk 8: Inzetproces, digitale ondersteuning en facturering	19

Nr. eis	Beschrijving eis
	Hoofdstuk 1: Algemeen
1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid de Diensten te leveren, zoals vermeld in hoofdstuk 1 Beschrijvend Document. Dit betekent onder meer dat Opdrachtnemer in staat en bereid is om aan Opdrachtgever, Trainers uit een Pool aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen, zoals nader omschreven in de Aanbestedingsstukken. De trainers dienen bij inzet op basis van de Raamovereenkomst niet-exclusief ter beschikking gesteld te kunnen worden op de Locaties en/of in de regio's in Nederland zoals genoemd in de Aanbestedingsstukken. Indien Opdrachtgever dat verlangt, dienen de Trainers ook ter beschikking gesteld te kunnen worden op andere Locaties en/of in andere regio's in Nederland (inclusief de Waddeneilanden en Rijksdienst Caribisch Nederland en Weeze (Duitsland)). Naar verwachting is de inzet 4 maal per jaar in de Rijksdienst Caribisch Nederland met een inzetduur van gemiddeld 3-4 weken. Nadere afspraken hierover, bijvoorbeeld de vergoeding van accommodatie- en reiskosten, zullen per individuele situatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden afgesproken en vastgelegd. Opdrachtnemer zorgt voor 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	Opdrachtnemer is in staat en bereid om invulling te geven aan inzet van 'geschikte Trainers' uit een Pool. Aan de dienstverlening ten behoeve van de Pool en aan het uitvoeren van Poolmanagement worden de volgende aanvullende eisen gesteld: • Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat alle Trainers die werkzaam zijn in de Pool voldoen aan alle aan hen gestelde eisen (zie dit Programma van Eisen en bijlage 11 Profielomschrijving Trainers v1.0) om zodoende te borgen dat het kennisniveau en de beschikbaarheid van alle Trainers die werkzaam zijn in de Pool voldoende op peil blijft; • Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben ieder kwartaal een (strategisch/tactisch overleg. Na gunning van de Raamovereenkomst kan eventueel een hogere frequentie van het overleg worden overeengekomen. Doel van dit overleg is het inzichtelijk krijgen en houden in de globale behoefte aan Trainers ten behoeve van de inzet in de Pool van Opdrachtgever. In dit overleg wordt doorgaans meerdere maanden vooruitgekeken om te bepalen of maatregelen nodig zijn teneinde de Pool op de juiste omvang te houden; • Meerdere keren per week geeft Opdrachtgever de behoefte aan Trainers ten behoeve van inzet in de Pool door aan Opdrachtnemer. De exacte momenten waarop deze behoefte wordt doorgegeven, wordt nader tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen; • Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat het aantal en de beschikbaarheid van alle Trainers die werkzaam zijn in de Pool voldoende op peil blijft. • Opdrachtnemer zorgt voor de gehele administratieve verwerkingen van de gevraagde Diensten.
1.4	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om aan haar verplichtingen als inlener, die voortvloeien uit relevante wet- en regelgeving, waaronder de Wet DBA en/of cao-gerelateerde verplichtingen, te voldoen.
1.5	Opdrachtgever wenst het risico van ketenaansprakelijkheid te beperken. Daartoe wordt periodiek nagegaan of Opdrachtnemer heeft gezorgd voor betaling van de verschuldigde loonheffingen en omzetbelasting. Hiertoe overlegt Opdrachtnemer eenmaal per jaar een (kopie van een) verklaring van de Belastingdienst dat de verschuldigde loonheffingen en omzetbelasting zijn betaald. Er geldt een uitzondering indien Opdrachtnemer onderdeel is van een beursgenoteerde uitzendonderneming die in Nederland actief is en die een beschikking van

	de Belastingdienst heeft, waaruit blijkt dat de beursgenoteerde uitzendonderneming zekerheid heeft gesteld voor betaling van de loonheffingen en btw en welke zekerheid in de plaats komt van het storten op de g-rekening door inleners. In dat geval geldt in plaats van de tweede alinea van deze eis het volgende: Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever eenmaal per jaar (een kopie van) de genoemde beschikking van de Belastingdienst. Uit deze beschikking moet blijken dat de zekerheidstelling (mede) betrekking heeft op Opdrachtnemer. Indien aanpassingen in wet – en regelgeving leidt tot wijzigingen in het verstrekken van de in eis 1.5 bedoelde beschikking van de Belastingdienst dan gaan Partijen in gesprek over de wijze waarop de bedoelde zekerheidstelling kan worden aangetoond.
1.6	Alle communicatie, in woord en geschrift, met betrekking tot alle aspecten gedurende de uitvoering van de Opdracht geschiedt in het Nederlands.
1.7	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksvoorwaarden voor het Verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI 2018).

Hoofdstuk 2: Het proces tot moment van inzet/plaatsing Trainers

2.1	Voordat Opdrachtnemer een Trainer opneemt in de Pool, stelt Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever een onderzoek in naar de geschiktheid van de Trainer. Hierbij kan door de Opdrachtnemer onder andere getoetst worden op: referenties, diploma's, identiteit, nevenwerkzaamheden van de Trainer, alsmede of de Trainer gerechtigd is tot het verrichten van arbeid in Nederland. De nagetrokken referenties dienen zoveel als mogelijk vergelijkbaar te zijn met de functie waar de inzet op de 'training' betrekking op heeft. Indien de kandidaat één of meerdere referenties heeft opgegeven van werkzaamheden bij de Rijksoverheid, toetst Opdrachtnemer minimaal één van deze referenties. In bijlage 11 Profielomschrijving Trainers v1.0 zijn eisen opgenomen waar een Trainer, in algemene zin en per vakgebied, aan moet voldoen. Indien een Trainer voldoet aan de gestelde eisen is de trainer een 'geschikte trainer'. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de 'geschikte trainer' alvorens toelating aan de pool en dus (directe) inzet, een verplicht gestelde opleiding dient te volgen (zie tevens eis 4.2 e.v.) . Hierbij dient opgemerkt te worden dat voor specifieke afdelingen niet alle Trainers inzetbaar zijn. In de implementatiefase wordt hier nader toelichting over gegeven. Voor de verplicht gestelde opleiding zie ook de uitleg in hoofdstuk 4 van dit document en bijlage 9 Inzetproces en inzetbehoefte v1.0.																		
2.2	Opdrachtgever die één of meerdere Trainers wil inzetten, zet een Uitvraag uit bij Opdrachtnemer. In de Uitvraag beschrijft Opdrachtgever de gevraagde inzet van de Trainer(s). In de aanvraag geeft Opdrachtgever tenminste aan: • Het gevraagde Trainersniveau*; • De uitvoeringsnaam van de training; • Locatie(s) van inzet; • Startdatum en begin- en eindtijd van de training; • Tarief van de Trainer; • De uitvoeringscode. <i>* Opdrachtgever bepaalt in de Aanvraag welk trainingsniveau, de training is. Partijen kunnen in overleg treden als het aangegeven niveau niet passend geacht wordt voor de gevraagde training.</i>																		
2.3	Opdrachtnemer en Opdrachtgever dienen voor de behandeling van de Uitvraag en het hier opvolgende werkproces de volgende termijnen in acht te nemen, waarbij deze termijnen in de kolommen A. en B. worden berekend vanaf het moment van verzending van de Uitvraag door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer: <table border="1"> <thead> <tr> <th>urgentiecategorie</th><th>A. Aanmeldingstermijn</th><th>B. Responstijd Opdrachtnemer</th><th>C. Oplevertijd</th><th>D. Responstijd Opdrachtgever</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Regulier d.w.z. alle Uitvragen m.u.v. adhocaanvraag</td><td>Uiterlijk 2 maanden voorafgaand aan de training</td><td>Maximaal 10 Werkdagen</td><td>Maximaal 6 weken voorafgaand aan de training</td><td>Maximaal 2 Werkdagen na uiterste oplevertijd</td></tr> <tr> <td>Adhocaanvraag*</td><td>Korter dan 2 maanden voorafgaand aan de training</td><td>Maximaal 2 werkdagen (afhankelijk van aanvang training)</td><td>Maximaal 2 werkdagen</td><td>Maximaal 1 werkdag</td></tr> </tbody> </table> Ad A) De aanmeldingstermijn van de Opdrachtgever is: de termijn waarbinnen de contactpersoon van Opdrachtgever de Uitvraag indient bij Opdrachtnemer. Ad B) De responstijd van de Opdrachtnemer is: de termijn waarbinnen de contactpersoon van Opdrachtnemer contact opneemt met de aanvrager om de verwachting aan te geven inzake het indienen van de gevraagde inzet van Trainer(s);				urgentiecategorie	A. Aanmeldingstermijn	B. Responstijd Opdrachtnemer	C. Oplevertijd	D. Responstijd Opdrachtgever	Regulier d.w.z. alle Uitvragen m.u.v. adhocaanvraag	Uiterlijk 2 maanden voorafgaand aan de training	Maximaal 10 Werkdagen	Maximaal 6 weken voorafgaand aan de training	Maximaal 2 Werkdagen na uiterste oplevertijd	Adhocaanvraag*	Korter dan 2 maanden voorafgaand aan de training	Maximaal 2 werkdagen (afhankelijk van aanvang training)	Maximaal 2 werkdagen	Maximaal 1 werkdag
urgentiecategorie	A. Aanmeldingstermijn	B. Responstijd Opdrachtnemer	C. Oplevertijd	D. Responstijd Opdrachtgever															
Regulier d.w.z. alle Uitvragen m.u.v. adhocaanvraag	Uiterlijk 2 maanden voorafgaand aan de training	Maximaal 10 Werkdagen	Maximaal 6 weken voorafgaand aan de training	Maximaal 2 Werkdagen na uiterste oplevertijd															
Adhocaanvraag*	Korter dan 2 maanden voorafgaand aan de training	Maximaal 2 werkdagen (afhankelijk van aanvang training)	Maximaal 2 werkdagen	Maximaal 1 werkdag															

	Ad C) De oplevertijd voor het indienen is: de termijn waarbinnen Opdrachtnemer in reactie op de Uitvraag de gevraagde Trainer (cv('s) van geschikte Trainer(s)) voor de betreffende Uitvraag indient; Ad D) De responstijd voor Opdrachtgever is: de termijn waarbinnen de aanvrager van Opdrachtgever bij Opdrachtnemer aangeeft of hij/zij (een) door Opdrachtnemer voorgestelde Trainer(s) wil inzetten op de beoogde opdracht. Voor 'regulier-aanvragen' geldt voor Opdrachtnemer een resultaatverplichting, voor 'ad hoc-aanvragen' geldt voor Opdrachtnemer een inspanningsverplichting. De voor de urgentie categorie 'Regulier' en 'Adhoc' genoemde termijnen zijn uitsluitend van toepassing op Werkdagen. Indien een termijn in uren wordt overeengekomen, bepaalt het aantal op een Werkdag verstreken uren tussen 8.00 en 18.00 uur de uitnutting van de overeengekomen termijn, tenzij specifiek anders wordt overeengekomen. In de Uitvraag kan op initiatief van Opdrachtgever verruimende termijnen worden gesteld. <i>* In urgentie categorie 'Adhocaanvraag' vallen de Uitvragen eerder dan twee maanden voorafgaand aan een training aangemeld zijn en waarbij het ontstaan van de behoefte dusdanig kort van tevoren bekend is dan de responstermijnen van 'regulier' te lang zijn. Voor een 'adhoc aanvraag' kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenwerken en kunnen zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer Trainers benaderen voor de inzet.</i>
2.4	Opdrachtnemer biedt in reactie op de Uitvraag één of meer 'geschikte Trainer(s)' aan. Hierbij geldt dat Opdrachtnemer minimaal 1 'geschikte Trainer' per Uitvraag voorstelt. Opdrachtnemer maakt in het aanbod hierbij de volgende gegevens inzichtelijk: • Voornaam/Voornamen, achternaam en telefoonnummer. Trainer dient ten alle tijden zichzelf te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs om DJI-locaties te kunnen betreden.
2.5	Indien Opdrachtnemer geen Trainer aanbiedt binnen de daarvoor gestelde oplevertermijn (no bid), is Opdrachtgever zonder verdere aanmaning gerechtigd om de betreffende aanvraag/vacature en de mogelijk later daaruit voortvloeiende nadere overeenkomst bij derden (dus buiten de Raamovereenkomst) uit te zetten respectievelijk te plaatsen. Indien Opdrachtnemer niet in staat is een Trainer aan te bieden die voldoet aan de eisen binnen de in eis 2.3 vermelde responstermijn, bericht hij dat zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen de in eis 2.3 vermelde responstermijn aan Opdrachtgever met een zogeheten 'No bid'-verklaring. In deze schriftelijke 'No bid'-verklaring motiveert Opdrachtnemer waarom hij niet in staat is een Offerte aan te bieden die voldoet aan de eisen.
2.6	Opdrachtgever kan voorafgaand aan de Training, de voorgestelde Trainer alsnog afwijzen of de Uitvraag intrekken, waardoor de tewerkstelling van de voorgestelde Trainer geen doorgang vindt. De inzet van Trainer kan tot 28 kalenderdagen voorafgaand aan de start van de training kosteloos geannuleerd worden. In dit geval wordt dit geregistreerd als 'ingetrokken training' en deze Uitvraag telt dan niet mee voor de KPI-Opleverquote. Deze Uitvraag wordt wel meegerekend bij het totaal aantal Trainers ontvangen in het desbetreffende kwartaal.
2.7	In geval van (gedeeltelijke) annulering van de training binnen 28 kalenderdagen voor de overeengekomen startdatum van de Training, verplicht Opdrachtgever zich tot het uitbetalen van een vergoeding wat gelijk is aan het tarief maal het aantal dagdelen waarvoor de Trainer stond ingepland. De annuleringsregeling geldt uitsluitend voor de Trainer. Hierbij geldt de volgende procentuele vergoedingen: • Tot 4 weken (28 kalenderdagen) voor aanvangsdatum = kosteloos • Vanaf 4 weken (28 kalenderdagen) voor aanvangsdatum = 25% van het voor de (deel) opdracht overeengekomen totaal tarief; • Vanaf 3 weken (21 kalenderdagen) voor aanvangsdatum = 50% van het voor de (deel) opdracht overeengekomen totaal tarief; • Vanaf 2 weken (14 kalenderdagen) voor aanvangsdatum = 75% van het voor de (deel) opdracht overeengekomen totaal tarief; • Vanaf 1 week (7 kalenderdagen) voor aanvangsdatum = 100% van het voor de (deel) opdracht overeengekomen totaal tarief. Gedurende de Raamovereenkomst maken Partijen afspraken over de wijze waarop hier invulling aan wordt gegeven.

	Hoofdstuk 3: Plaatsing van Trainer(s)
3.1	Opdrachtnemer is verplicht de Trainer op te dragen ter plaatse van de uitvoering van de Werkzaamheden geldende huisregels en beveiligingsprocedures na te leven. De Trainer is verplicht deze regels in acht te nemen. Opdrachtnemer instrueert de Trainer vóór aanvang van de Werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen: • Inhoud van de training; • Gehanteerde normen en waarden van Opdrachtgever; • Integriteitseisen van Opdrachtgever; • Geheimhoudingsplicht; • Dagdelen-registratie; • Ziek- en herstelmeldingsprocedure; • Aanspreekpunt/contactpersoon bij Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer hiertoe in staat door alle relevante informatie te zake te verstrekken aan Opdrachtnemer.
3.2	Opdrachtnemer* draagt er zorg voor dat alle verklaringen en/of documenten • waar de Trainer over moet beschikken en/of • die de Trainer moet ondertekenen en/of die vereist zijn op grond van de vigerende relevante wet- en regelgeving, de voor Opdrachtnemer geldende cao, de Raamovereenkomst (inclusief bijlagen), de functie en/of om Werkzaamheden in het kader van de Werkzaamheden bij Opdrachtgever te mogen uitvoeren, aanwezig zijn en/of zijn ondertekend door de Trainer. Dit betreft bijvoorbeeld voor de desbetreffende functie vereiste diploma('s) en een door de Trainer ondertekende integriteitsverklaring (zie eis 3.3). Tijdens de implementatiefase zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen kijken welke informatie/documenten geadministreerd worden rekening houdend met zowel de AVG, als het zoveel mogelijk voorkomen van dubbele administratie. <i>*Voor de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) geldt dat tijdens de implementatie afspraken zullen worden gemaakt over het beleggen van de verantwoordelijkheid voor (a) het laten starten van een Trainer die in het bezit is van een VOG en (b) de controle op aanwezigheid en juistheid van de VOG; zie ook eis 3.4.</i> Indien en zodra Opdrachtnemer ontdekt dat de voor inzet van een Trainer bij Opdrachtgever vereiste verklaringen en/of documenten (deels) niet juist of aanwezig (zullen) zijn, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte. Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden vervolgens in overleg en nemen de maatregelen die passend worden geacht. Een maatregel zou bijvoorbeeld kunnen zijn uitstel van het aanvangen met de Werkzaamheden. Opdrachtgever heeft ook het recht de Trainer te weigeren. Daar zijn voor Opdrachtgever geen kosten aan verbonden. Op verzoek van Opdrachtgever: • toont de Trainer diens geldig identiteitsbewijs aan Opdrachtgever; • toont de Trainer de geldige integriteitsverklaring (zie ook eis 3.3) • toont de Trainer de geldige VOG aan Opdrachtgever (zie ook eis 3.4).
3.3	Opdrachtnemer en Trainer passen de voor de Rijksoverheid geldende regels op het gebied van integriteit toe. Deze integriteitsregels hebben een wettelijke grondslag in de Ambtenarenwet. De integriteitsregels zijn nader omschreven in de Gedragscode Integriteit Rijk 2020 ('GIR') (gepubliceerd op 31 december 2019 in de Staatscourant 2019, nr. 71141 en te raadplegen via: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcr-2019-71141.pdf). Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere Trainer een integriteitsverklaring ondertekent, voor de eerste inzet, voorafgaand aan aanvang van de Werkzaamheden

	door de Trainer. Opdrachtgever maken hiervoor in beginsel gebruik van de Model Integriteitsverklaring Rijk voor externen, een bijlage van de Gedragscode Integriteit Rijk.
3.4	<u>Aanwezigheid van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)</u> Uitgangspunt is dat de Trainer die bij Opdrachtgever wordt tewerkgesteld, in bezit is van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag Natuurlijke Persoon ('VOG NP' of 'VOG') voor de uit te voeren Werkzaamheden in het kader van de betreffende Nadere Overeenkomst (inzet-/opdrachtbevestiging). De VOG mag bij de eerste inzet van de Trainer tijdens de looptijd van het contract maximaal 6 maanden oud zijn. Uit deze VOG moet blijken dat het gedrag in het verleden van de aanvrager geen bezwaar vormt voor het vervullen van de specifieke taak of functie waar de betreffende Nadere Overeenkomst betrekking op heeft. <u>Aanvraag van de VOG</u> Opdrachtnemer levert de voor de VOG-aanvraag noodzakelijke informatie van de Trainer aan bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zet vervolgens de VOG-aanvraag voor de specifieke taak of functie online klaar voor de Trainer en verzoekt via Opdrachtnemer aan de Trainer de VOG-aanvraag af te ronden en in te dienen bij Justis. De VOG-aanvraag wordt digitaal – via e-herkenning – ingediend, tenzij de Trainer hiermee niet instemt of de digitale aanvraag niet mogelijk is. Indien de VOG niet-digitaal wordt aangevraagd, wordt deze via de gemeente aangevraagd. Indien echter de aanvrager niet voorkomt in de Basisregistratie Personen of geen vaste woon- of verblijfplaats heeft, wordt de VOG rechtstreeks bij Justis aangevraagd. De behandeling van een VOG-aanvraag neemt - volgens Justis - maximaal 4 weken in beslag indien de aanvrager niet in aanraking is geweest met Justitie. Indien de aanvrager wel in aanraking is geweest met Justitie is nader onderzoek nodig en duurt de behandeling van de VOG-aanvraag - volgens Justis - maximaal 8 weken. Bij dit nader onderzoek wordt bij de beoordeling of al dan niet een VOG wordt afgegeven het justitieel verleden van de aanvrager in aanmerking genomen over de afgelopen 4 jaar, tenzij een uitzonderingssituatie zich voordoet op grond waarvan een langere terugkijktermijn dan 4 jaar geldt. <u>Kosten van de VOG</u> De kosten van een VOG zijn volgens Justis € 33,85 (prijsspeil februari 2025) bij elektronische aanvraag; over dit bedrag wordt geen btw in rekening gebracht. Indien de VOG-aanvraag niet-elektronisch, maar via de gemeente of rechtstreeks bij Justis wordt ingediend dan zijn de kosten volgens Justis € 41,35 (prijsspeil februari 2025). De kosten die gemaakt worden voor een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) maken geen deel uit van het dagdeeltarief. De kosten voor de VOG-aanvraag worden door Opdrachtgever vergoed. Deze kosten worden apart door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever doorberekend. <u>Controle geldige VOG:</u> In de implementatiefase worden afspraken gemaakt over het beleggen van de verantwoordelijkheid voor (a) het laten starten van een Trainer die in het bezit is van een VOG en (b) de controle op aanwezigheid en juistheid van de VOG. Zie ook eis 3.2. <u>Moment aanwezigheid geldige VOG</u> De VOG dient aanwezig te zijn voor plaatsing van de Trainer in de Pool. De VOG mag niet ouder dan 6 maanden zijn bij de eerste inzet van de Trainer. Indien wordt vastgesteld dat de VOG niet tijdig aanwezig is of zal zijn, treedt Opdrachtnemer met Opdrachtgever hierover in overleg en nemen zij de maatregelen die passend worden geacht. Maatregelen zouden bijvoorbeeld kunnen zijn dat de plaatsing van de Trainer in de Pool en/of voor de training wordt uitgesteld.

	Hoofdstuk 4: Opleiding, begeleiding en vervanging of overname van Trainer
4.1	Integriteit is een belangrijk onderwerp bij de Rijksoverheid; zie tevens eis 3.3. In dat kader bewaken zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer de eventuele nevenwerkzaamheden en overtredingen van Trainer met betrekking tot integriteitkwesities. Bij een vermoeden van (nieuwe) nevenwerkzaamheden of schendingen van integriteitsbepalingen waarschuwt de signalerende partij direct de contactpersoon van de wederpartij. Opdrachtgever beslist vervolgens over eventuele maatregelen; dit kan mogelijk beëindiging van de Nadere Overeenkomst zijn.
4.2	Er is sprake van scholing (inwerkprogramma) van de Trainer. Dit is als volgt: - Verplichte scholing, - een opleiding of training die de Trainer op verzoek van Opdrachtgever volgt of - een opleiding of training die de Trainer op verzoek van Opdrachtnemer danwel uit eigen initiatief volgt. Informeren van tevoren: - Indien de situatie bedoeld onder a en b zich voordoet, informeert Opdrachtgever, Opdrachtnemer hierover van tevoren en zo spoedig mogelijk; - Indien de situatie bedoeld onder c zich voordoet en dit kan invloed hebben op de inzet van de Trainer, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover van tevoren en zo spoedig mogelijk. De ten tijde van publicatie van de aanbesteding bekende en relevante informatie over bedoelde opleidingen/trainingen die Trainer dient te volgen, staat zoveel als mogelijk beschreven in bijlage 9 Inzetproces en inzetbehoefte v1.0. Het is mogelijk dat Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst andere opleidingen/trainingen verplicht stelt en in dat geval gelden eis 4.2 eveneens.
4.3	Wat betreft de <u>opleiding- en de inzetkosten</u> (d.w.z. de met het volgen van de scholing/opleiding/training voor de Trainer gemoeide inzet) geldt het volgende. Wat betreft de in eis 4.2 onder a bedoelde verplichte opleiding/training: - Indien de Trainer de verplichte (bij)scholing gaat volgen om te voldoen aan de plaatsing in de pool en de eerste training ingezet kan worden, dan zijn de daarmee gemoeide opleidingskosten en opleidingstijd (arbeidskosten) voor rekening van <u>Opdrachtgever</u>. Het betreft immers een opleidingseis die door Opdrachtgever wordt gesteld aan een nog in de Pool te plaatsen Trainer. Zie bijlage 9 Inzetproces en inzetbehoefte v1.0 voor nadere uitleg. - Indien de reeds in de pool geplaatste en bij Opdrachtgever werkzame Trainer, de verplichte (bij)scholing gaat volgen voor de continuering van de Werkzaamheden, dan zijn de daarmee gemoeide opleidingskosten en opleidingstijd (arbeidskosten) <u>voor rekening van Opdrachtnemer</u>. - De opleiding- en inzetkosten zijn conform het dagdeeltarief niveau 1 exclusief reis- en verblijfkosten. Wat betreft de in eis 4.2 onder b bedoelde opleiding/training: - Indien de Trainer <u>niet in staat</u> blijkt deze opleiding/training met succes af te ronden, is Opdrachtgever <u>geen vergoeding van</u> het aantal door de Trainer aan de opleiding/training bestede uren (arbeidstijd) tegen het dagdeeltarief verschuldigd aan Opdrachtnemer. Nadere afspraken hierover, bijvoorbeeld een maximering van het aantal opleidings-/trainingsdagen waarvoor dit geldt (bijvoorbeeld 5 of 10), zullen per individuele situatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden afgesproken en vastgelegd. Indien de Trainer niet in staat is de opleiding/training af te ronden als gevolg van ziekte of een situatie van overmacht, dan gaan Opdrachtnemer en Opdrachtgever in gesprek over een oplossing. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat de Trainer op een later moment alsnog de opleiding/training kan afronden, zodat Opdrachtnemer uiteindelijk wel alle met de opleiding/training gemoeide uren bij Opdrachtgever in rekening mag brengen. In overeenstemming met

	de Opdrachtgever kan er een financiële compensatie uitgekeerd worden. De financiële compensatie is nooit meer dan het gestelde dagdeeltarief waarvoor de trainer was ingezet. Wat betreft de in eis 4.2 onder c bedoelde opleiding/training: de opleidingskosten en arbeidskosten worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever. Op initiatief van Opdrachtgever kunnen Partijen - in de implementatiefase of per Trainer - afspraken maken die afwijken van wat in deze eis staat.
4.4	Opdrachtnemer dient zich op de hoogte te stellen of zich problemen voordoen wat betreft het functioneren van de Trainer. Hierbij slaat Opdrachtnemer mede acht op de informatie die hij heeft verkregen uit de begeleiding van de Trainer en de afstemming met de Opdrachtgever. Met 'problemen wat betreft het functioneren van de Trainer' wordt bedoeld dat sprake is van een (dreigende) situatie waarin de Trainer - niet (meer) voldoet aan de voor uitvoering van de Werkzaamheden gestelde kwalificaties, - geen goede match qua houding en gedrag, - niet bereid of in staat is de Werkzaamheden naar behoren te verrichten, - handelt in strijd met de huisregels of beveiligingsprocedures van Opdrachtgever, - of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt. Indien en zodra Opdrachtnemer ervan op de hoogte is dat zich dergelijke problemen dreigen voor te doen, handelt Opdrachtnemer naar bevinding van zaken met als doel om zoveel mogelijk te voorkomen dat de Nadere Overeenkomst wordt beëindigd door Opdrachtgever. Bij het uitblijven van verbetering bij de geconstateerde 'problemen wat betreft het functioneren van de Trainer' is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende samenwerking met de Trainer per direct te beëindigen. Er geldt voor Opdrachtgever geen opzegtermijn en worden er geen kosten in rekening gebracht. Indien dergelijke situatie van toepassing is treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg voor het beëindigen van de samenwerking met de betreffende Trainer en voor vervanging.
4.5	Wat betreft de <u>continuering van de Werkzaamheden</u> van Trainer bij Opdrachtgever in relatie tot gevolgde scholing/opleiding/training geldt het volgende: • Wat betreft de onder 4.2 lid a bedoelde verplichte scholing: Indien de Trainer niet in staat blijkt deze scholing met succes af te ronden, kan de tewerkstelling door Opdrachtgever worden opgezegd. Opdrachtgever zal hiertoe op één of meer toetsmomenten beoordelen of de Trainer in staat is de opleiding/training met succes af te ronden. Wat betreft de <u>continuering van de Werkzaamheden</u> van Trainer bij Opdrachtgever in relatie tot kwaliteitsborging geldt het volgende: • Wat betreft de onder 8.20 bedoelde steekproef: Indien de Trainer niet in staat blijkt de steekproef met succes af te ronden, kan de tewerkstelling van desbetreffende Trainer (tijdelijk) worden opgezegd. Er dient in dit geval een vervangende Trainer geleverd worden conform eis 4.7. Nadere afspraken, bijvoorbeeld een maximering van het aantal opleidings-/trainingsdagen waarvoor dit geldt (bijvoorbeeld 5 of 10), zullen per individuele situatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden afgesproken en vastgelegd. Op initiatief van Opdrachtgever kunnen Partijen - in de implementatiefase of per Trainer - afspraken maken die afwijken van wat in deze eis staat.
4.6	Opdrachtnemer zoekt in geval van onverwachtse afwezigheid (denk aan ziekte) van de Trainer direct contact met Opdrachtgever om te bespreken of eventueel maatregelen moeten worden genomen in het kader van continuïteit van de training(en). Bij uitval van een reeds aan een training gekoppelde Trainer draagt Opdrachtnemer vervangende Trainer aan. Als deze situatie zich voordoet, rapporteert Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever wat de inspanning is geweest.
4.7	Bij iedere vervanging zal door Opdrachtnemer een vervangende Trainer moeten worden aangeboden die vergeleken met de oorspronkelijk ingezette Trainer ten minste een, op het moment van instroom van die oorspronkelijk ingezette Trainer, vergelijkbaar niveau heeft voor wat betreft opleidingsniveau, competenties en ervaring.

4.8	Opdrachtnemer draagt de Trainer op dat zij zich in geval van ziekte tijdig ziek en weer hersteld melden bij Opdrachtnemer. Onder 'tijdig ziek en hersteld melden' wordt verstaan: een telefonische melding of mail uiterlijk dezelfde ochtend voor 07.30 uur of – in geval van afwijkende werktijden – voorafgaand aan aanvang van de Werkzaamheden op de desbetreffende dag. Op initiatief van Opdrachtgever kunnen met Opdrachtnemer in de implementatiefase aanvullende of afwijkende afspraken gemaakt worden rondom de verlangde wijze van ziek- en herstelmelding.
4.9	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks een Trainer een arbeidsovereenkomst aan te bieden, met inachtneming van de geldende opzegtermijn. Hierbij wordt in geen enkel geval een overnamevergoeding in rekening gebracht of belemmering in de vorm van bijvoorbeeld een concurrentiebeding. Ook niet richting de betreffende Trainer.

	Hoofdstuk 5: Implementatie
5.1	Opdrachtnemer zal zo spoedig mogelijk na (definitieve) gunning van de Raamovereenkomst met Opdrachtgever werken aan een implementatieplan. Partijen zullen - met het oog op het borgen van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever - bij het opstellen van dit implementatieplan in ieder geval inventariseren aan welke trainingen, Opdrachtgever op de korte en lange termijn behoefte heeft. De huidige overeenkomsten lopen tot 1 november 2025. Alle uit te voeren trainingen tot 1 november 2025 vallen onder de huidige overeenkomsten. Vanaf 1 november 2025 zullen de uit te voeren trainingen onder de Raamovereenkomst vallen. Daarbij houden Partijen rekening met het aflopen van de geplande inzetten die Opdrachtgever onder de oude overeenkomst(en) is aangegaan. Partijen conformeren zich bij het opstellen van het implementatieplan aan het gestelde in bijlage 8 Implementatiedocument v1.0. Opdrachtgever zal met de huidige opdrachtnemers in gesprek treden voor een soepele overgang van de huidige overeenkomst(en). Voor de borging van een succesvolle implementatie levert Opdrachtnemer vanaf het opstellen van het implementatieplan tot en met het moment dat de Raamovereenkomst volledig is geïmplementeerd een implementatiemanager. Vanuit de zijde van Opdrachtgever wordt eveneens een implementatiemanager geleverd. Uiterlijk <u>twee weken</u> voor aanvang van de Overeenkomst is de voorbereiding van de implementatie gereed. Voor de uitvoering van de implementatie brengt Opdrachtnemer geen kosten in rekening. Zie tevens bijlage 8 'Implementatiedocument v1.0' voor nader uitleg.
5.2	Bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de diensten naar een opvolgende Opdrachtnemer/partij, zonder dat daar bij Opdrachtgever kosten voor in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer zal een Trainer die door hem tewerk is of wordt gesteld bij Opdrachtgever en van wie bekend is dat deze bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkzaamheden wil blijven verrichten bij Opdrachtgever op geen enkele wijze belemmeren om met een Opdrachtnemer van Opdrachtgever een arbeidsovereenkomst aan te gaan.
5.3	Voor zover Opdrachtnemer die informatie niet al heeft aangeleverd, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever/Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages en/of operationele en managementinformatie, die Opdrachtgever/Opdrachtgever in het kader van de implementatiefase voor de opvolgende raamovereenkomst wenselijk acht.

Hoofdstuk 6: Informatiebeveiliging	
6.1	Het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever en/of Opdrachtgever verstrekken van gegevens – bijvoorbeeld gegevens in de verschillende managementrapportages – gebeurt te allen tijde met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (Verordening (EU) 2016/679) en eventueel andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy. Indien en voor zover Opdrachtgever en/of Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoekt om gegevens te verstrekken die Opdrachtnemer op grond van de AVG en/of andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy niet mag verstrekken, bericht Opdrachtnemer dat aan Opdrachtgever en treden Partijen met elkaar in overleg teneinde vast te stellen welke gegevens al dan niet worden verstrekt. Uitgangspunt is steeds dat de AVG en/of andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy niet wordt overtreden, en tegelijkertijd een voor Opdrachtgever en/of Opdrachtgever werkbare situatie wordt behouden waarbij onder meer rekening wordt gehouden met procesvereisten binnen de Opdrachtgever.
6.2	Indien Opdrachtnemer in het kader van uitvoering van de Opdracht en/of in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallende personen, dan zal op eerste verzoek van Opdrachtgever een Verwerkersovereenkomst worden afgesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het model verwerkersovereenkomst ARVODI zal hierbij gebruikt worden. Zoals nu voorzien zal er geen sprake zijn van verwerking van persoonsgegevens van betrokkenen door Opdrachtnemer onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
6.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat haar informatievoorziening en alle communicatie van informatie in het kader van uitvoering van de Raamovereenkomst voldoet en blijft voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) (zie bijlage en Over de BIO - bio-overheid).
6.4	Bij constatering van onrechtmatige verwerkingen of inbreuken op beveiligingsmaatregelen zullen partijen deze incidenten zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur na bekendwording bij de andere partij melden. De partij zal alle redelijkerwijs benodigde maatregelen treffen om deze en verdere onrechtmatige Verwerkingen of inbreuken te beëindigen, te beperken en te voorkomen. Een en ander onverminderd de verplichting van Partijen om de eventueel door Partijen daardoor geleden schade te vergoeden.
6.5	Partijen informeren elkaar tijdig en adequaat over een Datalek. Hierna houden Partijen elkaar op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen rond het Datalek, en van de maatregelen die Partijen treffen om de gevolgen van het Datalek te beperken en herhaling te voorkomen. Tevens verlenen Partijen elkaar volledige medewerking aan het voldoen aan de meldplicht van artikel 33 en 34 AVG aan de Autoriteit Persoonsgegevens en de Betrokkenen. Afspraken over de wijze waarop Partijen elkaar alsdan zullen informeren worden opgenomen tijdens de implementatiefase.
6.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige, correcte en volledige dossiervorming van alle ingezette Trainers die bij Opdrachtgever werkzaam zijn. Deze dossiervorming betreft het verkrijgen, opslaan en beheren van alle (wettelijke) documenten en gegevens ten aanzien van Overeenkomsten, ingezette Trainers en onderaannemers. De dossiervorming vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer en/of onderaannemers tenzij documenten en/of gegevens wettelijk gezien (ook) in het bezit van Opdrachtgever dienen te zijn. Documenten en gegevens die wettelijk gezien in het bezit van Opdrachtgever dienen te zijn, worden tijdig, volledig en deugdelijk door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd dan wel digitaal verzonden. Opdrachtnemer controleert alle gegevens en documenten van ingezette Trainers en onderaannemer op juistheid voordat deze worden aangeboden aan Opdrachtgever. Alle documenten en gegevens worden conform de vigerende wet- en regelgeving (o.a. bewaartermijnen en AVG) opgeslagen en bewaard. Op eerste verzoek van Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer inzage in dossiers van de bij Opdrachtgever geplaatste Trainer, voor zover de verstrekking/inzage niet in strijd is met de AVG.

6.7	Het intellectueel eigendom van de trainingsmaterialen en -inhoud ligt bij Opdrachtgever. Het intellectueel eigendom van trainingen die door Trainer in opdracht van de Opdrachtgever ontwikkelt ligt bij Opdrachtgever. Het is voor zowel Opdrachtnemer als Trainer niet toegestaan om tijdens of na afloop van de Raamovereenkomst het opleidingsmateriaal van Opdrachtgever aan te bieden aan derde partijen of het opleidingsmateriaal te gebruiken anders dan voor uitvoering van deze Overeenkomst.
------------	--

	Hoofdstuk 7: Prestaties, rapportages en contactmomenten met Opdrachtnemer
	Klachtenprocedure en SPOC
7.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor de invulling van een loketfunctie. Dit is het 1^e-lijns operationeel aanspreekpunt (Single Point of Contact) voor (in ieder geval) de <u>doelgroepen</u>: (i) De ingezette Trainer; (ii) de (inhurende) manager(s)/interne HR-organisatie van Opdrachtgever; (iii) de backoffice van Opdrachtgever. Voor de volgende onderwerpen: • Het in ontvangst nemen en vervolgens afhandelen van inzetverzoeken, kostenverantwoording, facturering en administratieve verwerkingen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst; • vragen, opmerkingen en/of verzoeken van leden van de doelgroepen i, ii en iii. Na gunning van de Raamovereenkomst stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer af of wordt gekozen voor één of meerdere SPOC's. Verschillende SPOC's voor de verschillende vakgebieden en/of verschillende SPOC's voor de verschillende onderwerpen. De afspraken die Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover maken, worden vastgelegd tijdens de implementatie. De SPOC(s) is/zijn vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst altijd tijdens kantooruren (07:30 t/m 17:00) per e-mail en telefoon bereikbaar voor de doelgroepen i, ii en iii. De SPOC(s) beschikt/beschikken over goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift. Opdrachtnemer draagt zorg voor een SPOC buiten kantoor tijden (07:00 tot 07:30 & 17:00 tot 22:00) voor ad-hoc/spoed aanvragen. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer in de implementatieperiode over de van toepassing zijnde interne regelgeving en procedures van Opdrachtgever.
7.2	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 van) Opdrachtgever. Aan deze klachtenprocedure worden de volgende eisen gesteld: • Opdrachtnemer houdt toezicht op de werking van de klachtenprocedure. • Er is een vast loket/aanspreekpunt waar een klacht kan worden ingediend. • Binnen 24 uur na indiening van een klacht dient een vervolgprocedure te zijn opgestart en uiterlijk binnen 72 uur 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. • De klacht wordt deugdelijk schriftelijk geregistreerd. Uit de registratie volgt duidelijk wat de status van behandeling van de klacht is. • 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. • 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.

	Accountmanagement
7.3	Opdrachtnemer zorgt voor een efficiënte en werkbare inrichting van het <u>accountmanagement</u> om snel en adequaat op elk gewenst niveau (operationeel, tactisch en strategisch) te kunnen schakelen. Opdrachtnemer stelt hiervoor een vaste (eerste) contactpersoon en een back-up (tweede contactpersoon) ter beschikking. De eerste contactpersoon, bijvoorbeeld een key-accountmanager, is altijd het centrale aanspreekpunt voor de Opdrachtgever en is eindverantwoordelijk voor het coördineren van de kwaliteit van de totale dienstverlening, het toezicht houden op een correcte naleving van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer en doorontwikkeling van reeds bestaande afspraken (leveranciersmanagement). Indien (tijdelijke) vervanging van de eerste contactpersoon noodzakelijk blijkt, draagt deze tijdig en adequaat de betreffende taken en verantwoordelijkheden over aan de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde back-up. Alle door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde contactpersonen zijn goed op de hoogte van de inhoud van de Raamovereenkomst en de bijzonderheden die bij de belanghebbenden bij de Opdrachtgever van toepassing zijn. Zij beschikken over goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift. Voor de volledigheid: per niveau mogen dit één of meerdere personen zijn, dat is aan Opdrachtnemer. Indien een calamiteit zich buiten kantooruren voordoet en deze heeft directe gevolgen voor de inzet van Trainer, dan dient de eindverantwoordelijke accountmanager binnen redelijke grenzen ook buiten kantooruren bereikbaar te zijn. De definitieve inrichting van het accountmanagement bij Opdrachtnemer in relatie tot het contract-/leveranciersmanagement bij de Opdrachtgever wordt tijdens de implementatiefase vastgelegd.
7.4	Bij een wisseling van de vaste contactpersonen zoals bedoeld in eis 7.2 en 7.3, dient Opdrachtnemer in haar werkprocessen zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie, waaronder de gemaakte afspraken met de Opdrachtgever over de werkwijze, werkprocessen en procedures. Opdrachtgever dient per direct geïnformeerd te worden over een dergelijke wisseling. Van belang is dat bij de Opdrachtgever te allen tijde de continuïteit en kwaliteit van de werkprocessen en de bedrijfsvoering zijn geborgd.
7.5	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst met betrekking tot de aan de Opdrachtgever te leveren Diensten over kennis en inzicht in de voor Opdrachtgever van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden en past deze kennis toe bij de uitvoering van de Diensten. Opdrachtnemer garandeert en bewaakt het tijdig en juist naleven van alle relevante (fiscale) wet- en regelgeving, waaronder begrepen de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS), de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA), Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) en in wetgeving opgenomen normen zoals ketenaansprakelijkheid alsmede collectieve arbeidsovereenkomsten (Cao's). Indien zich wijzigingen van wet- en regelgeving en/of andere (cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van de in te zetten Trainers voordoen, die invloed hebben op de uitvoering van de Raamovereenkomst, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever per direct en proactief hierover, alsmede over de effecten van deze wijzigingen en/of ontwikkelingen. Ingeval van dergelijke wijzigingen en/of ontwikkelingen, alsmede ingeval van contractwijzigingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Trainer informeert Opdrachtnemer de Trainer hierover.

	(K)PI's
7.6	'Opleveringsquote': Opdrachtnemer garandeert dat iedere planning cyclus de volgende KPI's worden behaald: • Basisopleidingen: 100% inzet • Overige opleidingen/trainingen: 90% inzet De KPI 'Opleveringsquote' wordt iedere planning cyclus (per 2 maanden) door Opdrachtnemer berekend. Indien de KPI 'Opleveringsquote' niet wordt behaald • stelt Opdrachtnemer, op aangeven van Opdrachtgever, een verbeterplan op. Na ontvangst van akkoord voert Opdrachtnemer het verbeterplan uit; • Bij herhaaldelijk (meer dan 2 keer aaneengesloten perioden) niet voldoen aan de KPI behoudt Opdrachtgever het recht om de raamovereenkomst te ontbinden. Het verbeterplan wordt door Opdrachtnemer binnen twee weken opgeleverd na het overleg n.a.v. het niet halen van de gestelde KPI. Het overleg vindt plaats tussen de contactpersonen van opdrachtgever en opdrachtnemer. Het verbeterplan vermeldt ten minste: • Het onderwerp van verbetering; • De doelstelling van verbetering; • De te nemen maatregelen en de tijd waarbinnen deze maatregelen effectief moeten zijn.
7.7	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat het aantal en de beschikbaarheid van alle Trainers die werkzaam zijn in de Pool voldoende op peil blijft. Voor het op peil houden van de pool zijn er twee sporen. 1. Opdrachtnemer draagt kandidaten (niet ingestroomd vanuit de huidige overeenkomsten) aan voor de pool en zodra dit een 'geschikte Trainer' is, ontvangt Opdrachtnemer een wervingsbonus. De wervingsbonus treedt in werking bij een minimaal aantal van 10 'geschikte Trainers' per jaar en betreft € 500,- excl. btw per 'geschikte Trainer'. 2. Ook kan Opdrachtgever kandidaten aandragen voor de pool. Opdrachtnemer voert voor deze kandidaten een onderzoek uit naar de geschiktheid. Opdrachtnemer ontvangt géén wervingsbonus.
7.8	Indicator medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO): Opdrachtnemer voert minimaal éénmaal per jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit in samenspraak met Opdrachtgever onder de ter beschikking gestelde Trainers (zie bijlage 15 rapportagematrix v1.0).
	Rapportages
7.9	Alle gegevens in rapportages worden met het oog op de AVG en eventuele andere relevante wet- en regelgeving geanonimiseerd aangeleverd, tenzij er een wettelijke grondslag is voor rechtmatige verwerking van persoonsgegevens.
7.10	Opdrachtnemer dient operationele, management- en maatwerkrapportages op te leveren conform de bijlage 15 Rapportagematrix v1.0.
7.11	Inkopen met impact: Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst besteedt Opdrachtnemer 3% van de opdrachtwaarde aan activiteiten die ten goede komen van gedetineerden door middel van de bouwblokkenmethode (zie Bijlage 6 Bouwblokkenmodel v1.0). Op initiatief van Opdrachtgever gaan Partijen binnen twee maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst in gesprek over een plan van aanpak 'Inkopen met Impact'. 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:

	1. 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; 2. De garanties die hij inbouwt om de werkwijze en overeengekomen garantie daadwerkelijk te realiseren; 3. Hoe Opdrachtnemer aan Opdrachtgever rapporteert (ten minste eens per jaar). Met inachtneming van deze uitgangspunten maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over de concrete invulling van de samenwerking, de beoogde resultaten en de rapportage over resultaten. Deze afspraken worden vastgelegd in een door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk vast te stellen Plan van Aanpak.
7.12	Rapportages dienen als meetinstrument om adequaat te kunnen sturen op te behalen prestaties, vastgelegde afspraken en organisatie- en beleidsdoelstellingen. Om de kwaliteit en betrouwbaarheid van de rapportages te garanderen, spannen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zich gezamenlijk in om continu bij te dragen aan het optimaliseren van de rapportages. Opdrachtnemer dient daarom elk kwartaal een zorgvuldigheidscheck uit te voeren, alvorens de in eis 7.10 genoemde rapportages worden opgeleverd. Deze zorgvuldigheidscheck moet borgen dat alle data conform de overeengekomen afspraken in de implementatiefase, de definities en de invulwijze van de van toepassing verklaarde formats geregistreerd en gerapporteerd wordt. Indien Opdrachtnemer tijdens deze zorgvuldigheidscheck onvolkomenheden constateert, dienen deze vóór oplevering van de rapportage(s) eerst gecorrigeerd te worden. Zijn deze onvolkomenheden verwijtbaar aan de Opdrachtgever dan treedt Opdrachtnemer direct hierover in contact met de decentrale contractmanager(s) van de betreffende Opdrachtgever en stelt hier gezamenlijk een verbeterplan voor vast. Om herhaling op foutkansen te voorkomen dient dit verbeterplan structureel tijdens de kwartaalevaluaties tussen Opdrachtnemer en betreffende Opdrachtgever te worden getoetst. Indien de rapportages ondanks de eerder in deze eis genoemde maatregelen toch structureel onvolkomenheden bevatten, zal de alsnog het verzoek doen de rapportages (met terugwerkende kracht) te corrigeren en opnieuw aan te leveren. Tevens kan de contractmanager besluiten in verband hiermee referentieverzoeken van Opdrachtnemer voor een periode van zes maanden af te wijzen.
	Overlegstructuur
7.13	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst voert Opdrachtnemer periodiek een overleg met Opdrachtgever op zowel strategisch, tactisch en operationeel niveau, conform bijlage 16 'Overlegmatrix v1.0'.
7.14	Indien gewenst door Opdrachtgever kan een tussentijdse evaluatie met Opdrachtnemer plaatsvinden. Tijdens deze evaluatie komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment voor Opdrachtgever actueel en/of essentieel zijn.

	Hoofdstuk 8: Inzetproces, digitale ondersteuning en facturering
8.1	Zie bijlage 9 Inzetproces en inzetbehoefte v1.0. voor een overzicht van het inzetproces van Opdrachtgever (vanaf behoeftestelling, Aanvraag tot en met factuurbetaling). Hierbij is tevens omschreven van welke digitale ondersteuning/ict-systeem gebruik wordt gemaakt en van welke (elektronische) berichtenuitwisseling. Uit deze bijlage volgt dat Opdrachtgever voor de ondersteuning van het inzetproces gebruik maakt van een <u>ict-systeem van Opdrachtgever</u>, althans van een ict-systeem van de rijksoverheid. Opdrachtnemer past zich hierop aan. De eventuele kosten die Opdrachtnemer hiervoor maakt, mogen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Indien en voor zover Opdrachtgever nog voor inwerkingtreding van de Raamovereenkomst dan wel gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn werkwijze en/of daarbij gebruikte digitale ondersteuning wijzigt, wordt eveneens van Opdrachtnemer verlangd dat hij zich hierop aanpast. Eventuele kosten die Opdrachtnemer maakt voor het aanpassen naar een gewijzigde werkwijze en/of gewijzigde digitale ondersteuning mogen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Uitzondering: Indien de wijziging inhoudt dat zal worden gewerkt met een nieuw/ander ict-systeem van Opdrachtgever en Opdrachtnemer als gevolg hiervan kosten moet maken die gerelateerd zijn aan de berichtenuitwisseling met dit nieuwe/andere ict-systeem van Opdrachtgever, maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadere afspraken over de eventuele vergoeding van deze kosten. Indien Opdrachtnemer stelt dat hij kosten moet maken, ligt de bewijslast hiervan bij Opdrachtnemer. In de implementatiefase bespreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de aansluiting op ict-systemen, (testen van) berichtenuitwisseling, (datum van) ingebruikname en eventueel andere aandachtspunten. Afspraken worden vastgelegd in de implementatiefase.
8.2	Eventuele informatieoverdracht in berichten van/naar Opdrachtgever vindt uitsluitend plaats met één en dezelfde juridische entiteit van Opdrachtnemer. Deze juridische entiteit is herkenbaar aan een registratienummer van het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.
8.3	Een daartoe geautoriseerde medewerker van Opdrachtgever controleert samen met de aangewezen persoon bij de Opdrachtnemer de inzetten van de afgelopen maand. Dit gebeurt doormiddel van beide geregistreerde planningssystemen te vergelijken en de afwijkingen te bespreken. Afwijkingen worden aangepast en een nieuw overzicht zal binnen 2 werkdagen na het overleg naar de Opdrachtgever gestuurd worden. Het document/overzicht is gelijk de prestatieverklaring die bij de factuur gevoegd moet worden. In beginsel zal in de tweede week van de nieuwe maand door de Opdrachtgever het overzicht van inzet en gemaakte (on)kosten opgeleverd worden bij de Opdrachtgever. Het is van belang dat Opdrachtnemer, Trainer(s) instrueert om tijdig de gewerkte Dagdelen te registreren bij Opdrachtnemer. De Dagdelen zullen vervolgens worden besproken met Opdrachtgever. Een daartoe geautoriseerde medewerker van Opdrachtgever controleert de door de Trainer in het gebruikte verantwoordingssysteem geregistreerde gewerkte dagdelen en eventuele onkosten. Indien noodzakelijk weigert hij/zij deze of past hij/zij deze aan en accordeert hij/zij deze. Deze goedkeuring door bevoegd ambtelijk gezag van gewerkte dagdelen en/of onkostenvergoedingen resulteert in een zogeheten 'goedgekeurde prestatieverklaring'. Deze goedgekeurde prestatieverklaring vormt de basis van de facturering. Deze goedkeuring mag <u>niet</u> 'passief' en/ of 'achteraf' geschieden en zolang er geen goedgekeurde prestatieverklaring is, zal Opdrachtnemer de factuur waar deze betrekking op heeft niet naar de Opdrachtgever verzenden en als Opdrachtnemer dat toch doet, zal Opdrachtgever deze factuur niet betaalbaar stellen.

	Bovenstaande uitleg wordt hieronder kort stapsgewijs uitgelegd: 1. Trainer schrijft in systeem Opdrachtnemer zijn inzet. 2. Opdrachtnemer stuurt maandelijks overzicht naar Opdrachtgever. 3. Overzicht wordt getoetst door Opdrachtgever en geeft goedgekeurde prestatieverklaring af of vraagt correctie aan. 4. Opdrachtnemer stuurt factuur van de goedgekeurde prestatieverklaringen. Nadere afspraken hierover, zoals de termijn van het verstrekken van de goedgekeurde prestatieverklaring, worden in de implementatiefase afgestemd.
8.4	Per training is de voorbereidingstijd vooraf bepaald. De voorbereidingstijd wordt niet vergoed. In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat een langere voorbereidingstijd vergoed wordt. De Trainer kan via Opdrachtnemer aan Opdrachtgever hiertoe een verzoek indienen. Dit verzoek dient onderbouwd te worden en Opdrachtgever bepaalt of het verzoek gehonoreerd wordt. De vergoeding betreft maximaal één dagdeel in niveau 1, ongeacht het mogelijk hogere niveau van de training. Voor meer informatie over de voorbereidingstijd zie bijlage 14 Voorbereidingsdagdelen v1.0. Opdrachtnemer rapporteert vervolgens richting Opdrachtgever periodiek hierover zodat er inzichtelijk gemaakt kan worden welke trainingen een langere voorbereidingstijd behoeven.
8.5	Opdrachtnemer brengt uitsluitend de door de Trainer daadwerkelijk gewerkte dagdelen en gemaakte onkosten, waarvoor een goedgekeurde prestatieverklaring is afgegeven, in rekening bij Opdrachtgever*. Opdrachtnemer verzendt geen navorderingsfacturen voor de berekening van bijvoorbeeld ziekte- en vakantie- en/of feestdagen. Opdrachtnemer brengt uitsluitend de met Opdrachtgever overeengekomen vergoedingen in rekening, in overeenstemming met hetgeen in de Raamovereenkomst is bepaald. <i>* In uitzondering hierop mogen gemaakte (on)kosten voor de inzet naar Caraïbisch Nederland vooraf gefactureerd worden, dit in tegenstelling tot het factureren van de inzet binnen Nederland en inzet Duitsland (Weeze).</i>
8.6	Voor de facturering aan Opdrachtgever geldt dat Opdrachtnemer verplicht is tot e-factureren. Actuele informatie over e-factureren aan de rijksoverheid staat in de Bijsluiter e-factureren aan de Rijksoverheid: Informatie voor leveranciers Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl). Hier kunt u ook informatie vinden over de zogeheten basisfactuur Rijk, het type e-factuur dat Opdrachtnemer gebruikt voor facturatie aan Opdrachtgever. Naast de gegevens die verplicht zijn voor iedere basisfactuur Rijk, vermeldt Opdrachtnemer in zijn factuur aan Opdrachtgever ook: • Kostenplaats van de dienst/directie/afdeling van Opdrachtgever; • de naam en het adres van de Opdrachtgever; • naam/namen van de Trainer(s); • naam van de training en opleidingscode (interne OI opleidingscode); • aantal ingezette dagdelen per niveau en de periode waarbinnen deze dagdelen zijn ingezet; • het toepasselijke dagdeeltarief, eventuele aanvullende vergoedingen, totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw, het btw bedrag, het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw. Opdrachtgever kan eventueel aanvullende eisen stellen aan de aan hem gerichte e-facturen. Dergelijke aanvullende eisen kunnen betrekking hebben op informatie die in de e-factuur moet worden opgenomen, maar het kan bijvoorbeeld ook betrekking hebben op het <u>bestandsformat</u> van de e-factuur. Dit is al zoveel mogelijk benoemd in Bijlage 9 Inzetproces en inzetbehoefte v1.0.

	In de implementatiefase kan nadere invulling aan de factuurvereisten worden gegeven en vastgelegd.
8.7	Opdrachtnemer factureert aan Opdrachtgever, naast mogelijke onkosten en additionele kosten, het all-in tarief. Het all-in tarief betreft onderstaande dagdeeltarieven vermenigvuldigd met de in formulier D Prijzenblad v1.0 aangegeven procentuele bureaumarge. De aangegeven dagdeeltarieven van Opdrachtnemer hebben betrekking op trainers die voldoen aan de competenties zoals beschreven in de profielen in bijlage 11 met onderscheid naar niveau 1, 2 en 3 en zijn als volgt: • Dagdeeltarief Niveau 1: € 350,00 per Dagdeel (excl. btw); • Dagdeeltarief Niveau 2: € 425,00 per Dagdeel (excl. btw); • Dagdeeltarief Niveau 3: € 475,00 per Dagdeel (excl. btw). In het formulier D Prijzenblad v1.0 vult Inschrijver (onder andere) het percentage van de bureaumarge in die hij per niveau offreert. De all-in tarieven zijn exclusief btw doch inclusief alle bijkomende kosten (waaronder, doch niet beperkt tot reis- en verblijfskosten*, administratie- en projectkosten, belastingen, werving- en selectiekosten etc.) alsmede alle overige kosten die aan de uitvoering van de Diensten zijn verbonden. De kosten voor de VOG-aanvraag worden per Trainer eenmalig vergoed door Opdrachtgever (zie hiervoor eis 3.4). De inwerkkosten (verplichte scholing) n.a.v. het inwerk-/onboardingsprogramma worden door Opdrachtgever vergoed tegen het dagdeeltarief niveau 1 (zie hiervoor eis 4.3). <i>* In uitzondering hierop mogen gemaakte reis- en verblijfskosten voor de inzet naar Caraïbisch Nederland wel gefactureerd worden, dit in tegenstelling tot de inzet binnen Nederland en inzet Duitsland (Weeze).</i>
8.8	Opdrachtnemer factureert zo spoedig mogelijk na afloop van de betreffende verantwoordingsperiode. Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, binnen een (1) jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen. Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf voor de in die maand geleverde diensten. De Trainer dient via de 'backoffice' van het leermanagementsysteem van Opdrachtgever, de presentie van de studenten door te geven.
8.9	Per ontvangen factuur moet(en) de daartoe geautoriseerde medewerker(s) van Opdrachtgever op eenvoudige wijze kunnen vaststellen • wie de uren en/of onkosten heeft goedgekeurd, • wat is goedgekeurd en • bij welke training de factuur hoort. In de implementatie maken Partijen afspraken over de wijze waarop hier invulling aan wordt gegeven. Uitgangspunt hierbij is dat medewerker(s) van Opdrachtgever die geautoriseerd zijn tot het betaalbaar stellen van facturen en/of het controleren van de juistheid van facturen de 'goedgekeurde prestatieverklaringen' op eenvoudige wijze kunnen raadplegen.
8.10	Opdrachtnemer factureert vanuit één centraal punt (één juridische entiteit), de oorspronkelijke Inschrijver aan wie de Raamovereenkomst is gegund en op wiens naam deze is gesteld dan wel de penvoerder van de Combinatie (indien de Inschrijving is gedaan door een Combinatie). Het is niet toegestaan dat eventuele door Opdrachtnemer ingezette onderaannemers rechtstreeks aan Opdrachtgever een factuur sturen. In de implementatiefase wordt hier door Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader invulling aan gegeven, wat vervolgens wordt vastgelegd in de implementatiefase.

8.11	Indien sprake is van te crediteren posten worden deze niet in een debet factuur opgenomen, maar wordt voor deze te crediteren posten een separate factuur ingediend. In de creditfactuur wordt duidelijk opgenomen: • Het referentienummer (inkoopordernummer) van Opdrachtgever; • naam training en opleidingscode (interne OI opleidingscode); • het factuurnummer van de debet factuur waar de creditfactuur betrekking op heeft.
8.12	In bijlage bijlage 9 Inzetproces en inzetbehoefte v1.0 staat het facturatieproces, inclusief het gewenste bundelingsniveau en frequentie van facturering. Partijen kunnen in de implementatiefase danwel gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kosteloos afwijkende afspraken maken ten aanzien van het gewenste bundelingsniveau van de facturen en/of de frequentie van factureren.
	Indexatie
8.13	WANNEER De dagdeeltarieven in deze overeenkomst kunnen voor het eerst worden geïndexeerd op 1 november 2026 en vervolgens elk jaar zolang de overeenkomst duurt, inclusief mogelijke verlengingen. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn. De aankondiging van de indexering dient minimaal 3 maanden voor 1 november te zijn. Het fee percentage die boven op het dagdeeltarief komt blijft ongewijzigd. Alle overige tarieven en kosten binnen deze overeenkomst, vallen buiten de indexatie van de Opdrachtnemer. HOE De dagdeeltarieven worden geïndexeerd: Op basis van het CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (2020=100) Onderwerp: Cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen Cao-sectoren: Totaal cao-sectoren Bedrijfstak: P Onderwijs Zie als indicatie: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table?dl=B5D17 Daartoe wordt de meest recente maand* genomen die bekend is bij het CBS bij de aankondiging. De indexering wordt dan zo berekend: $\frac{\text{index jaar, maand} - \text{index jaar-1, maand}}{\text{index jaar-1, maand} - 1} * 100\%$ De uitkomst van de formule wordt afgerond op één decimaal achter de komma. WIE Opdrachtnemer dient voor de uiterste aankondigingsdatum van de indexering een voorstel tot indexering 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. Na schriftelijke bevestiging van de indexering door de contractmanager van het IUC DJI is de prijswijziging per ingangsdatum van kracht. <i>*) een eenmaal gekozen maand dient ook de daaropvolgende jaren gehanteerd te worden.</i>