



# Medische Adviesdiensten

## Programma van Eisen

Politie, Politiedienstencentrum - Dienst Verwerking

Definitief

Templateversie: 2.10

Documentversie: 1.0

Versiedatum: 18 november 2025

# Inhoudsopgave

1. Programma van Eisen.....	3
1.1 Algemene eisen.....	3
1.2 Eisen aan Product/ Dienstverlening .....	4
1.3 Werkwijze.....	6
1.4 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) .....	7
1.5 Informatiebeveiliging en privacy .....	7
1.6 Inzet mensen en deskundigheid Personeel .....	10
1.7 Communicatie en rapportage .....	12
1.8 Prestatiemeting/ KPI's.....	13
1.9 Prijzen en tarieven .....	14
1.10 Implementatie .....	14
1.11 Facturatie .....	16

# 1. Programma van Eisen

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

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

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

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

*Aan een Uitvoeringseis moet worden voldaan op de datum die aangegeven is bij de betreffende eis in het PvE, of de datum die blijkt uit de overeengekomen planning. Indien deze datum niet schriftelijk tussen de Politie en de Opdrachtnemer is overeengekomen, geldt dat aan een uitvoeringseis op de ingangsdatum van de Overeenkomst voldaan moet zijn. Voor Uitvoeringseisen die Prestaties beschrijven met een herhalend, periodiek, continu of doorlopend karakter, geldt dat aan de betreffende Uitvoeringseisen voldaan moet zijn vanaf het moment dat de desbetreffende Prestatie voor het eerst wordt verricht.*

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

Het merendeel van de eisen betreft uitvoeringseisen. Daar waar het inschrijvingseisen betreft, is dit expliciet benoemd bij de betreffende eis.

## 1.1 Algemene eisen

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

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

### **Eis 2. Inzetten derde Partij - Inschrijvingseis**

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

## 1.2 Eisen aan Product/ Dienstverlening

### Eis 3. GAV-richtlijnen

Een medisch advies moet minimaal voldoen aan de GAV-richtlijnen of gelijkwaardig aan deze richtlijnen. Voor meer informatie zie: [www.gav.nl](http://www.gav.nl).

### Eis 4. Taken Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer draagt zorg voor een Dienst in het schadeproces die nodig is bij:

- De samenloop arbeidsongeschiktheid als gevolg van mentaal en fysiek letsel;
- Het vaststellen van blijvende invaliditeit bij dienstongevallen en beroepsziekten;
- Het vaststellen van causaal verband tussen klachten en/of schade en het ongeval en/of de beroepsziekte;
- De beoordelingen van declaraties medische kosten;
- De beoordeling van de medische eindsituatie;
- De beoordeling van de mate van werkgerelateerdheid op restklachten bij beroepsgerelateerde gezondheidsklachten;
- Het medisch advies ten behoeve van schadeafwikkeling.

### Eis 5. Managementrapportage

De Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal een digitale managementrapportage aan de Politie. Op verzoek van de Politie kan een frequentie per maand worden of worden uitgevraagd op een door de Politie aan te geven datum. De inhoud van de rapportage bevat tenminste de volgende gegevens:

- Het aantal aanvragen medisch advies en aantal uitgebrachte medische adviezen, verdeeld naar Dienstongevallen (BI), Beroepsziekte PTSS (BI en samenloop), Beroepsziekte overig (BI, evt. samenloop), Beroepsgerelateerde gezondheidsklachten, medische declaraties en overige medisch adviezen;
- Het aantal aanvragen medisch advies en aantal uitgebrachte medische adviezen, verdeeld naar team (Team beroepsrisico of Team arbeidszaken) en uitsplitsing per maand;
- Het aantal opdrachten, lopende opdrachten (% status van dossier), tussentijds gesloten en afgeronde opdrachten;
- Het verschil in aantal opdrachten t.o.v. de voorgaande (kwartaal)rapportage;
- De kosten van de dienstverlening op het gebied van medische adviezen, gespecificeerd naar prijscomponenten zoals gevraagd in de inschrijvingsleidraad;
- De KPI-rapportage; de mate waarin de Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde KPI's. Zie hiervoor hoofdstuk 1.8 "Prestatiemeting/ KPI's";
- Een analyse van de cijfers uit de managementrapportage, inclusief proactieve advisering en verbeterpunten richting de toekomst.

Op afroep kunnen er maatwerkrapportages door de Politie worden uitgevraagd. Mocht blijken dat de behoefte is aan een ander rapportage frequentie zal de Politie dit tijdig kenbaar maken.

### Eis 6. Handtekening en datum uitbrenging

Het medisch advies dient via beveiligde bestandsuitwisseling uitgebracht te worden en voorzien van handtekening van de medisch adviseur en datum van de uitbrenging. Het bestandstype is PDF.

### Eis 7. Doorlooptijden

De maximale doorlooptijden staan benoemd in het hoofdstuk 1.8: prestatiemeting/ KPI's. Mocht voor een dossier een doorlooptijd niet behaald kunnen worden, dan dient de Opdrachtnemer de Politie daarvan tijdig te informeren inclusief motivering en oplossingen.

### Eis 8. Bijhouden journaal

De Opdrachtnemer dient een journaal bij te houden wanneer welke activiteiten worden uitgevoerd in ieder dossier. Deze informatie heeft de Politie nodig als het dossier in een bezwaar/beroepsprocedure uitmondt en dient de Opdrachtnemer op verzoek te kunnen opleveren.

### **Eis 9. Online portal**

De Opdrachtnemer dient een online portal ter beschikking te stellen aan de Politie met daarin een realtime weergave van de status van de opdrachten en de doorlooptijden. Dat betekent dat het voor de Politie zichtbaar is in welke fase ieder lopend dossier zich bevindt. Voorbeelden van die fases zijn (niet limitatief):

- Een ontvangstbevestiging aan de Politie;
- De opvraag van medische machtiging bij de Medewerker;
- De opvraag van medische gegevens bij (huis)arts;
- Medische informatie voorgelegd aan een medisch adviseur;
- Medisch advies uitgebracht aan de Politie.

De Politie kan op deze manier sturen op het proces door eventueel bij de Medewerker na te gaan of de medische machtiging al is ingediend. Het portal is via tweestapsverificatie (2FA) toegankelijk, door een nader aan te wijzen gebruikersgroep van de Politie te raadplegen en één van de op te leveren producten tijdens implementatie.

### **Eis 10. Continuïteit dienstverlening**

De Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening aan de Politie gedurende de looptijd van de Overeenkomst en zolang de daartoe bestemde verplichtingen van de Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.

De Politie kan te maken krijgen met een piekbelasting in het aantal adviesaanvragen. De Opdrachtnemer dient deze flexibele behoefte op te kunnen vangen. De Politie zal de Opdrachtnemer tijdig informeren over een aanstaande piek in het aantal aanvragen, als die toename te voorzien is.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat er voldoende medisch adviseurs beschikbaar worden gehouden om de flexibele behoefte in te kunnen vullen.

### **Eis 11. Landelijke dekking en reistijd**

De Opdrachtnemer dient een landelijke dekking te hebben. De reisafstand van de medewerker mag maximaal 80 kilometer enkele reis zijn. Als referentie voor de berekening wordt de aanbevolen reisafstand in Google maps gebruikt. De locaties zijn goed bereikbaar met het openbaar vervoer en beschikken over voldoende parkeergelegenheid. Indien noodzakelijk, dan mag de Opdrachtnemer een locatie huren als deze voldoet aan de voorwaarden van de Politie. Zo moet dit bijvoorbeeld een representatieve ruimte zijn met de juiste faciliteiten, dient privacy geborgd te zijn en voldoet deze aan de hygiëneregels.

### **Eis 12. Wetgeving**

De Opdrachtnemer (en een ieder waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de Overeenkomst) handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de Rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid en Politie specifieke regelgeving (ondermeer het Besluit algemene rechtspositie Politie of Barp), dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de dienstverlening waar deze aanbesteding betrekking op heeft. De beoordeling blijvende invaliditeit is gebaseerd op artikel 54a Barp en de onderliggende regeling (zie: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0022745/2007-11-02>).

De beoordeling van de resterende beroepsgelateerde gezondheidsklachten is gebaseerd op artikel 53d Barp en de onderliggende regeling (zie: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0006516/2025-09-23/0#HoofdstukVII>)

### **Eis 13. Kennisoverdracht**

De Opdrachtnemer verleent kosteloos medewerking aan het overdragen van kennis in algemene zin aan de Politie, bijvoorbeeld door middel van informatiebijeenkomsten voor casemanagers schade en medewerkers van team Beroepsrisico.

## 1.3 Werkwijze

### **Eis 14. Aanvraagproces**

- Opdrachten over het aanvragen van medische adviezen mogen alleen worden aanvaard door de Opdrachtnemer als deze zijn verstrekt door de sector HR-Expertise binnen de Politie, te weten Team Beroepsrisico en Team Arbeidszaken;
- De Politie zet een aanvraag medisch advies uit bij de Opdrachtnemer, bij voorkeur via een Portal;
- De Opdrachtnemer reageert uiterlijk binnen 5 dagen met een ontvangstbevestiging via de e-mail, waarin in ieder geval een aan de opdracht gekoppeld dossiernummer is opgenomen;
- De Politie is gerechtigd om Nadere opdrachten per e-mail te verstrekken.

### **Eis 15. Vernieuwen informatievoorziening**

Vanaf heden tot en met 2028 doorloopt de Politie een programma met als doel het vernieuwen van de informatievoorziening (IV) voor een set aan business capabilities van de bedrijfsvoering van Politie. Het gaat hierbij onder andere om financieel management (E-facturatie), ICT-verbindingen met leveranciers (punch-out catalogi), HRM (inhuur Personeel, urenstaten). Deze opdracht wordt grotendeels ingevuld met meerdere (ERP-)Suites, aangevuld met een aantal (bestaande) satellietapplicaties. Voor het bestellen en inkopen vindt momenteel implementatie van SAP Ariba en S4/HANA plaats. De ingebruikname zal niet voor 1-1-2027 zijn.

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

### **Eis 16. Bereikbaarheid**

De Opdrachtnemer dient zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar te zijn op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00. De bereikbaarheid geldt zowel voor de betreffende medewerker waarvoor medisch advies is aangevraagd en ook de Politie. De Opdrachtnemer zorgt voor het beschikbaar stellen van de juiste expertise. Een extern callcenter of een provider die terugbelverzoeken accepteert wordt door de Politie als een niet acceptabel alternatief gezien.

### **Eis 17. Uitfasering einde contract**

Lopende trajecten (opdrachten die ingediend zijn gedurende de looptijd van de huidige Overeenkomst) worden door de huidige Opdrachtnemer afgerond en niet overgedragen aan een mogelijk nieuwe Opdrachtnemer. Als de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet de Opdrachtnemer op eerste verzoek van Politie datgene wat redelijkerwijs nodig is om ervoor te zorgen dat een nieuwe Opdrachtnemer (transitie), of de Politie zelf (re-transitie), zonder belemmeringen het uitvoeren van de Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke Prestatie ten behoeve van de Politie kan verrichten. Zo nodig neemt de Opdrachtnemer op verzoek van de Politie deel aan overleg met een opvolgende Opdrachtnemer.

Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst op grond van deze Overeenkomst dan wel de Voorwaarden, verricht de Opdrachtnemer de in de alinea van deze eis bedoelde diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of, bij gebreke daarvan, tegen de in het algemeen door de Opdrachtnemer gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De kosten van de diensten zoals bedoeld in de eerste alinea van deze eis zijn voor rekening van de Opdrachtnemer indien sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door de Opdrachtnemer.

Na afloop van de Overeenkomst retourneert of vernietigt de Opdrachtnemer, dit naar keuze van de Politie, onverwijld alle haar door de Politie ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere zaken (waaronder begrepen gegevensdragers). De Opdrachtnemer

informeert de Politie als wettelijke voorschriften het onverwijld vernietigen naar haar mening verhinderen.

Na afloop van de Overeenkomst retourneert of wist de Opdrachtnemer, dit naar keuze van de Politie, onverwijld alle haar door de Politie verstrekte, en op basis daarvan in opdracht van de Politie, gegenereerde gegevens, inclusief persoonsgegevens. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, vanaf het door de Politie bepaalde moment en, indien toepasselijk, niet eerder dan na retournering, deze gegevens van haar systemen en systemen van haar Onderaannemers worden gewist (inclusief verwijderen van kopieën). De Opdrachtnemer informeert de Politie als wettelijke voorschriften het onverwijld wissen naar haar mening verhinderen.

Gedurende de transitie of re-transitie garandeert de Opdrachtnemer de in de vierde alinea van deze eis bedoelde gegevens beschikbaar te houden voor een onbelemmerde inzage door de Politie tot het moment dat deze gegevens zijn geretourneerd aan de Politie, dan wel na afstemming met de Politie zijn gewist.

## 1.4 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

### **Eis 18. Diversiteit en inclusie**

De Opdrachtnemer dient de Politie binnen 6 maanden na contractering te informeren op welke wijze invulling wordt gegeven aan diversiteit en inclusie binnen het arbeidsbeleid. Mocht de Opdrachtnemer hierin nog geen activiteiten ondernemen, dan mag dit een plan zijn waarin beschreven staat hoe de Opdrachtnemer hier invulling aan gaat geven, uiterlijk startend vanaf het tweede contractjaar.

## 1.5 Informatiebeveiliging en privacy

### **Eis 19. Beveiliging en informatie-uitwisseling**

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

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

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

### **Eis 20. Informatie**

- De Opdrachtnemer garandeert dat informatie die gerelateerd is aan deze Overeenkomst, correct wordt verwerkt en opgeslagen;
- De Opdrachtnemer stemt ermee in dat in beginsel alle door de Politie ter beschikking gestelde informatie, gegevensdragers en apparatuur betreffende werkzaamheden voor de Politie eigendom zijn van de Politie tenzij expliciet anders overeengekomen;
- De Opdrachtnemer vernietigt aan deze (aanstaande) Overeenkomst gerelateerde gegevens op de wijze zoals bepaald in de Overeenkomst zodra deze niet meer relevant zijn voor uitvoering van de Opdracht/ facturering of geldende archiefwetgeving. De Opdrachtnemer vernietigt de gegevens (inclusief alle kopieën en back-ups) op een definitieve en onomkeerbare wijze, waarbij het proces van vernietiging beveiligd is. De Politie hanteert richtlijn NIST 800-88 als referentiekader;
- De gegevensverwerking in het kader van de Opdracht waarvoor de Politie verantwoordelijk is, vindt plaats binnen de EER (of NL);

- De Inschrijver beschikt over een ISO27001 of een NEN7510 certificaat waarvan het toepassingsgebied de scope van de Opdracht omvat. De Politie heeft inzage in certificaat en verklaring van toepasselijkheid;
- De Inschrijver draagt gemaakte producties uitsluitend over via beveiligde bestandsuitwisseling. De Politie draagt zorg voor het beschikbaar stellen van deze beveiligde bestandsuitwisseling;
- Informatie van of over de uitgevoerde werkzaamheden van de Politie worden op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de Opdracht.

**Eis 21. Informatiegebruik**

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

**Eis 22. Controle**

- De Politie heeft te allen tijde het recht de beveiliging te onderwerpen aan een audit om naleving van de afgesproken eisen en maatregelen te controleren;
- De Opdrachtnemer zorgt voor het beschermen en controleerbaar maken van authenticiteit, vertrouwelijkheid en integriteit van de uitgewisselde berichten in het kader van deze Overeenkomst en wie daarvoor verantwoordelijk is;
- De Opdrachtnemer monitort regelmatig haar systemen waarop informatie van de Politie wordt verwerkt en rapporteert bevindingen aan de Politie;
- Ieder incident over informatie van de Politie of ieder (vermoeden van) inbreuk op de beveiliging dient de Inschrijver onmiddellijk te melden aan de Politie. De Politie kan op dat moment een nader onderzoek vorderen;
- De Opdrachtnemer wordt geacht bij een incident direct de nodige maatregelen te treffen om gevolgschade voor de Politie zoveel mogelijk te beperken;
- Ieder incident over informatie van de Politie of ieder (vermoeden van) inbreuk op de beveiliging dient de Opdrachtnemer onmiddellijk te melden aan de Politie. De Politie kan op dat moment een nader onderzoek vorderen;
- Een datalek wordt binnen 24 uur na ontdekking of bij een vermoeden van een datalek waar persoonsgegevens van medewerkers van de Politie mogelijk gecompromiteerd zijn, worden aan de Politie gecommuniceerd met advies over hoe schade te kunnen beperken. Het melden van een datalek gebeurt via het Meldformulier Datalekken derde-leveranciers, aldus de template van de Politie.

**Eis 23. Algemene Verordening Persoonsgegevens**

- De Opdrachtnemer garandeert dat de Opdrachtnemer, inclusief eventueel door hem in te zetten Onderaannemers, voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens;
- Persoonsgegevens van de Politie worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt en gedurende de levenscyclus van de persoonsgegevens, blijven deze persoonsgegevens binnen de EER;
- Indien sprake is van een verwerking van persoonsgegevens buiten de EER door de Opdrachtnemer, dan toont de Opdrachtnemer aan of 1) er een adequaateheidsbesluit is waarbij dezelfde mate van bescherming wordt genoten als met betrekking tot de AVG, of 2) er passende waarborgen, zoals een modelcontract, een gedragscode, certificering of "binding corporate rules" (BCR) bestaan;
- Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om, in afwijking van instructies van Politie, persoonsgegevens van (eindgebruikers van) de Politie te verzamelen en verwerken, bijvoorbeeld (maar niet limitatief) door middel van: cookies, device fingerprinting, browser fingerprinting en/of het doorsturen van telemetrische gegevens (technische prestatie-en gebruiksgegevens);
- Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om bij de uitvoering van de Opdracht (Persoons)gegevens van (eindgebruikers van) de Politie en/of (Persoons)gegevens die bij of via de Politie zijn verkregen, te verwerken voor eigen doeleinden van de Opdrachtnemer.

Dit betreft ook het verwerken van persoonsgegevens ter verbetering van eigen dienstverlening;

- De Opdrachtnemer garandeert dat de Politie de in het kader van de uitvoering van de Opdracht te verwerken persoonsgegevens te allen tijde kosteloos kan exporteren, al dan niet gemakkelijk inzage kan krijgen;
- De Opdrachtnemer zal op instructies van de Opdrachtnemer elke bewaartermijn hanteren en handhaven zoals op de verwerkingen door de Politie van toepassing zijn volgens de Selectielijst Nationale Politie welke te vinden is op de website van het Nationaal Archief. Zie ook eis 29; “bewaartermijn gegevens”.

#### **Eis 24. Procedures/Organisatie/Personeel**

- De Opdrachtnemer heeft een autorisatieproces ingericht voor toegang tot systemen, informatie, waardegooieren, gebouwen en terreinen, werkruimten en speciale zones;
- De Opdrachtnemer wijst een contactpersoon voor de (informatie)beveiliging en privacy aan;
- Personeel dat namens de Opdrachtnemer werkzaamheden verricht in het kader van deze aanbesteding heeft een geheimhoudingsplicht;
- De Opdrachtnemer garandeert markt-/brancheconforme regelingen ten aanzien van beveiliging na te leven en geïmplementeerd te hebben dan wel voor aanvang Opdracht ingeregeld te zullen hebben;
- Inschrijver zorgt er voor dat High/High kwetsbaarheden volgens de NCSC-norm en/of cvss v3.x norm 9.0-10.0 binnen 24 uur aan de Politie gecommuniceerd zijn met advies hoe de schade te kunnen beperken, en de Politie wordt op de hoogte gehouden van de voortgang;
- Inschrijver zorgt er voor dat High/High kwetsbaarheden volgens de NCSC-norm en/of cvss v3.x norm 9.0-10.0 binnen 72 uur voor of bij de Politie gemitigeerd zijn;
- De gebouwen, archiefruimten en serverruimte/rekencentrum zijn voorzien van de noodzakelijke brandbeveiliging volgens de binnen de branche geldende regels of gebruikelijke vereisten voor dergelijke ruimten;
- De Opdrachtnemer garandeert specifieke bedrijfsrisico's adequaat geadresseerd te hebben en daarvoor zo nodig maatregelen getroffen te hebben om de aanbesteding goed te kunnen uitvoeren;
- De Opdrachtnemer zorgt voor een toepasbaarheid van multifactor authenticatie van gebruikers vanuit een onvertrouwde zone (bijv. internet);
- De Opdrachtnemer werkt, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, mee aan het aanpassen van de beheersmaatregelen t.b.v. informatiebeveiliging als de Politie dit noodzakelijk acht.

#### **Eis 25. Onderzoek- en informatieverplichting**

Ter bepaling van het door de Politie met de Prestatie beoogde gebruik heeft de Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van: a. de doelstellingen in verband waarmee de Politie de Overeenkomst aangaat; b. de organisatie van de Politie, voor zover van belang voor de Overeenkomst.

Bij de uitvoering van de onderzoek- en informatieverplichting van het in de eerste alinea van deze eis heeft de Opdrachtnemer zich tevens een oordeel gevormd over de haalbaarheid van de Prestatie binnen de door de Politie daarvoor aangegeven kaders.

De Politie heeft de Opdrachtnemer, met het oog op het bepaalde in de eerste alinea van deze eis, van voldoende informatie voorzien. De Politie verstrekt de Opdrachtnemer op verzoek aanvullende informatie voor zover die niet van vertrouwelijke aard is en in redelijkheid relevant moet worden geacht voor de uitvoering van de Overeenkomst. Bij eventuele onduidelijkheid doet de Opdrachtnemer tijdig navraag bij de Politie.

Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

**Eis 26. Gebruik van standaarden**

- De Opdrachtnemer past de 'pas toe of leg uit' standaarden toe van Forum Standaardisatie. ([www.forumstandaardisatie.nl](http://www.forumstandaardisatie.nl));
- De Opdrachtnemer dient de communicatiebeveiliging met de server van de Opdrachtnemer zo in te richten dat deze minimaal een A-rating scoort volgens servertest op [www.ssllabs.com](http://www.ssllabs.com);
- Inschrijver zorgt dat vertrouwelijke gegevens (dit kan door de Politie bepaald worden) versleuteld worden opgeslagen conform de aanbevolen standaard van het Forum Standaardisatie. Zie: [www.forumstandaardisatie.nl](http://www.forumstandaardisatie.nl). AES256 Versleutelingstechniek is het minimum.

**Eis 27. Aanpassen van beheersmaatregelen**

De Opdrachtnemer werkt, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, mee aan het aanpassen van de beheersmaatregelen t.b.v. informatiebeveiliging indien de Politie dit noodzakelijk acht.

**Eis 28. Bewaartermijn gegevens**

De Opdrachtnemer bewaart de gegevens voor een periode van 20 jaar, volgens de vigerende wet- en regelgeving.

## 1.6 Inzet mensen en deskundigheid Personeel

**Eis 29. Vast team**

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een vast team (medisch secretariaat en medisch adviseur) binnen de organisatie belast is met de het uitbrengen van medisch advies voor de Politie. Het vaste team van de Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

**Eis 30. Algemene deskundigheid Personeel**

Ter uitvoering van de dienstverlening zal de Opdrachtnemer zich bedienen van voldoende, ter zake kundig en bevoegd Personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde verrichtingen op de juiste wijze worden uitgevoerd.

**Eis 31. Eisen medisch adviseur**

- De medisch adviseur heeft een opleiding voltooid en een registratie verkregen als huisarts, verpleeghuisarts, medisch specialist of sociaal geneeskundige;
- De medisch adviseur is in het bezit van een geldige BIG-registratie als arts;
- De medisch adviseur draagt de titel RGA, of voldoet tenminste aan de kwaliteitseisen die bij die titel behoren. Voor meer informatie zie: [www.gav.nl](http://www.gav.nl);
- De medisch adviseur heeft kennis over en ervaring met de relatie tussen gezondheidsklachten en werk/arbeidsomstandigheden, bij voorkeur door werkervaring als bedrijfsarts of heeft de mogelijkheid een bedrijfsarts te consulteren

**Eis 32. Integriteit bevorderende maatregelen**

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

**Eis 33. Verklaring omtrent Gedrag (VOG)**

De Opdrachtnemer stemt ermee in dat het vaste team dat bij deze Opdracht is betrokken en ten behoeve van de Politie werken (of ondersteuning leveren in de dienstverlening aan de Politie) beschikken over een VOG.

De Opdrachtnemer garandeert dat diens Personeel en/of Onderaannemer(s) die bij deze Opdracht zijn betrokken en ten behoeve van de Politie werken (of ondersteuning leveren in de dienstverlening aan de Politie) uiterlijk ten tijde van aanvang van de werkzaamheden beschikken over een geldige VOG, die niet ouder is dan 3 maanden bij aanvang van de werkzaamheden bij of voor de Politie. De functieaspecten waar de VOG op moet zien, zijn 11,

12, 13 en 41. Als een Personeel van de Opdrachtnemer en/of Onderaannemer uiterlijk ten tijde van aanvang van de werkzaamheden geen geldige VOG kan overhandigen, resulteert dit automatisch in uitsluiting van betrokkene voor de dienstverlening of werkzaamheden bij of voor de Politie. De Opdrachtnemer garandeert in dat geval dat betrokkene op geen enkele wijze ingezet wordt voor de dienstverlening of werkzaamheden van de Politie. Ook sluit de Opdrachtnemer betrokkene uit van alle of iedere kennisname van gegevens van en over de Politie.

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

De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van de VOG's, zonder tussenkomst van de Politie. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht bij de Politie. Voor Personeel van de Opdrachtnemer met een niet-Nederlandse nationaliteit dat aantoonbaar beschikt over een EER-nationaliteit geldt dat, indien de Politie bepaald heeft dat een VOG verplicht is, dit Personeel over een Nederlandse VOG dient te beschikken. In alle overige gevallen dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met de Politie).

De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg te dragen dat eventueel nieuw Personeel over een geldige VOG beschikt en dat het betreffende Personeel en/of Onderaannemer(s) elke twee jaar opnieuw een VOG aanvragen. De originele VOG mag niet geplastificeerd o.i.d. worden in verband met de echtheidskenmerken die het document bevat. De originele VOG dient getoond te kunnen worden bij het betreden van politielocaties.

De Opdrachtnemer garandeert dat hij een administratie bijhoudt van de verleende VOG's en dat de Politie, indien gewenst, inzage wordt verleend in deze administratie.

#### **Eis 34. Geheimhouding**

Behoudens wettelijke verplichtingen zal de Opdrachtnemer en zijn Personeel strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de dienstverlening, gebouwen en de interne organisatie van de Politie, de identiteit van zijn medewerkers en alle overige informatie waarvan de Opdrachtnemer en zijn Personeel weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht. De Opdrachtnemer zal in geen enkel geval, zonder schriftelijke toestemming, melding doen van zijn Overeenkomst met de Politie. De Opdrachtnemer en zijn bij de Opdracht betrokken Personeel (inclusief in de loop van de Overeenkomst eventuele nieuwe medewerkers) dienen na ondertekening van de Overeenkomst een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

#### **Eis 35. Registratie geheimhouding en VOG**

De Opdrachtnemer garandeert dat hij ten aanzien van het vaste team, zoals genoemd in Eis 28, een administratie bijhoudt. Deze administratie bevat de namen van de medewerkers, een overzicht inclusief de geldigheidsduur van de VOG's. De Politie krijgt op ieder gewenst moment op haar verzoek inzage in deze administratie van de Opdrachtnemer.

## 1.7 Communicatie en rapportage

### Eis 36. Contactpersoon

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

### Eis 37. Communicatiematrix

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

Niveau	Frequentie	Politie	Opdrachtnemer	Agenda onderwerpen
Strategisch	1x per jaar	Producten- en dienstenmanager + Lead contractmanager	Nader te bepalen (implementatie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Lange termijnvisie en doelstellingen</li> <li>* Financieel resultaat</li> <li>* Marktonwikkelingen</li> <li>* KPI's</li> <li>* Contractafspraken</li> <li>* Managementrapportages</li> <li>* Knelpunten kwaliteit en financieel</li> <li>* MVO</li> <li>* Informatiebeveiliging</li> </ul>
Tactisch	3 x per jaar	Lead Contractmanager  Realisatie en verificatie manager (optioneel)	Nader te bepalen (implementatie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contractafspraken</li> <li>* Knelpunten kwaliteit</li> <li>* Managementrapportages</li> <li>* Verbeterpunten</li> <li>* KPI's</li> <li>* Advisering</li> </ul>
Operationeel	Indien nodig	Realisatie en verificatiemanager	Nader te bepalen (implementatie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dagelijkse operationele aangelegenheden</li> <li>* Knelpunten en mutaties</li> <li>* Continu bewaken en monitoren van de kwaliteit van dienstverlening</li> </ul>

### **Eis 38. Klachtenprocedure**

De Politie hecht waarde aan een adequate afwikkeling van klachten van de Politie, zodanig dat hiervan een preventieve werking uitgaat. Onder klachten worden verstaan elke uiting van ongenoegen die mondeling, schriftelijk, telefonische of in een formeel overleg, door de individuele Medewerker of de Politie aan de Opdrachtnemer worden gemeld. Deze en ook klachten over andere dienstverlening dienen door de Opdrachtnemer te worden geregistreerd. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat op moment van ondertekening van de Overeenkomst onderstaande punten zijn (in)geregeld.

Na ondertekening van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer de klachtenprocedure overleggen aan de Politie. In de klachtenprocedure zijn in ieder geval de volgende punten opgenomen:

- De Opdrachtnemer beschikt over een vast aanspreekpunt waar een klacht kan worden ingediend;
- Een klacht wordt in behandeling genomen na overleg tussen de Politie en de contactpersoon van de Opdrachtnemer;
- Alle klachten die schriftelijk, of in een formeel overleg, door de Politie aan de Opdrachtnemer worden gemeld, dienen door de Opdrachtnemer centraal te worden geregistreerd. Uit de klachtenregistratie dient duidelijk de status van de klacht (ontvangen, in behandeling of afgehandeld inclusief omschrijving van de genomen maatregelen) te blijken;
- De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage;
- De Opdrachtnemer dient klachten die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst tijdig, correct, zorgvuldig en naar tevredenheid van de Politie af te handelen;
- De opgeloste klacht dient op dezelfde Werkdag dat de schriftelijke overeenstemming wordt bereikt, te worden teruggekoppeld aan de contactpersoon van de Politie.

### **Eis 39. Samenwerking**

De Opdrachtnemer zorgt dat zij gedurende de contractperiode een optimale en proactieve samenwerking nastreeft met interne en externe stakeholders van de Politie. De Politie is een dynamische organisatie waar processen constant worden verbeterd om de prestaties en functionaliteiten te maximaliseren. De Politie verwacht hierin van Opdrachtnemer o.a. een proactieve bijdrage, deelname aan (keten)overleggen of het leveren van maatwerkrapportages, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen.

## **1.8 Prestatiemeting/ KPI's**

### **Eis 40. De Opdrachtnemer voldoet aan onderstaande KPI's**

#### **KPI 1: doorlooptijden medische adviesdiensten**

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| • Ontvangstbevestiging aanvraag:                              | maximaal 5 werkdagen  |
| • Completering medisch dossier:                               | maximaal 8 weken      |
| • Medisch advies na completering dossier reguliere aanvragen: | maximaal 10 werkdagen |
| • Medisch advies na completering dossier spoedaanvragen*:     | maximaal 5 werkdagen  |

\* Dat het medisch advies een spoedaanvraag betreft wordt kenbaar gemaakt in de aanvraag van het medisch advies. Dit type aanvraag betreft een uitzondering, een spoedaanvraag komt zeer weinig voor

Meetfrequentie:	ieder kwartaal
Meetmethode:	nader te bepalen tijdens implementatie
Norm:	zoals bovenstaand benoemd

### **KPI 2: klachten**

- Aantal klachten: het aantal klachten over de uitgevoerde medische adviesdiensten mag maximaal 1% van het totaal aantal medische adviezen betreffen;
- Doorlooptijd klachten: verwacht wordt een tijdige en correcte afhandeling van de klacht binnen maximaal 30 Werkdagen na melding.

Een klacht is opgelost als daarover tussen de individuele Medewerker of contactpersonen binnen de Politie en de Opdrachtnemer overeenstemming is bereikt. Zie voor meer toelichting ook eis 37 “klachtenprocedure”.

Meetfrequentie:	ieder kwartaal
Meetmethode:	nader te bepalen tijdens implementatie
Norm:	Aantal: <1% van totaal, doorlooptijd: maximaal 30 werkdagen na melding

### **KPI 3: managementrapportage**

De Opdrachtnemer levert uiterlijk 10 werkdagen na afloop van het kwartaal de managementrapportage. Dezelfde termijn geldt ook bij de uitvraag voor leveren van een specifieke maatwerkrapportage.

Meetfrequentie:	ieder kwartaal
Meetmethode:	nader te bepalen tijdens implementatie
Norm:	Aantal: <1% van totaal, doorlooptijd: max 30 werkdagen na melding

### **KPI 4: verbeterplan**

Alle KPI's worden ieder kwartaal besproken tijdens de kwartaalbespreking. Indien de betreffende KPI's over het betreffende kwartaal niet worden gehaald, dan zal de Opdrachtnemer een analyse doen en een plan van aanpak met verbeteracties opstellen. In het verbeterplan is nadrukkelijk aangegeven binnen welke termijn deze KPI gerealiseerd wordt.

Meetfrequentie:	ieder kwartaal
Meetmethode:	nader te bepalen tijdens implementatie
Norm:	10 werkdagen na afronding kwartaal

## **1.9 Prijzen en tarieven**

### **Eis 41. Prijs en BTW**

Alle vergoedingen zijn in euro's en exclusief btw. De Opdrachtnemer heeft alleen recht op een Vergoeding op basis van een uitgevoerd onderzoek. Kosten gerichte opdracht kunnen niet bij de Politie in rekening worden gebracht.

Uitdrukkelijk wordt bepaald dat als de Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van de Politie.

## **1.10 Implementatie**

### **Implementatie**

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

- Alle stakeholders binnen de Politie zijn geïnformeerd en volledig op de hoogte van het nieuwe aanbod;
- Alle systemen en processen, zoals aanvraag-, bestel- en storingsproces zijn ingericht. Tijdens de implementatieperiode richt de Politie één of meerdere implementatieteams in afhankelijk van de implementatiestrategie van de Politie. Deze implementatieteams staan onder leiding van een implementatiemanager van de Politie.

- Het leveren van een product en/of de dienstverlening in al haar facetten. Dit is inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.

**Eis 42. Contactpersoon tijdens implementatie**

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

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

**Eis 43. Kosten implementatiefase**

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

**Eis 44. Activiteitenlijst en -planning**

De Opdrachtnemer levert in gezamenlijkheid met de Politie na Gunning een Activiteitenlijst en -planning op tot aan de start van de dienstverlening waarin staat aangegeven wat zij nodig heeft van de Politie en welke acties genomen moeten worden op basis van de eisen en wensen in de Aanbestedingsstukken om de implementatie van het contract succesvol te laten zijn.

Naast de Activiteitenplanning stelt de Opdrachtnemer onderstaande zaken op:

- Projectorganisatie Opdrachtnemer;
- Beschrijven van de activiteiten en de op te leveren producten waarmee de Opdrachtnemer gaat implementeren;
- Beschrijving van (het tot stand brengen van) het netwerk van Onderaannemers m.b.t. leveringen in relatie tot de landelijke dekking;
- Communicatie- en escalatielijnen (wie praat met wie en wanneer).

**Implementatiebijeenkomst**

De Opdrachtnemer dient na Gunning kosteloos medewerking te verlenen aan (kick-off) bijeenkomsten waarbij o.a. de nieuwe Overeenkomst gepresenteerd zal worden en de Opdrachtnemer zich presenteert. Voorafgaand aan deze bijeenkomst zal een kennismaking door de Implementatiemanager worden gepland. De verdere invulling van de implementatie wordt nader met Politie overeengekomen en Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen.

**Eis 45. Op te leveren producten**

De Opdrachtnemer levert de volgende producten op tijdens de implementatieperiode:

- Direct na Gunning een overzicht met medewerkers die ingezet zullen worden voor de werkzaamheden t.b.v. de Politie, op basis van het format van de Politie;
- Een concept format managementrapportage (gekoppeld aan de KPI's);
- Een concept format factuur (e-facturering);
- De klachtenprocedure;
- De getekende Geheimhoudingsverklaringen dienen aangeleverd te worden en een geldige Verklaring Omtrent Gedrag dient in bezit te zijn per medewerker die ingezet wordt bij de Politie. Zie eisen omtrent inzet Personeel en VOG;
- Een conceptversie van het online portal. Zie hiervoor eis 9 “online portal”.

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

**Eis 46. Voortgang Implementatie**

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

Werkafspraken en acties worden door de Opdrachtnemer vastgelegd en binnen 3 Werkdagen

nadat het voortgangsgesprek heeft plaatsgevonden, aan de implementatiemanager van de Politie ter goedkeuring aangeleverd.

#### **Eis 47. Decharge implementatie**

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

## **1.11 Facturatie**

#### **Eis 48. Factuurvereisten**

De Opdrachtnemer factureert volgens de gewenste structuur en frequentie van de Politie. De Politie stelt E-facturatie verplicht. Kosten verbonden aan het tot stand brengen daarvan zijn voor de Opdrachtnemer. Voor specifieke- en technische informatie van een e-factuur verwijzen wij u naar ons [Factsheet E-Facturatie](#).

#### **Eis 49. Gegevens op factuur**

##### **Definitieve factuur**

- Naam contactpersoon en adresgegevens van de afdeling;
- Kostenplaats (1 factuur = 1 kostenplaats)
- Indien door de Politie doorgegeven:
  - o Soort onderzoek: medische adviesdiensten
  - o Kostensoort

##### Specificatie van de levering,

- Omschrijving Opdracht;
- Opleverdatum, start- en eindtijd;
- Prijsinformatie (no show/ te laat afzeggen)
- Genoemde bedragen in- en excl. btw;
- Btw-percentage en -bedragen, met specificatie (tarief, vrijstelling of verlegd);
- Totaalbedrag factuur

Het is niet toegestaan om op de factuur kredietbeperkingstoeslag te vermelden.

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

##### Overige Voorwaarden/uitgangspunten

- Er wordt altijd gewerkt met een personeelsnummer en kostenplaats van de lokale VGW-teams;
- Facturen zonder kenmerk Medische adviesdiensten worden niet in behandeling genomen;
- Facturatie is op basis van overeengekomen prijs per Medisch adviestraject.

#### **Eis 50. Aanlevering facturen via e-facturatie**

Om een factuur in behandeling te kunnen nemen moet uw factuur voldoen aan wettelijke en Politie specifieke eisen zoals beschreven in de [factsheet factuurvereisten](#).

#### **Eis 51. Aanvullende factuurvereisten leveranciers buiten de EU**

Voor een Opdrachtnemer gevestigd buiten de EU gelden de factuurvereisten als voor Nederlandse Opdrachtnemers. Met uitzondering van vastlegging van het KvK-nummer en het btw-nummer.

#### **Eis 52. Behandeling van facturen die niet voldoen aan de vereisten**

Wanneer een factuur niet aan de gestelde eisen voldoet, worden de factuur retour gezonden naar de Opdrachtnemer met het verzoek om alsnog de ontbrekende gegevens op de factuur toe te voegen.

**Eis 53. Creditnota**

Wanneer blijkt dat de factuur onjuist is, ontvangt de Opdrachtnemer een berichtgeving om binnen 10 Werkdagen na dagtekening een creditnota op te sturen.

De volledige factuur dient gecrediteerd te worden in een aparte nota. De creditnota wordt verrekend met de foutieve factuur. Hierna dient u de gecorrigeerde factuur aan te leveren. Op de creditnota moet een verwijzing naar het factuurnummer van de betreffende factuur vermeld staan.

Indien overeengekomen ontvangt de Opdrachtnemer van de Politie een uniek ordernummer voor de creditnota als ook een uniek ordernummer voor de gecorrigeerde factuur. Deze ordernummers dienen op de creditnota/ factuur vermeld te worden.

**Eis 54. Wijzigingen in de facturatie**

De Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat de Politie tijdens de looptijd van de Overeenkomst (al dan niet op basis van wetswijzigingen) wijzigingen van de facturatie kan doorvoeren. Wijzigingen kunnen betrekking hebben op de organisatie, processen, factuureisen of eisen die van invloed kunnen zijn op de factureringswijze van de Opdrachtnemer aan de Politie. De Opdrachtnemer accepteert dat de factuureisen tijdens de looptijd van de Overeenkomst kunnen wijzigen en voert deze door binnen een termijn van 30 dagen zonder kosten hiervoor in rekening te brengen.

**Eis 55. Uitzondering**

Facturen kunnen bij uitzondering en na schriftelijke toestemming van de Politie digitaal in pdf/a formaat (als eerste pagina de factuur en daarna eventuele bijlage(n) in één pdf) verstuurd worden naar het e-mailadres: [crediteuren.fin@politie.nl](mailto:crediteuren.fin@politie.nl).