

## **Bijlage 6 Programma van Eisen**

inzake

### **BHV en Veiligheidsadviesdiensten**

Ten behoeve van  
Stichting Nidos

<b>Datum</b>	12 december 2025
<b>Versie</b>	1.2
<b>Referentie</b>	TN 551023

## **Inhoudsopgave**

1. Algemeen .....	3
2. Tarieven en facturatie .....	3
3. Dienstverlening.....	4
3.1 BHV en EHBO .....	5
3.2 RI&E .....	7
3.3 Bedrijfsnoodplan.....	8
3.4 Advies .....	8
3.5 Portal .....	8
4. Kwaliteit en borging/communicatie .....	9
5. Planning en implementatie.....	11
6. Exit – en overdrachtsregeling.....	12

## 1. Algemeen

Eis	Omschrijving
1.	Door een inschrijving in te dienen verklaart Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle beschreven eisen, voorwaarden en procedures, die aan de Opdracht zijn gesteld in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n) en nota('s) van inlichtingen.
2.	Er wordt te allen tijde vertrouwelijk omgegaan met de (bedrijfs-)informatie, gegevens en bestanden van Opdrachtgever door Opdrachtnemer en al haar medewerkers. Dit wordt niet zonder toestemming van Opdrachtgever met derden gedeeld.
3.	De Raamovereenkomst wordt aangegaan op basis van partnership: Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen zich als goede Opdrachtnemer en Opdrachtgever gedragen en onthouden zich van handelingen en/of uitspraken die de naam, reputatie of relatie kunnen schaden.
4.	Opdrachtnemer gebruikt, zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, niet de naam of het logo van Opdrachtgever in eigen publicaties, reclame-uitingen of andere openbare uitingen.
5.	Opdrachtnemer geeft op verzoek van Opdrachtgever deskundig advies, op proactieve wijze, met betrekking tot de Opdracht.
6.	Er geldt geen minimale afnameverplichting gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
7.	Uitvoering van werkzaamheden door onderaannemers, geheel of gedeeltelijk, zal slechts kunnen plaatsvinden, indien en nadat Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Bij de uitvoering van werkzaamheden door een onderaannemer, is Opdrachtnemer er verantwoordelijk voor dat diens onderaannemer bij de uitvoering van zijn werk aan alle eisen voldoet zoals die in het Programma van Eisen zijn gesteld. Uitbesteding van werkzaamheden door de onderaannemer is uitdrukkelijk en onder geen beding toegestaan.
8.	Opdrachtnemer dient alle relevante wet- en regelgeving in acht te nemen die van toepassing is op de uitvoering van de Opdracht, waaronder (maar niet uitsluitend) de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, overheidsvoorschriften, arbeidsomstandigheden en milieubepalingen.
9.	In het kader van de Raamovereenkomst worden persoonsgegevens verwerkt. Deze verwerking gebeurt in overeenstemming met de geldende privacyregelgeving, waaronder de AVG en de Uitvoeringswet AVG (UAVG). Hiervoor wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten als onderdeel van de Raamovereenkomst. Deze is als concept in Bijlage 5 opgenomen.

## 2. Tarieven en facturatie

Eis	Omschrijving
10.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten in het Prijzenblad (Bijlage 7) zijn vermeld in euro's en exclusief BTW.
11.	Tijdens de contractperiode kunnen de aantallen en hoeveelheden wijzigen. Van Opdrachtnemer wordt een flexibele houding verwacht om in te kunnen spelen op wijzigende aantallen. Aan de opgenomen aantallen in het prijzenblad kunnen geen rechten worden ontleend, deze zijn indicatief.
12.	Alle prijzen, tarieven en kosten dienen integraal (all-in) te zijn en te zijn gebaseerd op alle in de leidraad en programma van eisen gestelde eisen en gunningcriteria. All-in

	prijzen zijn inclusief alle logischerwijs tot de Opdracht behorende onderdelen en/of zaken, waaronder bijvoorbeeld kosten voor vervoer, locatie, verzekeringen, opslagkosten, overhead, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten e.d.. Opdrachtnemer hanteert geen kosten voor onder andere: drempelbedragen of toeslagen voor minimale afname, factuurkosten, verpakkingskosten, transportkosten voor levering etc. De Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf en niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht. Opdrachtgever accepteert geen meerkosten bij spoedleveringen.
13.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt facturatie plaats op basis van de werkelijk afgenomen en geleverde (advies)diensten volgens opgenomen in eis 19.
14.	<p>Facturering vindt plaats na levering. Voor elke Opdracht wordt een factuur opgemaakt met minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuurdatum;</li> <li>• Vereiste informatie Opdrachtgever (zoals kostenplaats);</li> <li>• Bestelde aantallen en/of geleverde diensten;</li> <li>• Naam besteller + locatie;</li> <li>• Prijs per item van levering;</li> <li>• Verschuldigde bedrag exclusief BTW;</li> <li>• KVK-nummer en NAW-gegevens van Opdrachtnemer.</li> </ul> <p>De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een correcte en volledige factuur.</p>
15.	De facturen worden digitaal verstuurd naar <a href="mailto:facturen@nidos.nl">facturen@nidos.nl</a> . In de implementatieperiode wordt de factuurinstructie van Opdrachtgever gedeeld.
16.	Overschrijding van de betalingstermijn van 30 dagen (door bijvoorbeeld vermoedelijke onjuistheid van de factuur) heeft geen invloed op de afgesproken prestaties van Opdrachtnemer.
17.	Opdrachtgever heeft het recht om, bij redelijke twijfel over de product- of marktconformiteit, andere leveranciers te benaderen voor een vergelijkbare offerte ten behoeve van interne toetsing en vergelijking.
18.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn de tarieven vast in het eerste contractjaar. Indexatie is uitsluitend toegestaan conform de bepalingen in de Raamovereenkomst (Bijlage 3 – Concept Raamovereenkomst, artikel 4 Indexatie).

### 3. Dienstverlening

Eis	Omschrijving
19.	<p>De Opdrachtnemer verzorgt voor Opdrachtgever onder meer de volgende diensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EHBO en BHV-opleidingen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het verzorgen van basis- en herhalingsopleidingen EHBO en Bedrijfshulpverlening inclusief AED-gebruik (incl. e-learning) voor medewerkers, via:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ InCompany opleidingen op locatie;</li> <li>○ Open cursusaanbod met landelijke dekking.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>Bedrijfsnoodplannen</b> Het opstellen, actualiseren of beoordelen van:</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ BHV-plannen (vooral voor opvanglocaties);</li> <li>○ Ontruimingsplannen;</li> <li>○ Ontruimingsplattegronden;</li> <li>○ Beveiligingsplannen (gericht op bescherming tegen externe dreigingen zoals o.a. inbraak, diefstal en vandalisme);</li> <li>○ Veiligheidsplannen (gericht op de algemene veiligheid binnen de organisatie).</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RI&amp;E</b> Het uitvoeren en toetsen van Risico-Inventarisaties &amp; Evaluaties op kantoor- en opvanglocaties, inclusief:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>AANGEPAST</b> Rapportages met bevindingen binnen vijf twintig werkdagen <b>AANGEPAST</b>;</li> <li>○ Directe signalering van kritieke risico's aan Nidos.</li> </ul> </li> <li>• <b>Advies en ondersteuning</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proactief adviseren over relevante wijzigingen in wet- en regelgeving;</li> <li>○ Advies op het gebied van (brand)veiligheid (zoals over BMI/vergunning e.d.);</li> <li>○ Ondersteunen bij (en rapporteren over) ontruimingsoefeningen;</li> <li>○ Rapportages over certificeringen, verlopen geldigheid en deelname aan opleidingen;</li> <li>○ Melding brandveilig gebruik via Omgevingsloket, indien van toepassing.</li> </ul> </li> <li>• <b>Logistieke en administratieve verplichtingen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Landelijke dekking is vereist, inclusief ondersteuning bij nieuwe of aangepaste locaties;</li> <li>○ Digitale cursistenregistratie en kwartaalrapportages;</li> <li>○ Eén vast aanspreekpunt voor coördinatie en communicatie.</li> </ul> </li> </ul>
20.	De Opdrachtnemer is in staat om de diensten zoals omschreven in eis 19 gespreid over het gehele jaar te organiseren.

### 3.1 BHV en EHBO

Eis	Omschrijving
21.	Opdrachtnemer verzorgt de volledige registratie van BHV'ers en EHBO'ers binnen de organisatie. De registratie is voor de Opdrachtgever en nader te bepalen functionarissen real-time inzichtelijk via een beveiligd online portal.
22.	Het digitaal portaal biedt uitgebreide rapportagemogelijkheden op zowel afdelings- als organisatieniveau, inclusief filters op bijvoorbeeld locatie, functiegroep, certificeringsstatus en verloopdatum.
23.	Vanuit de portal moet het mogelijk zijn om gegevens (bijv. Excel-dumps) te exporteren t.b.v. salarisadministratie en het portaal moet rapportages op locatieniveau kunnen tonen (filteren op BHV'ers/EHBO'ers per locatie).
24.	De portal bevat een dashboard waarmee de Opdrachtgever in één oogopslag inzicht heeft in het aantal BHV'ers/EHBO'ers per locatie, inclusief de actuele certificeringsstatus en verloopdata per medewerker.
25.	Minimaal één maand voor het verlopen van een certificaat ontvangt de deelnemer een herinneringsmail.
26.	Het is wenselijk dat de portal aangeeft wanneer een cursus volgeboekt is.

27.	De portal is toegankelijk via een responsive webdesign of een mobiele app, zodat gebruikers ook via mobiele apparaten toegang hebben tot relevante functionaliteiten.
28.	De Opdrachtnemer biedt kosteloos de mogelijkheid tot een geautomatiseerde koppeling tussen de eigen portal en externe systemen van de Opdrachtgever (zoals een personeelssysteem of Active Directory), ten behoeve van gegevensuitwisseling en vermindering van handmatige invoer.
29.	Voorafgaand aan fysieke opleidingen wordt aan de deelnemer een e-learningmodule beschikbaar gesteld. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het verzenden van herinneringen ter bevordering van de tijdige voltooiing van deze e-learning. De voortgang van de e-learning is voor de Opdrachtgever inzichtelijk via het portaal.
30.	<b>AANGEPAST</b> Opleidingen zijn afgestemd op het type medewerker: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kantoorpersoneel: BHV-opleiding (basiscursus (incl. AED) of herhaling (incl. AED), ploegleider BHV, hoofd BHV, EHBO kind;</li> <li>• Opvanglocaties (KWG): BHV-opleiding (basiscursus of herhalingscursus (incl. AED), EHBO-opleiding of herhaling (incl. AED)). <b>AANGEPAST</b></li> </ul>
31.	<b>AANGEPAST</b> Opleidingen worden verzorgd op locaties binnen 30-40 km vanaf centrale- of regiokantoren of op vooraf bepaalde opvanglocaties van Opdrachtgever. <b>AANGEPAST</b>
32.	<b>AANGEPAST</b> Alle opleidingen op basis van open inschrijving zijn inclusief catering. Dit houdt in dat koffie, thee en water onbeperkt beschikbaar zijn. Bij een opleiding van een hele dag is lunch inbegrepen. Deze lunch wordt vooraf afgestemd op de dieetwensen van de deelnemers. Een lunch bestaat ten minste uit minimaal twee (2) belegde broodjes per deelnemer, vruchtensap, melk en vers fruit. <p>Bij incompany trainingen op locaties van de Aanbestedende dienst wordt de catering door de Aanbestedende dienst verzorgd. <b>AANGEPAST</b></p>
33.	Na afloop van de opleiding is een geaccrediteerd certificaat beschikbaar via de portal.
34.	De opdrachtnemer draagt zorg voor een vervangende instructeur bij ziekte of andere verhinderingen, mits de vervangende instructeur afkomstig is uit de met de Opdrachtgever overeengekomen poule van instructeurs. Indien dit niet het geval is, komt de lesdag te vervallen en worden hiervoor geen kosten in rekening gebracht. Bij het vervallen van een les stelt de Opdrachtnemer de cursisten tijdig op de hoogte.
35.	Opdrachtgever verwacht een proactieve houding en voorbereiding bij het verzorgen van de opleidingen, het begeleiden van lessen op locatie als ook bij de Ontruimingsoefeningen door de instructeurs.
36.	<b>AANGEPAST</b> Annuleringsvoorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij annulering of wijziging van een groepscursus of inschrijving vanaf 10 kalenderdagen voor aanvang, 50% <del>tot 14 kalenderdagen voor de ingangsdatum worden er geen kosten in rekening gebracht;</del></li> <li>• Bij annulering of wijziging van een groepscursus of inschrijving vanaf 2 werkdagen voor aanvang, 100% <del>tot 13 kalenderdagen voor de ingangsdatum;</del> 15% <del>van de opleidingskosten;</del></li> <li>• Vervangende deelname aan een cursus door een collega is kosteloos, tenzij de vervanging tot extra kosten van Inschrijver leidt, dan worden deze los doorberekend. Bij annulering <del>tot 7 kalenderdagen voor de ingangsdatum;</del> 25% <del>van de opleidingskosten;</del></li> <li>• <del>Bij annulering tot 3 kalenderdagen voor de ingangsdatum, 50% van de opleidingskosten;</del></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <del>Bij no-show of annulering tot 24 uur of minder voor de ingangsdatum, 100% van de opleidingskosten: AANGEPAST</del></li> </ul> <p>Annuleringen mogen vanuit Opdrachtgever gedaan worden door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De medewerker die heeft gereserveerd;</li> <li>• De servicedesk Facilitair &amp; Huisvesting;</li> <li>• De contractmanager Facilitair &amp; Huisvesting als eindverantwoordelijke van het contract.</li> </ul>
--	---

### 3.2 RI&E

Eis	Omschrijving
37.	De RI&E's zijn toegespitst op de specifieke aard en risico's van verschillende typen locaties binnen de organisatie, waaronder kantoorgebouwen, opvanglocaties en overige werkplekken. Hieronder valt ook een beleid- en organisatie-analyse.
38.	<b>AANGEPAST</b> Op basis van de uitgevoerde RI&E <del>stelt</del> levert de Opdrachtnemer een concept-RI&E-rapport aan <del>concreet en locatiegericht plan van aanpak op met praktische, prioriteerbare maatregelen ter verbetering van de arbeidsveiligheid.</del> Dit concept wordt door de verantwoordelijke(n) binnen de Aanbestedende dienst gebruikt voor het opstellen en invullen van het Plan van Aanpak. <b>AANGEPAST</b>
39.	<b>AANGEPAST</b> <del>Het conceptrapport wordt ter beoordeling voorgelegd aan de Opdrachtgever. Pas na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever wordt het definitieve rapport opgesteld.</del> Nadat het Plan van Aanpak door de verantwoordelijke(n) binnen de Aanbestedende dienst is ingevuld, levert de Opdrachtnemer een definitief RI&E-rapport aan. Het definitieve RI&E-rapport wordt getoetst volgens de gestelde eisen uit de Arbowetgeving door een gecertificeerd Arbodeskundige. De Opdrachtgever ontvangt hiervan een toetsingsverklaring. <b>AANGEPAST</b>
40.	De Opdrachtnemer is verplicht om alle kritieke risico's die voortvloeien uit de Risico-Inventarisatie & -Evaluatie (RI&E) onverwijld en direct schriftelijk te melden aan de opdrachtgever. Onder kritieke risico's worden verstaan alle risico's die een ernstige bedreiging vormen voor de veiligheid, gezondheid of continuïteit van de werkzaamheden en/of locatie. Deze melding dient te gebeuren binnen maximaal 48 uur na identificatie van het risico, inclusief een voorstel voor mitigatie of beheersmaatregelen.
41.	<b>AANGEPAST</b> De definitieve RI&E-rapportages worden digitaal aangeleverd aan de Opdrachtgever. Elk rapport bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een samenvatting van de risico-inventarisatie;</li> <li>• Het door de Aanbestedende dienst ingevulde Plan van Aanpak met prioriteiten <del>Een concreet plan van aanpak met prioriteiten;</del></li> <li>• Een heldere verdediging en beschrijving van de onderzoeksmethoden;</li> <li>• Een helder geformuleerd adviesstuk met aanbevelingen. <b>AANGEPAST</b></li> </ul>
42.	Het is wenselijk dat de definitieve RI&E-rapportages inzichtelijk zijn voor de Opdrachtgever via een beveiligd portaal of digitale omgeving.

### 3.3 Bedrijfsnoodplan

Eis	Omschrijving
43.	De Opdrachtnemer stelt per locatie een BHV-noodplan op of actualiseert het bestaande plan, conform de geldende wet- en regelgeving en richtlijnen. BHV-noodplannen zijn afgestemd op de aard van de locatie, de bezetting (zoals aantal en type aanwezige personen) en het bijbehorende risicoprofiel.
44.	Het bedrijfsnoodplan bevat ten minste de volgende onderdelen: BHV-plan, ontruimingsplan, veiligheidsplan en beveiligingsplan.
45.	De Opdrachtnemer levert per locatie actuele, visueel duidelijke vluchtplattegronden aan die voldoen aan de geldende richtlijnen. Deze plattegronden zijn geschikt voor plaatsing op zichtbare locaties in het gebouw.
46.	De Opdrachtnemer levert alle vluchtplattegronden aan in A3-formaat, geprint en fysiek aangeleverd op locatie. De Opdrachtnemer levert bij iedere vluchtplattegrond een kliklijst mee, in zilveren uitvoering met afgeronde randen, geschikt voor montage op locatie.
47.	<b>AANGEPAST</b> Opdrachtnemer stelt de actuele versies van de BHV-noodplannen digitaal beschikbaar in zowel <b>DWG</b> als Pdf-formaat via een <b>centrale en toegankelijke omgeving</b> voor de Opdrachtgever. <b>AANGEPAST</b>
48.	De vluchtplattegronden worden standaard geleverd in het Nederlands. Voor opvanglocaties wordt daarnaast een Engelstalige versie meegeleverd.

### 3.4 Advies

Eis	Omschrijving
49.	De Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever bij het opstellen en indienen van de melding brandveilig gebruik bij de gemeente (conform het Besluit bouwwerken leefomgeving, Bbl, of andere geldende regelgeving).
50.	In situaties waarin specifieke of complexe brandveiligheidsaspecten aan de orde zijn, dient de inschrijver te beschikken over of samen te werken met een gespecialiseerde brandveiligheidsadviseur. Deze adviseur moet gecertificeerd zijn en aantoonbare ervaring hebben met het geven van deskundig advies over brandveilig gebruik en naleving van relevante normen en voorschriften.
51.	De Opdrachtnemer is beschikbaar voor het leveren van periodiek én op afroep advies met betrekking tot de BHV-organisatie, arbeidsveiligheid en naleving van relevante Arbo-wet- en regelgeving.
52.	De Opdrachtnemer levert op verzoek gericht advies bij relevante organisatorische of operationele wijzigingen, zoals locatieveranderingen, wijzigingen in personeelsbezetting of na (bijna-)incidenten.

### 3.5 Portal

Eis	Omschrijving
53.	Het portaal is beschikbaar in de Nederlandse taal.
54.	De Opdrachtnemer levert binnen kantoortijden technische ondersteuning bij eventuele storingen of vragen.

55.	De portal werkt op basis van persoonlijke accounts. Elke gebruiker logt in met een eigen account, waarmee een opleiding gereserveerd kan worden en de opleidingshistorie kan worden ingezien. Wachtwoorden moeten standaard automatisch periodiek worden gewijzigd, volgens een interval dat door de Opdrachtgever wordt bepaald.
56.	Beheer van accounts moet via een centraal gebruikersbeheersysteem mogelijk zijn voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt hier zorg voor. Inactieve accounts worden na een vooraf bepaalde periode automatisch gedeactiveerd of verwijderd. Opdrachtnemer stelt hier Opdrachtgever gedurende het proces over op de hoogte.
57.	Voor toegang tot de portal is tweestapsverificatie (MFA) verplicht. Hierbij mag uitsluitend gebruik worden gemaakt van een authenticator-app, zoals Google Authenticator of Microsoft Authenticator. Verificatie via SMS of e-mail is niet toegestaan.
58.	De portal voldoet aan geldende beveiligingsnormen en verwerkt persoonsgegevens conform de AVG.
59.	De portal dient te voldoen aan de beveiligingsprincipes en richtlijnen zoals vastgelegd in de meest recente OWASP Top 10. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het implementeren van passende maatregelen om de risico's uit deze lijst te mitigeren en garandeert dat de portal vrij is van de meest voorkomende kwetsbaarheden zoals beschreven door OWASP. Periodieke (minimaal jaarlijkse) beveiligingstests en kwetsbaarheidsscans dienen te worden uitgevoerd om naleving van deze eis te waarborgen. Resultaten van deze tests worden op verzoek gedeeld met Opdrachtgever.
60.	De portal maakt gebruik van een geldig SSL-certificaat en behaalt minimaal een score A volgens de SSL Labs-test ( <a href="https://www.ssllabs.com/ssltest/">https://www.ssllabs.com/ssltest/</a> ).
61.	De portal wordt minimaal eenmaal per jaar en na iedere grote wijziging onderworpen aan een onafhankelijke penetratietest. De resultaten van deze tests worden gedeeld met Opdrachtgever en eventuele geconstateerde kwetsbaarheden worden tijdig verholpen.
62.	Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over het tijdig vervangen en het veilig opslaan van de private keys van de SSL-certificaten voor de portal. Opdrachtnemer draagt zorg voor de beveiliging van deze private keys conform geldende best practices en standaarden.
63.	Geplande onderhoudswerkzaamheden aan de portal worden zo veel mogelijk buiten kantooruren uitgevoerd en dienen minimaal 2 tot 3 werkdagen van tevoren schriftelijk te worden aangekondigd aan Opdrachtgever en, indien van toepassing, aan gebruikers.

#### 4. Kwaliteit en borging/communicatie

Eis	Omschrijving
64.	<b>AANGEPAST</b> De Opdrachtnemer beschikt over alle relevante en geldende certificeringen die van toepassing zijn op het leveren van BHV-opleidingen, waaronder ten minste een NIBHV-certificering <del>accreditatie</del> of een daaraan gelijkwaardige erkenning. <b>AANGEPAST</b>

65.	Alle trainers en docenten die namens de Opdrachtnemer BHV-gerelateerde opleidingen verzorgen, beschikken over relevante didactische en inhoudelijke certificeringen en hebben aantoonbare ervaring in het geven van BHV-opleidingen.
66.	De leverancier is aantoonbaar compliant met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en handelt in overeenstemming met de geldende privacywet- en regelgeving bij de verwerking van persoonsgegevens van deelnemers en Opdrachtgever.
67.	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Deze persoon is inhoudelijk betrokken bij de uitvoering van de Opdracht. Bij afwezigheid van de contactpersoon zorgt de Opdrachtnemer voor tijdige en adequate vervanging. Onder "tijdig" wordt verstaan: uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de afwezigheid, of – in geval van onvoorziene omstandigheden – zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen na het bekend worden van de afwezigheid. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever schriftelijk en uiterlijk binnen vijf werkdagen op de hoogte van voorgenomen personele wisselingen. De contactpersoon (of diens vervanger) is op werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar tussen 09:00 en 17:00 uur.
68.	De Opdrachtnemer reageert binnen uiterlijk twee (2) werkdagen op vragen en verzoeken van de Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen in overleg.
69.	<p>Door de landelijke spreiding van de kantoren en opvanglocaties en goed contractmanagement, hecht Opdrachtgever grote waarde aan professionele communicatie. Hiervoor dient een overlegstructuur te worden ingericht. Voor heldere afstemming en borging van kwaliteit vinden minimaal de volgende overleggen plaats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwartaaloverleg (met vanuit Opdrachtgever de projectondersteuner F&amp;H): voortgang bestelproces, voorraadbeheer, klachten, facturatie.</li> <li>• Halfjaarlijks overleg (met vanuit Opdrachtgever de contractmanager): kwaliteit dienstverlening, bespreking rapportages, KPI's, innovatie en ontwikkelingen.</li> <li>• Jaarlijks overleg (met vanuit Opdrachtgever de contracteigenaar): evaluatie dienstverlening (financieel en kwaliteit)</li> </ul> <p>De agenda (voorafgaand), verslaglegging en actielijsten zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en worden binnen vijf werkdagen na een overleg gedeeld met de Opdrachtgever. Data en tijdstippen worden geïnitieerd door Opdrachtnemer. Data en tijdstippen komen in samenspraak tot stand. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer leveren input voor de agenda's. De, in samenspraak vastgestelde, agenda's worden minimaal één (1) week voordat de bespreking plaatsvindt door Opdrachtnemer aan de contactpersonen* van Opdrachtgever toegestuurd. De verslaglegging en actielijst zijn verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en worden uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen.</p>
70.	<p>Opdrachtnemer verschaft vier (4) keer per jaar (in de eerste week van ieder kwartaal, april, juli, oktober, januari) managementinformatie aan de Opdrachtgever over de afgelopen periode. Deze informatie bevat tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weergegeven in aantallen en bedragen;</li> <li>• Per dienst/Opdrachtgever;</li> <li>• Per gegeven opleiding de bezettingsgraad;</li> <li>• Aantal afgenomen e-learning licenties;</li> <li>• Planning, annuleringen en wijzigingen van de lessen;</li> <li>• Opgave en voortgang van het inplannen door de BHV'ers;</li> <li>• Opgave van het behalen van de competenties van de BHV'ers;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van de klachten die zijn binnengekomen vanuit de cursisten/Opdrachtnemer en de wijze van afhandeling;</li> <li>• Overzicht van en de uitkomst van de afgenomen evaluaties bij de cursisten;</li> <li>• Financieel overzicht.</li> </ul>
71.	<p>Uiterlijk één maand na de start van de Raamovereenkomst worden in overleg met Opdrachtgever KPI's vastgesteld, waaronder in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanttevredenheid;</li> <li>• Response – en levertijd van veiligheidsproducten;</li> <li>• Klachtafhandeling (snelheid en klanttevredenheid);</li> <li>• Beschikbaarheid portal;</li> <li>• Bereikbaarheid klantenservice.</li> </ul>
72.	<p>Ten behoeve van de Opdracht wordt gestreefd naar optimale samenwerking, waarbij de inhoud van de Raamovereenkomst, de nota van inlichtingen, het aanbestedingsdocument, de inkoopvoorwaarden en de inschrijving van Opdrachtnemer nageleefd wordt. Ter voorkoming van het niet naleven van de inhoud door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer een verbeterplan opstellen bij structureel niet behalen van KPI's. Wanneer na drie maanden geen verbeteringen zijn gerealiseerd, wordt een passende sanctie toegepast. In de implementatieperiode wordt in samenspraak het proces hiervoor vastgelegd.</p>
73.	<p>Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing – en acquisitieactiviteiten binnen de organisatie van Opdrachtgever, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van de Opdrachtgever.</p>

## 5. Planning en implementatie

Eis	Omschrijving
74.	<p>De implementatie van de Raamovereenkomst start direct na de definitieve gunning met het implementeren van de gecontracteerde dienstverlening. De dienstverlening moet uiterlijk vóór 1 april 2026 operationeel zijn. Deze datum geldt tevens als uiterste termijn voor de volledige en tijdige afronding van de implementatie. De implementatiefase vormt de basis voor een duurzame samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtgever hecht grote waarde aan het naleven van deze termijn en een volledige oplevering van de implementatie.</p>
75.	<p>Opdrachtnemer stelt één week na definitieve gunning van de Opdracht in overleg met Opdrachtgever een implementatie – en communicatieplan op. Hierin zijn in ieder geval de volgende onderwerpen opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectleider namens Opdrachtnemer;</li> <li>• Samenstelling projectteam van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever;</li> <li>• Beoogde resultaten;</li> <li>• Activiteiten en bijbehorende planning voor implementatie en communicatie;</li> <li>• Randvoorwaarden voor een succesvolle uitvoering van de implementatie;</li> <li>• Communicatieplan.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opstelling, bewaken en uitvoering van het plan. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever kan worden gestart met de implementatie.</p>
76.	<p>Opdrachtnemer mag geen kosten in rekening brengen voor de implementatie op de locaties van Opdrachtgever of andere bijbehorende onderdelen.</p>

## 6. Exit – en overdrachtsregeling

Eis	Omschrijving
77.	De Raamovereenkomst is gebaseerd op partnerschap, samenwerking en vertrouwen. In het geval dat Opdrachtnemer op een bepaald onderdeel van de dienstverlening de kwaliteit, conform de afgesproken KPI's en de bijbehorende beheersmaatregelen, niet op orde krijgt, is Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst in zijn geheel te ontbinden. Opdrachtgever zal in dit geval een beroep doen op het formulier verstoring dienstverlening.
78.	Het kwaliteitsniveau wordt vastgesteld aan de hand van de KPI's. Opdrachtnemer streeft ernaar om dit niveau minimaal te handhaven. Indien dit niet het geval is, wordt verwezen naar de maatregelen in eis 76. Bij het niet behalen van het niveau na twee verbetermogelijkheden, is Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst in zijn geheel te ontbinden.
79.	Bij ontbinding of aflopen van de Raamovereenkomst gaat de exit strategie in werking en worden onderstaande eisen doorlopen. De exit strategie heeft als doel een ordelijke, efficiënte en wederzijds respectvolle ontbinding van de Raamovereenkomst.
80.	<p>Het ontbinden of aflopen van de Raamovereenkomst kan plaatsvinden onder de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractuele bepalingen: de Raamovereenkomst kan worden ontbonden conform de bepalingen in bijlage 3 (concept) Raamovereenkomst.</li> <li>• Wettelijke kaders: de ontbinding dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.</li> <li>• Schriftelijke kennisgeving: beëindiging wordt schriftelijk meegedeeld door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en de voorgestelde einddatum.</li> </ul>
81.	De voorbereiding en de operationele afronding van de exit worden gestructureerd doorlopen. In de voorbereidingsfase maken Opdrachtnemer en Opdrachtgever een overzicht van de huidige afspraken, prestaties, openstaande facturen en eventuele garanties of borgsommen. Tevens stelt Opdrachtnemer een communicatieplan op en informeert hij alle relevante partijen tijdig over de geplande beëindiging. In de operationele afrondingsfase wordt de exit conform dit plan uitgevoerd en afgerond.
82.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgen ervoor dat alle openstaande facturen zijn betaald of besproken. Dit wordt binnen de 30 dagen betalingstermijn afgehandeld.
83.	Indien van toepassing draagt de uitgaande Opdrachtnemer zorg voor een soepele overdracht aan een nieuwe Opdrachtnemer.
84.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever organiseren een afsluitend gesprek om de samenwerking te evalueren en eventuele lessen voor toekomstige samenwerkingen te bespreken.
85.	In het geval van een nieuwe Opdrachtnemer, moet uitgaande Opdrachtnemer continuïteit van de dienstverlening waarborgen tot het moment dat Nieuwe Opdrachtnemer operationeel is.
86.	Opdrachtnemer draagt zorg bij contractbeëindiging voor een soepele overdracht van kennis, gegevens en indien nodig middelen aan de opvolgende leverancier of aan Opdrachtgever.
87.	Opdrachtnemer dient alle data (o.a. bestelhistorie, klantgegevens en contractafspraken) veilig en volledig digitaal over te dragen aan Opdrachtgever.

	Hieronder vallen expliciet, maar beperkt zich niet tot, de vluchttekeningen, bedrijfsnoodplannen, registratie van BHV'ers en RI&E rapporten die Opdrachtnemer in bezit heeft.
88.	Opdrachtnemer dient alle data en vertrouwelijke gegevens die niet van belang zijn voor eigen boekhouding te vernietigen na overdracht. Opdrachtgever dient op de hoogte te worden gesteld van dit proces.
89.	Uitgaande Opdrachtnemer is verplicht om bij beëindiging van de Raamovereenkomst volledige medewerking te verlenen aan de overdracht van de dienstverlening aan een nieuwe Opdrachtnemer of aan de Opdrachtgever zelf.