

Annex 3.1 – Programma van Eisen (PvE)

Landelijk – Boa OV basisopleiding, Boa-OV PHB Kleurspoor Rood en RTGB

TN 549067



Auteurs:	Marcel Donker, André Bakker
Datum:	15-10-2025
Versie:	1.0
Status:	Definitief

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1	Eisenformulering.....	3
2.	Algemene eisen	4
3.	Eisen aan de opleidingen	4
4.	Proces eisen.....	7
5.	Communicatie en evaluatie	9
6.	Eisen aan het digitaal leerplatform	11
7.	Eisen aan Personeel van Opdrachtnemer	13

1. Inleiding

Dit document bestaat uit een opsomming van de eisen die gesteld worden aan de gevraagde dienstverlening. Voor uitleg over de context van de gevraagde dienstverlening wordt verwezen naar het document 'Vraagspecificatie'. Ook voor de in dit document gebruikte termen, afkortingen en begrippen wordt verwezen naar de relevante hoofdstukken in de Vraagspecificatie.

1.1 Eisenformulering

Alle eisen in dit document zijn voorzien van een uniek identificatie nummer. De eisen worden in de navolgende hoofdstukken in tabelvorm geformuleerd met behulp van de volgende elementen:

- ❖ Eis ID: unieke identificatie van de eis;
- ❖ Beschrijving: beschrijving van het geëiste.

2. Algemene eisen

Eis ID	Beschrijving
2.1	Opdrachtnemer conformeert zich aan de met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.2	Opdrachtnemer verklaart, door middel van het indienen van een Inschrijving, dat deze voldoet aan dit Programma van Eisen en aan de Vraagspecificatie met de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.3	De Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Raamovereenkomst.
2.4	De Opdrachtnemer stemt in met de ProRail B.V. Algemene Inkoopvoorwaarden 2017
2.5	Opdrachtnemer garandeert dat de eerste Boa-OV Basisopleiding, opleidingen voor de Boa-OV PHB hercertificeringsmodules en/of de RTGB training na gunning van de Raamovereenkomst met ingang van uiterlijk 17-05-2026 kan beginnen.

3. Eisen aan de opleidingen

Eis ID	Beschrijving
3.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op zodanige wijze doceren van de Boa-OV Basisopleiding en de Boa-OV PHB hercertificeringsmodules (kleurspoor ROOD) dat de leerdoelen bereikt worden en dat de slagingskans voor het examen maximaal is. Opdrachtgever streeft daarbij naar een zo hoog mogelijk gemiddeld slagingspercentage. Docenten spelen hierin een belangrijke rol. Opdrachtnemer dient concreet aan te geven hoe deze slagingspercentages verhoogd kunnen worden zonder verlies van kwaliteit.
3.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op zodanige wijze doceren van de RTGB theorie en praktijk dat de leerdoelen bereikt worden en dat de slagingskans voor het examen maximaal is.
3.3	De Boa-OV Basisopleiding wordt door de Opdrachtnemer modulair opgebouwd. Hierbij zijn ten minste de volgende onderdelen als module herkenbaar: 1. Boa-OV basis rechtskennis; 2. Boa-OV basis praktijk (BBP)
3.4	Opdrachtnemer ontwikkelt een lesplan voor de opleiding BOA-OV basis Rechtskennis.
3.5	Opdrachtnemer ontwikkelt een lesplan voor de opleiding BOA-OV basis Praktijk.
3.6	De Boa-OV PHB Hercertificering wordt door de Opdrachtnemer modulair opgebouwd. Hierbij zijn ten minste de volgende onderdelen als PHB module herkenbaar: 1. Wet- en Regelgeving (kleurspoor ROOD) 2. Bejegening (kleurspoor ROOD) 3. Waarneming- en Verslaglegging (kleurspoor ROOD) 4. Functiegerichte training - Opmaken Proces-Verbaal (kleurspoor ROOD)
3.7	Opdrachtnemer ontwikkelt een lesplan voor de opleiding BOA-OV PHB-module Wet- en Regelgeving - Kleurspoor ROOD.
3.8	Opdrachtnemer ontwikkelt een lesplan voor de opleiding BOA-OV PHB-module Bejegening - Kleurspoor ROOD.
3.9	Opdrachtnemer ontwikkelt een lesplan voor de opleiding BOA-OV PHB-module Waarneming en Verslaglegging - Kleurspoor ROOD.

3.10	Opdrachtnemer ontwikkelt een lesplan voor de Functiegerichte training - Opmaken Procesverbaal - kleurspoor ROOD.
3.11	Ten aanzien van de PHB-module Functiegerichte Training - Opmaken Procesverbaal, zorgt Opdrachtnemer er zelfstandig voor dat deze door ExTH wordt geaccrediteerd volgens de eisen die door ExTH daarvoor zijn opgesteld. Dit maakt onderdeel uit van de inschrijving.
3.12	De RTGB training wordt door de Opdrachtnemer in zijn geheel gegeven (dus niet modulair) waarbij minimaal de volgende onderdelen afzonderlijk herkenbaar zijn: • Theorie Geweldsbeheersing (GB) • Trainen van Aanhoudings- en zelfverdedigingstechnieken (AZ) • Trainen van Opbrengtechnieken • Trainen Bevrijdingstechnieken • Trainen in het gebruik van vrijheidsbeperkende middelen (handboeien) • Trainen in het gebruik van geweldsmiddelen (indien van toepassing)
3.13	Opdrachtnemer ontwikkelt een lesplan voor de RTGB training (zowel theorie als praktijk).
3.14	Een goed lesplan helpt de docent om de les effectief te structureren, de cursisten bij de les te betrekken en de leerdoelen te behalen. Opdrachtnemer beschrijft in ieder lesplan minimaal de volgende elementen: • Leerdoelen per les • Beschrijving van de leerstof per les • Verwerkingsactiviteiten (opdrachten en activiteiten waarmee cursisten de stof kunnen oefenen en verwerken) • Benodigde lesmaterialen • Tijdsplanning • Differentiatiemogelijkheden • Werkvormen • Evaluatie per les
3.15	Opdrachtnemer gebruikt en is verantwoordelijk voor al het studiemateriaal voor alle opleidingen, dat gebaseerd is op de eindtermen voor het behalen van alle BOA-OV examens zoals opgesteld door ExTH.
3.16	Specifiek voor de BOA-OV basis praktijk en de PHB-module Bejegening benodigde trainingsacteurs verzorgt Opdrachtnemer zelf de planning, inzet en instructie.
3.17	Specifiek voor de voor PHB-Module Waarneming en Verslaglegging (Kleurspoor ROOD) benodigde oefenfilms worden door Opdrachtnemer zelf ontwikkeld, opgenomen, gemonteerd en beheerd. Er dienen oefenfilms gemaakt te worden voor 3 nagespeelde situaties uitbeeldende een voor de ProRail praktijk relevante casuïstiek. Iedere situatie dient weer 3 uitvoeringsvarianten te hebben. In totaal dus 9 oefenfilms. Casuïstiek voor kleurspoor ROOD wordt na gunning samen met Opdrachtgever bepaald.
3.18	Intellectueel eigendom van de oefenfilms voor PHB-Module Waarneming en Verslaglegging (Kleurspoor ROOD) ligt bij Opdrachtgever. Bij beëindiging of aflopen van de raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer voor de overdracht van de oefenfilms aan Opdrachtgever in de hoogst beschikbare kwaliteit en in een open standaard bestandsformaat (bij voorkeur MP4). Er mogen geen codecs gebruikt worden die niet out-of-the-box geïnstalleerd zijn op het Windows platform (dus niet H265).
3.19	De examendocumenten voor de BOA-OV Basisopleiding en de BOA-OV PHB hercertificering zoals gepubliceerd op de ExTH website zijn altijd leidend. Opdrachtnemer garandeert dat zij zelfstandig zonder aanwijzingen of tussenkomst van Opdrachtgever ervoor zorg draagt dat al het opleidingsmateriaal te allen tijde gebaseerd is op deze examendocumenten. Dit geldt zowel tijdens de aanbestedingsprocedure als daarna gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.

3.20	De <i>'Regeling toetsing geweldsbeheersing buitengewoon opsporingsambtenaar en ambtenaren van bijzondere opsporingsdiensten'</i> van het Ministerie van Justitie en Veiligheid is altijd leidend voor de RTGB-training en -examinering, inclusief eventuele opvolgende wet- of regelgeving(en). Het examen wordt afgenomen door de Politieacademie. Opdrachtnemer garandeert dat zij zelfstandig zonder aanwijzingen of tussenkomst van Opdrachtgever ervoor zorg draagt dat al het opleidingsmateriaal en de te trainen vaardigheden te allen tijde gebaseerd zijn op deze Regeling én de toetsnormen van de Politieacademie. Dit geldt zowel tijdens de aanbestedingsprocedure als daarna gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
------	---

4. Proces eisen

Eis ID	Beschrijving
4.1	Opdrachtnemer conformeert zich aan de planning van Opdrachtgever voor uitvoering van de Boa-OV Basisopleiding als ook voor de Boa-OV PHB hercertificering. Locaties worden hierbij door Opdracht gever bepaald en gereserveerd.
4.2	Opdrachtnemer conformeert zich aan de planning van Opdrachtgever voor uitvoering van de RTGB-training. Locaties worden hierbij door Opdracht nemer bepaald en gereserveerd.
4.3	Opdrachtnemer conformeert zich aan het proces van Opdrachtgever voor het aanmelden van cursisten. Opdrachtgever levert minimaal 4 weken voor start van een nieuwe Groep per email een totaaloverzicht aan met hierop de voor- en achternaam van de cursist, alsmede de geboortedatum en zakelijk emailadres. Tot 3 weken voor de start van een Groep kan een cursist door Opdrachtgever kosteloos vervangen worden.
4.4	Opdrachtnemer verzorgt minimaal 3 weken voor start van een opleiding een welkomst email aan cursisten met hierin opgenomen: - Lesrooster (incl. data, tijden en locatiegegevens); - Communicatiegegevens van organisatie van opdrachtnemer alsmede van toegewezen docent; - Link en inloggegevens van het digitaal leerplatform; - Procedure van afmelding bij bijv. ziekte.
4.5	Opdrachtnemer levert en verzorgt distributie van het fysieke lesmateriaal (bijv. lesboeken) in afstemming met Opdrachtgever naar de leslocaties vanwaar de docent het lesmateriaal aan de cursisten kan uitreiken op de eerste lesdag.
4.6	Opdrachtnemer licht Opdrachtgever tijdig in bij ongewenst en ontoelaatbaar gedrag van cursisten, zoals genoemd in Annex 3.1.1. 'Gedragsregels'
4.7	Opdrachtnemer houdt per les een presentielijst bij en levert deze binnen één (1) werkdag na afloop van de lesdag aan bij Opdrachtgever. De presentielijst bevat de volgende gegevens: - Naam Groep/opleiding; - Opleidingslocatie; - Naam docent/trainer; - Datum- en tijd opleiding/les/training; - Per cursist: - o Naam cursist; - o Aanwezig / Niet-aanwezig / Te-laat; - o Reden afwezigheid of te-laat;

4.8	Annuleren, verplaatsen of wijzigen van een Boa-OV basisopleiding, RTGB training of Boa-OV hercertificering per PHB-module: - Opdrachtgever heeft het recht een Boa-OV basisopleiding, RTGB of Boa-OV hercertificering PHB-module tot 28 kalenderdagen voor aanvang daarvan kosteloos te annuleren of verplaatsen; - Bij annulering of verplaatsing vanaf de 28e dag tot de 21e dag voor de start van een geplande Boa-OV basisopleiding, RTGB of Boa-OV hercertificering PHB-module vergoedt Opdrachtgever 50% van het overeengekomen bedrag voor de respectievelijke opleiding; - Bij annulering of verplaatsing vanaf de 21e dag tot de 14e dag voor de start van een geplande Boa-basisopleiding, RTGB of Boa hercertificering vergoedt Opdrachtgever 75% van het overeengekomen bedrag voor de Boa-basisopleiding of Boa hercertificering; - Bij annulering of verplaatsing vanaf de 14e dag tot de start van geplande een Boa-basisopleiding, RTGB of Boa hercertificering vergoedt Opdrachtgever 100% van het overeengekomen bedrag voor de Boa-basisopleiding, RTGB of Boa hercertificering.
4.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijding aanmelden van cursisten bij ExTH voor het afleggen van de examens voor de BOA-OV basisopleidingsonderdelen of de BOA-OV PHB modules.
4.10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijding aanmelden van cursisten bij de Politieacademie voor het afleggen van de examens RTGB.
4.11	Opdrachtnemer draagt zorg voor toepassing en naleving van de Informatiebeveiligingseisen genoemd in Annex 3.1.2.

5. Communicatie en evaluatie

Eis ID	Beschrijving
5.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor een helpdesk of 'single point of contact' die ten minste op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur bereikbaar is voor vragen en klachten van de cursisten en de contactperso(n)en van Opdrachtgever. Vragen worden inhoudelijk binnen één werkdag beantwoord door de helpdesk van Opdrachtnemer.
5.2	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een vast contactpersoon en vervanger aan die als centraal aanspreekpunt voor Opdrachtgever dienen. Opdrachtnemer draagt bij een wisseling van een contactpersoon zorg voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. Contactpersonen van Opdrachtgever worden over een eventuele wisseling van de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk geïnformeerd.
5.3	De contactpersoon van Opdrachtnemer draagt zorg voor uitwisseling van informatie met de contactperso(n)en van Opdrachtgever omtrent de Boa-OV Basisopleiding, Boa-OV PHB Hercertificering, RTGB en de cursisten.
5.4	Om de kwaliteit van de Dienst te beoordelen wordt gewerkt met evaluatieformulieren, zoals vastgesteld in de DAP (Annex). De deelnemers ontvangen direct na het afronden van iedere opleiding (Boa-OV basisopleiding, Boa-OV PHB module en RTGB-training) in het digitaal leerplatform een evaluatieformulier. Indien deze niet binnen 1 week is ingevuld ontvangt de deelnemer een reminder. In het evaluatieformulier is tenminste opgenomen: - De beoordeling van de lesstof; - De evaluatie van de docent; - De beoordeling van het proces. Opdrachtnemer voert de evaluaties uit conform de evaluatiesystematiek van Opdrachtnemer en de evaluatievragen van Opdrachtgever. De resultaten van de evaluaties worden met Opdrachtgever gedeeld via de managementrapportages.
5.5	Opdrachtnemer levert uiterlijk 15 werkdagen na elk kalenderjaar ten minste de volgende managementinformatie in Excel-format aan Opdrachtgever: - Het aantal uitgevoerde opleidingen van Boa-OV basis, Boa-OV PHB modules en RTGB; - Het aantal cursisten per opleiding; - Het aantal behaalde en niet-behaalde examens per opleiding; - Het aantal no-shows van cursisten; - Het aantal annuleringen per opleiding door Opdrachtgever en de termijn waarbinnen deze zijn geannuleerd; - De resultaten van de evaluaties per uitgevoerde opleiding;

5.6	Tenminste 1 keer per jaar vindt er met de contractmanager en contactpersoon van Opdrachtgever een evaluatie van de uitvoering van de Opdracht plaats op de Locatie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer plant dit overleg in. Minimaal 5 werkdagen voor het overleg stuurt Opdrachtnemer een agenda met bijbehorende stukken, die voorafgaand zijn afgestemd met de contractmanager en contactpersoon van Opdrachtgever. De agenda voor dit overleg bevat in ieder geval: - De slagingspercentages BOA-OV opleiding en -hercertificering (bron: ExTH) - De kwaliteit van de uitgevoerde Diensten (onder andere aan de hand van de door Opdrachtnemer aangeleverde managementinformatie, aangevuld met kwalitatieve informatie over het verloop van de modules en de inzet van Docenten) - Indien van toepassing: de realisatie van een verbeterplan; - Kennis uitwisselen; - Verbetermogelijkheden in de uitvoering van de Raamovereenkomst; - Vooruitblik en uit te voeren acties. Binnen 5 werkdagen na afloop van de evaluatie wordt hiervan door Opdrachtnemer een verslag met een besluitenlijst opgesteld ter goedkeuring van de contractmanager en contactpersoon van Opdrachtgever.
5.7	Opdrachtnemer stelt naar aanleiding van de evaluatie een verbeterplan op indien de evaluatie hier aanleiding toe geeft en indien dat door Opdrachtgever wordt verlangd. Het verbeterplan wordt door Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na het overleg naar de contractmanager en contactpersoon van Opdrachtgever verstuurd. Het verbeterplan bevat ten minste: - Het onderwerp van verbetering; - De doelstelling van verbetering; - De te nemen maatregelen en de tijd waarbinnen deze maatregelen effectief moeten zijn.

6. Eisen aan het digitaal leerplatform

Eis ID	Beschrijving
6.1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een digitaal leerplatform. Doel van dit digitaal leerplatform is, naast het aanbieden en verduidelijken van de lesstof met casuïstiek, het voorbereiden op de af te leggen examens door middel van trainingen in oefenexamens, proefexamens en memo-trainingen. Het digitaal leerplatform moet een afspiegeling zijn van de lesstof, met uitbreiding van praktijksituaties, filmpjes, etc.
6.2	Opdrachtnemer beschikt in het digitaal leerplatform en/of via een separate app over een 'memotrainer'. De memotrainer creëert persoonlijke herhaaloefeningen voor de cursist (minimaal 5 vragen per dag gedurende de gehele opleiding). De vragen binnen de memotrainer zijn gebaseerd op de theorie uit de relevante opleidingen. De memotrainer heeft een algoritme dat registreert welke foute antwoorden de cursist geeft en biedt vervolgens herhalingsvragen aan over dit onderwerp aan de cursist tot de antwoorden juist worden beantwoord.
6.3	Het digitaal leerplatform en de memotrainer omvatten minimaal de lesstof van de volgende opleidingen met bijbehorende, vragen, hoorcolleges, video's, tussentoetsen en proefexamens: - Boa-OV Basisopleiding Rechtskennis; - Boa-OV PHB module Wet- & Regelgeving (kleurspoor ROOD); - Boa-OV PHB module Waarneming en Verslaglegging (kleurspoor ROOD); - Boa-OV PHB module Functiegerichte training - Opmaken Proces-verbaal; - RTGB-training Theorie.
6.4	Opdrachtnemer biedt aan alle cursisten van de relevante opleidingen toegang tot het digitaal leerplatform en memotrainer. De cursist heeft toegang tot het digitaal leerplatform en memotrainer totdat het examen succesvol door de cursist is afgerond of dat de cursist de betreffende opleiding anderszins heeft verlaten.
6.5	De oefen- en proefexamens in het digitaal leerplatform zijn van een gelijkwaardig niveau en van vergelijkbare vraagstelling als de feitelijk examens van ExTH. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk om hier zorg voor te dragen door bijvoorbeeld in overleg met ExTH te treden om dit te bewerkstelligen.
6.6	Het digitaal leerplatform bevat uitgebreide mogelijkheden tot het maken van oefenvragen, bestaande uit minimaal drie (3) onderdelen: 1. <u>Tussentoets</u>; minimaal 25 vastgestelde vragen aan het einde van ieder hoofdstuk; 2. <u>Memotraining</u>; een persoonlijke herhalingstraining die wordt gegenereerd aan de hand van het individuele kennisniveau van de cursist; 3. <u>Proefexamens</u>; minimaal 50 vragen op het niveau van het ExTH-examen.
6.7	Het digitaal leerplatform bevat de mogelijkheid om een onbeperkt aantal proefexamens te laten genereren met telkens andere vragen of varianten op vragen.
6.8	Het digitaal leerplatform dient m.b.t. de oefenvragen een duidelijke uitleg te verschaffen over het correcte antwoord, m.a.w. het moet de cursist duidelijk zijn waarom dit antwoord correct is. Enkel verwijzen naar een wetsartikel of hoofdstuk in het lesboek is dus niet voldoende.
6.9	Het digitaal leerplatform biedt de mogelijkheid voor de cursist om op elk apparaat met internet toegang, op elk moment, toegang te hebben tot de inhoud van zijn leeromgeving.
6.10	Indien het digitaal leerplatform door een storing meer dan 24 uur buiten gebruik is, dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over een tijdelijke oplossing om de Dienst te kunnen continueren.
6.11	Onderhoud van het digitaal leerplatform vindt plaats op werkdagen tussen 21:00 uur en 7:00 uur of in het weekend. Beheer- en onderhoud van het digitaal leerplatform en de kosten daarvan zijn onderdeel van de inschrijving.
6.12	In het digitaal leerplatform kunnen cursisten hun eigen voortgang volgen.

6.13	In het digitaal leerplatform kunnen (de) docent(en) en (een) vertegenwoordiger(s) van Opdrachtgever de voortgang van de cursisten monitoren op o.a. tijdsduur ingelogd op het digitaal leerplatform, vordering doorlopen theorie, toets score.
------	--

7. Eisen aan Personeel van Opdrachtnemer

Eis ID	Beschrijving
7.1	Op de opleidingslocaties die zich in gebouwen van Opdrachtgever bevinden houdt het personeel van Opdrachtnemer zich aan het toelatingsbeleid en huisregels van deze locaties.
7.2	Docenten van Opdrachtnemer tbv de BOA-OV opleidingen zijn ten alle tijde op de hoogte van de eisen die ExTH hieraan stelt. Daarnaast beschikken de docenten over: - Minimaal HBO werk- en denkniveau; - Aantoonbare didactische vaardigheden; - Goed ontwikkelde coachings- en feedbackvaardigheden; - Communicatieve vaardigheden; - Minimaal 2 jaar ervaring met het uitvoeren van de opleiding Boa-OV; - Bij voorkeur werkervaring en kennis van de opsporingspraktijk van bijvoorbeeld politie, KMAR, douane of één van de Boa-domeinen.
7.3	Docenten hebben voor inzet een voorstellingsgesprek met Opdrachtgever en kunnen alleen ingezet worden na akkoord van Opdrachtgever.