



Aanbesteding Bewustwordings- en weerbaarheidstrainingen tegen ondermijning Schiphol

Programma van eisen

Kenmerk inkoop: 2025-502

Kenmerk zaak- en archiefsysteem: 12234551

Datum: 2 oktober 2025

Status: Definitief

Procedure: Europees openbaar

Contactpersoon: Mandy Reemnet, Team inkoop

Inhoud

1.	Algemeen	3
2.1	Inleiding.....	3
2.2	Achtergrond	3
2.3	Doelstelling	5
2.4	Scope van de opdracht.....	6
2.5	Werkwijze	11
2.	Programma van eisen.....	13
2.6	Algemene eisen	13
2.7	Eisen aan de opdracht.....	13
2.8	Eisen ten aanzien van implementatie en migratie	14
2.9	Eisen ten aanzien van organisatie en communicatie	15
2.10	Eisen ten aanzien van dienstverlening en doorlooptijden	15
2.11	Eisen ten aanzien van competenties trainers	16
2.12	Financiële eisen	16
2.13	Eisen ten aanzien van evaluatie en rapportage	17
2.14	Eisen ten aanzien van verwerking persoonsgegevens	17
2.15	Eisen ten aanzien van de beëindiging dienstverlening	17

1. Algemeen

2.1 Inleiding

Voor u ligt het programma van eisen “Bewustwordings- en weerbaarheidstrainingen tegen ondermijning Schiphol”. U vindt in dit document nadere informatie over de opdracht die wordt aanbesteed. Waar in dit document staat ‘Opdrachtgever’, dient u te lezen ‘gemeente Haarlemmermeer’, tenzij anders aangegeven. Inschrijver wordt in dit document aangeduid met ‘Opdrachtnemer’.

2.2 Achtergrond

In opdracht van de Schiphol Driehoek Ondermijning werkt kernteam Sterke Luchthaven van de gemeente Haarlemmermeer samen met publieke en private partijen op Schiphol aan de “Versterking aanpak van ondermijning op en rond de luchthaven Schiphol”. Sterke Luchthaven voert een structurele aanpak uit die valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Haarlemmermeer, welke wordt gefinancierd vanuit het Ministerie Justitie en Veiligheid vanuit de landelijke mainportsgelden. De focus van de aanpak is specifiek gericht op de aanpak van ondermijnende drugscriminaliteit op de luchthaven. Sterke Luchthaven richt zich op drie pijlers, namelijk de gebiedsgerichte aanpak, de branchegerichte aanpak en de integriteit van pashouders. De bewustwordings- en weerbaarheidstrainingen tegen ondermijning op Schiphol zijn onderdeel van deze laatste pijler. De Luchthaven Schiphol geeft als internationale economische hot-spot werk aan meer dan 65.000 mensen en is een vestigingsplaats van meer dan 2500 luchthaven-gerelateerde bedrijven en organisaties.

Logistieke processen op en rondom de luchthaven kunnen misbruikt worden voor ondermijnende activiteiten zoals de smokkel van drugs, geld, goederen en personen. Door een gezamenlijke integrale benadering vanuit opsporing, toezicht en bedrijfsleven wordt een dynamische aanpak gerealiseerd om criminele gelegenheidsstructuren op en rondom de luchthaven weg te nemen en barrières op te werpen tegen ondermijning. Dit alles teneinde de integriteit onder de medewerkers op de luchthaven te bevorderen en misbruik van bedrijfsprocessen terug te dringen. Op www.sterkeluchthaven.nl is meer informatie te vinden over onze aanpak.

Sterke Luchthaven biedt publieke en private organisaties op Schiphol fysieke bewustwordings- en weerbaarheidstrainingen aan en heeft daarvoor zeer diverse communicatiemiddelen ontwikkeld zoals een e-learning, film- en animatiemateriaal, folders en gadgets. Deze middelen kunnen zowel door de Opdrachtnemer als de organisaties zelf worden ingezet ter ondersteuning om de bewustwording te vergroten. Naast de bewustwording- en weerbaarheidstrainingen biedt Sterke Luchthaven organisaties ook trainingen aan die gericht zijn op het bevorderen van de sociale veiligheid. De training sociale veiligheid wordt aangeboden in samenwerking met een ander extern trainingsbureau. Het beoogde resultaat van de trainingen, e-learning en communicatiemiddelen is met name het vergroten van de bewustwording van medewerkers, versterken van hun weerbaarheid, het verbeteren van de meldingsbereidheid van misstanden, en het bevorderen van de integriteit van medewerkers. Middels deze aanbesteding is Sterke Luchthaven op zoek naar een trainingsbureau voor het aanbieden van de fysieke bewustwordings- en weerbaarheidstrainingen.

Betrokken partners:

Sterke Luchthaven biedt deze trainingen aan bedrijven en organisaties op Schiphol die vallen onder de door onze geprioriteerde branches en locaties. Dit zijn de Royal Schiphol Group (RSG) als exploitant van Schiphol, organisaties als de Koninklijke Marechaussee (KMar), Douane, Openbaar Ministerie (OM), Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), en private organisaties zoals de schoonmaakbedrijven, cateringbedrijven, vliegtuigmaatschappijen, onderhoudsbedrijven, bagage-afhandelaren en cargobedrijven. Sterke Luchthaven staat in direct contact met deze publieke- en private organisaties en brengt deze trainingen actief onder de

aandacht bij hen. Sterke Luchthaven zorgt ervoor dat de af te nemen trainingen worden ingepland bij de organisaties. Sterke Luchthaven stemt dit vervolgens af met de Opdrachtnemer.

Complexiteit van de omgeving en context van de opdracht

- Sterke Luchthaven is een publiek-privaat samenwerkingsverband dat zich inzet voor de aanpak van ondermijnende drugscriminaliteit op Schiphol.
- Schiphol is een internationale, dynamische omgeving met veel betrokken publieke en private partijen (KMar, Politie, Douane, gemeente, luchtvaartmaatschappijen, schoonmaakbedrijven etc.).
- Het dagelijkse werk op luchthaven Schiphol draait 24/7 door en kent meerdere piekmomenten in het jaar. De prioriteit ligt bij de operationele werkzaamheden. Aan de aanpak van ondermijning moet naast de dagelijkse werkzaamheden ook voldoende aandacht worden gegeven.
- Samenwerking en afstemming zijn cruciaal, maar niet altijd vanzelfsprekend. Er spelen diverse belangen, waarbinnen de aanpak van ondermijnende criminaliteit een plek moet krijgen. Het is daarom noodzakelijk steeds een goede balans te vinden tussen safety en security, waarbij de veiligheid voor de luchtvaart een absolute randvoorwaarde is.
- Er zijn vaak taal- en cultuurverschillen binnen organisaties.
- Schiphol is qua oppervlakte erg groot en kan verdeeld worden in het beveiligde gebied 'airside' en niet beveiligde gebied 'landside'. Dit maakt het een unieke en diverse werkplek.
- De signalen en verschijningsvormen van ondermijnende drugscriminaliteit zijn divers, en worden ook niet door iedere organisatie hetzelfde geïnterpreteerd. Daarnaast veranderen verschijningsvormen en modus operandi van criminelen door de tijd. Dit maakt dat ondermijning op veel verschillende manieren kan plaatsvinden.

Wat betekent dit voor de Opdrachtnemer/de opdracht?

- Het is belangrijk de trainingen inhoudelijk en praktisch zo goed mogelijk af te stemmen op de behoefte van de organisaties. Dit betekent dat trainingen qua tijdsduur kunnen verschillen, maar ook inhoudelijk goed moeten aansluiten bij de doelgroep (o.a. door het in de trainingen verwerken van passende casuïstiek aangeleverd door het bedrijf).
- In sommige periodes (buiten de drukke periodes op Schiphol in de grotere vakanties), met name in het voorjaar en najaar, kan het voorkomen dat er een grotere vraag naar trainingen is vanuit de bedrijven en organisaties. Dit maakt dat de Opdrachtnemer voor de wat drukkere momenten, buiten de schoolvakanties, voldoende trainers beschikbaar moet hebben. De hoeveelheid trainingen op dit soort momenten verschilt. Het kan voorkomen dat er op één dag twee verschillende trainingen gegeven moeten worden en dat er soms een aantal weken achter elkaar bijna iedere dag een training ingepland staat.
- De trainers moeten soms op het beveiligde gebied komen om trainingen te geven. Dit betekent dat de trainers (door de afnemende organisatie/bedrijf) aangemeld moeten worden en een bezoekerspas moeten krijgen en enkel onder begeleiding op de locatie mogen komen.
- De trainer moet tijdens de training goed kunnen inspelen op de diverse belangen die er kunnen spelen, en het belang en de urgentie van de aanpak van ondermijning goed over kunnen brengen. Het is belangrijk dat de pashouders snappen waarom ondermijning iedereen raakt en waarom het dusdanig belangrijk is voor henzelf, het bedrijf én de gehele luchthaven om hier iets aan te doen (o.a. waarborgen veiligheid van de medewerkers, imagoschade, voorkomen grote financiële gevolgen door verzuim).
- Informatie die ter voorbereiding van de trainingen wordt opgehaald en die bij het geven van de trainingen wordt opgedaan kan gevoelig en vertrouwelijk van aard zijn en vraagt van de opdrachtnemer expliciet hiermee prudent om te gaan.
- De Opdrachtnemer moet trainers kunnen inzetten die in ieder geval naast de Nederlandse taal, (native) Engels kunnen spreken. Soms is het ook van belang om de boodschap met extra visuele

ondersteuning (zoals een infographic/bestaande animaties vanuit Sterke Luchthaven) en versimpelde taal over te brengen.

- De trainers zijn in staat om trainingen te geven aan personen met een diversiteit aan culturele achtergronden, opleidingsniveaus, taalvaardigheden, lerend vermogen en kennisbehoefte.
- De trainers zijn in staat om samen met de deelnemers aan de training in gesprek te gaan over de kwetsbaarheden binnen het deelnemende bedrijf/organisatie en de rol van de medewerkers daarbij. Gewenst effect is dat er na de training door het deelnemende bedrijf/organisatie en hun medewerkers een verbeterproces in de aanpak van ondermijning op gang kan worden gebracht.
- De trainers moeten in elk geval over een VOG beschikken of bereid zijn deze aan te vragen.
- In overeenstemming tussen Sterke Luchthaven en de opdrachtnemer sluit - wanneer daar behoefte aan is - een afgevaardigde van Sterke Luchthaven aan bij een (deel van de) training aan een nieuwe organisatie. Dit is bedoeld om te beoordelen of de training voldoende aansluit bij de doelgroep en of er wellicht aanpassingen gedaan moeten worden.

2.3 Doelstelling

Doel van de opdracht

Het doel van de trainingen is om bewustwording en weerbaarheid te creëren en kennis over ondermijning te vergroten onder de pashouders (zowel werkgevers als medewerkers) doordat zij leren wat de mogelijke verschijningsvormen van ondermijning zijn, op welke wijze dit te herkennen is en waarom zij zelf kwetsbaar kunnen zijn.

Naast bewustwording, is het doel van de trainingen om de pashouders weerbaarder te maken door hen handelingsperspectief te bieden. De pashouders moeten weten waar zij terecht kunnen met vragen en/of meldingen (door de meldroutes kenbaar te maken) en wat zij zelf kunnen doen om minder kwetsbaar te zijn en te voorkomen dat zij in aanraking komen met criminelen.

Met het volgen van de trainingen wordt ook het onderwerp ondermijning bespreekbaar gemaakt en uit de taboesfeer gehaald. De trainingsaanpak moet gericht zijn op gedragsverandering.

Deze bewustwordings- en weerbaarheidstrainingen moeten eraan bijdragen dat medewerkers uit handen blijven van criminelen die de pashouders willen misbruiken voor het smokkelen van verdovende middelen via de luchthaven. Uit onderzoek en uit signalen vanuit de praktijk blijkt dat criminelen illegale goederen, o.a. drugs, via luchthaven Schiphol smokkelen (zowel in- en uit).

We willen voorkomen dat criminelen misbruik maken van pashouders om hun criminele activiteiten te ontplooiën, omdat pashouders toegang hebben tot plekken waar criminelen zelf niet kunnen komen zonder pas of omdat zij beschikken over informatie die voor de crimineel interessant is (denk aan vluchtschema's, info over vluchten die al dan niet worden gecontroleerd worden, werkroosters, e.d.).

Gewenste resultaten

Kennis (wat moeten deelnemers weten?)

Na het volgen van de training weten de deelnemers wat ondermijnende criminaliteit is, kennen zij de verschillende verschijningsvormen, weten zij op welke wijze zij ondermijnende criminaliteit kunnen herkennen

en wat zij zelf kunnen doen om minder kwetsbaar te zijn voor criminelen. Ook hebben zij kennis van de interne- en externe meldroutes die er op Schiphol zijn.

Vaardigheden (wat moeten ze kunnen doen na afloop?)

Door de kennis over ondermijning en het leren herkennen ervan zijn de medewerkers weerbaarder tegen ondermijnende criminaliteit en kunnen ze hun grenzen hierin beter bewaken. Zij beschikken over een handelingsperspectief en zijn in staat hiernaar te handelen. Leidinggevend en managers weten na de training ook wat zij richting hun personeel moeten communiceren m.b.t. de aanpak van ondermijning en kunnen dit waar nodig doorvoeren in hun beleid en dagelijks handelen. Denk hier bijvoorbeeld aan het opnemen van ondermijning als onderwerp van gesprek bij aanname van personeel, werkoverleggen, functioneringsgesprekken en toolboxmeetings.

Houding (welk bewustzijn of gedrag wordt gestimuleerd?)

Na het volgen van de training voelen de deelnemers de urgentie van de aanpak van ondermijning. Medewerkers voelen zich weerbaarder tegen ondermijnende criminaliteit en staan positief tegenover de publiek-private aanpak daarvan. Ze zijn bereid het aangereikte handelingsperspectief uit te voeren en zijn zich ervan bewust dat hun gedrag bijdraagt aan het bevorderen/verbeteren van een groter gevoel van sociale veiligheid binnen hun eigen werkveld. Het onderwerp ondermijning is de norm en valt niet langer onder de taboesfeer.

2.4 Scope van de opdracht

De opdracht omvat het leveren van bewustwordings- en weerbaarheidstrainingen op het gebied van ondermijning aan medewerkers binnen diverse soorten organisaties en bedrijven die werkzaamheden verrichten op en directe nabijheid van luchthaven Schiphol. Ook dient het trainingsbureau Virtual Reality (VR) als onderdeel op te nemen in één van de trainingsvormen en actief mee te denken in de ontwikkeling en inhoud van een nog te produceren VR-film door een externe partij. Zie hierover meer onder Virtual Reality (VR).

De trainingen worden aan alle niveaus binnen een organisatie aangeboden, van directie en teamleiders tot aan de operationeel medewerkers op de werkvloer. Hierbij valt te denken aan medewerkers in de catering- en schoonmaakbranche, de vrachtbranche, afhandelaren, beveiligingsbranche, flightcrew, (vliegtuig)onderhoud, maar ook aan medewerkers van samenwerkende partijen zoals Douane, KMar, Royal Schiphol Group (RSG), Gemeente Haarlemmermeer (BOA's Schiphol) en KLM. Dit houdt in dat de trainingen gegeven moeten worden aan personen met een diversiteit aan culturele achtergronden, opleidingsniveaus, taalvaardigheden, lerend vermogen en kennisbehoefte.

De trainingen dienen daarom te passen bij alle doelgroepen van Sterke Luchthaven. De trainingen dienen qua kennisniveau, inhoud en vorm aan te sluiten bij de verschillende pashouders. Afhankelijk van het (kennis)niveau, de voertaal en concentratieboog van de deelnemers kunnen de trainingen qua inhoud, vorm, tijdsduur en gebruikte middelen verschillend zijn. Qua communicatiemiddelen valt hierbij te denken aan de inzet van PowerPoint, VR, trainingsacteurs, e.d. De trainingen kunnen zowel in de Nederlands als Engelse taal

worden gegeven en minimaal op B1 niveau. Afhankelijk van de doelgroep en de tijdsduur kan er tijdens de trainingen naast theorie ook gebruik gemaakt worden van praktijk- en/of groepsopdrachten.

Dit betekent:

1. Dat er zowel een eenmalige ontwikkeling van de trainingen plaatsvindt in de startfase, voor de trainingen daadwerkelijk aangeboden worden. Hierbij valt te denken aan:
 - Het gebruiksklaar maken van bestaande trainingsformats voor de verschillende doelgroepen (op basis functieomschrijving en contextinformatie)
 - Het inbedden van een reeds ontwikkelde VR-video (van 2 minuten) in een verkorte training. Opdrachtnemer heeft inspraak in hoe deze video het best tot zijn recht komt binnen de training.
 - Het eventueel invoegen van praktijkcasussen en werksituaties
 - Het eventueel invoegen van vaste praktijk- en/of groepsopdrachten in de trainingen
 - Het eventueel invoegen van een trainingsacteur in bepaald soort trainingen
 - Het inregelen van organisatorische elementen, zoals planningsprocedures, communicatielijnen.

Deze inspanning wordt gefinancierd via een eenmalige opstart- en implementatiepost, zie tarievenblad.

2. Dat de trainingen tijdens de looptijd – op aanvraag* - aangepast en doorontwikkeld kunnen worden. Denk hierbij aan:
 - Actualisatie van de inhoud bij veranderende risico's of casuïstiek (bijvoorbeeld nieuwe trends en Modus Operandi (MO's) met betrekking tot het fenomeen ondermijning). Vanuit de Opdrachtnemer wordt verwacht scherp te blijven op actuele ontwikkelingen en (nieuws)berichtgeving hierover. Daarnaast zal Sterke Luchthaven de Opdrachtnemer op de hoogte houden en, waar mogelijk, relevante informatie delen die kan worden verwerkt in de trainingen. Hiervoor kan het periodiek overleg worden gebruikt.
 - Aanpassing van werkvormen aan (gewijzigde) doelgroepen of contexten.
 - Kleine herzieningen van taalgebruik, beeldmateriaal of de volgorde van de trainingsinhoud.
 - Het meedenken met de ontwikkeling van nieuw VR-materiaal in samenwerking met de opdrachtgever. Zie onder 'Virtual Reality'.

*Belangrijk om hierbij te vermelden is dat het trainingsbureau in staat is om tussentijds wel altijd in alle trainingen specifieke casuïstiek en meldroutes toe kan passen die aansluit op de ontvangende partij. Voorbeeld: er wordt één of een reeks trainingen aangeboden aan een schoonmaakbedrijf: van tevoren heeft het trainingsbureau dan altijd contact met deze afnemende organisatie om eventuele casuïstiek en geldende meldroutes vanuit de organisatie in de training te verwerken. Dit stukje wordt dus standaard aangepast aan de training.

Doorontwikkeling vindt uitsluitend plaats op aanvraag van de opdrachtgever en tegen vooraf afgesproken uurtarieven of een aanvullend voorstel.

Inhoudelijk

- In de training moeten minimaal de thema's aan de orde komen die bijdragen aan de gewenste resultaten zoals genoemd bij *kennis, vaardigheden, houding*.
- Deze thema's worden in een werkvorm aangeboden die effectief bijdraagt aan de gewenste resultaten.
- De trainingen worden zo veel mogelijk verwerkt in de huisstijl van Sterke Luchthaven, die daarvoor beschikbaar wordt gesteld.

Vorm

- De trainingen worden fysiek gegeven op (nabije) locatie van de te trainen organisatie
- De werkvorm wordt per training afgestemd op de doelgroep en kan daarom per keer verschillen; de ene keer meer praktijkgericht of op met de nadruk op het leren door ervaren, de andere keer door meer verdieping aan de hand aan casuïstiek.
- De trainer moet hierbij ook goed kunnen inspelen op wat er zich tijdens de training voordoet.
- De trainingen moeten kunnen variëren gelet op de diversiteit aan culturele achtergronden, opleidingsniveaus, taalvaardigheden, lerend vermogen en kennisbehoefte.
- Afhankelijk van de doelgroep kan de inhoud ook worden overgedragen door de inzet van visuele middelen, trainingsacteur of simulaties.

Op dit moment bieden wij organisaties reguliere bewustwordings- en weerbaarheidstrainingen (van een gehele dag of een dagdeel) en een verkorte variant hiervan (van 1,5 uur), waarin een korte VR beleving is opgenomen. In de reguliere trainingen wordt de verdieping in gegaan en in deze vorm is meer ruimte voor interactie en het delen van ervaring. In de verkorte variant is hiervoor minder tijd en ligt de nadruk op het beleven van intimiderende situaties (door een VR-film en een trainingsacteur) en het handelingsperspectief. Voor een optimale beleving maakt een (korte) VR-film onderdeel uit van de training. Met deze VR-variant zijn positieve ervaringen opgedaan door zowel de beperkte tijdsduur van de training maar ook de effectiviteit die dit heeft. Het VR-onderdeel vraagt echter wel om vernieuwing in de toekomst.

Virtual Reality (VR)

Het VR-onderdeel heeft op de deelnemers een grote impact omdat zij met de VR in een realistische en herkenbare situatie worden gebracht waarin een crimineel een pashouder onder druk zet. Het inlevings- en daardoor het lerend vermogen van de deelnemers is hierdoor groot. De huidige VR-film duurt momenteel ongeveer 2 minuten en maakt daarmee een klein onderdeel uit van de huidige verkorte training. De bestaande VR-film wordt in 2026 vernieuwd. Sterke Luchthaven zal een specifieke externe partij contracteren om nieuw VR-materiaal te ontwikkelen.

- Van het trainingsbureau wordt verwacht het bestaande VR-materiaal in te kunnen zetten in trainingen (dit zullen met name de verkorte trainingen van 1,5 zijn) en ook te kunnen werken met het materiaal. Uiteraard zal Sterke Luchthaven hierbij ondersteunen en de trainers uitleg geven over het werken met dit materiaal.
- Van het trainingsbureau wordt verwacht mee te denken over de inhoud van de nieuw te ontwikkelen VR-film en waar mogelijk input en een constructieve bijdrage te leveren om een zo impactvolle nieuwe VR-film te kunnen ontwikkelen.
- Dit beeldmateriaal wordt door het trainingsbureau ingezet en zal onderdeel uitmaken van één van de trainingsvormen die wordt aangeboden.
- Het nieuwe beeldmateriaal blijft eigendom van Sterke Luchthaven.
- Sterke Luchthaven beschikt zelf over in totaal 35 VR-brillen (MetaQuest 2 en Metaquest 3) waarvan het trainingsbureau voor dit doeleinde gebruik maakt. Sterke Luchthaven beschikt momenteel (september 2025) over één oplaadbare VR-koffer (afmetingen 816 x 540 x 426 mm) waarin 10 VR-brillen + consoles passen. Deze koffer is voorzien van handvatten en wielen en kan makkelijk meegenomen worden. Voor de overige brillen zijn hoezen aanwezig. Daarnaast is Sterke Luchthaven in het bezit van 15 koptelefoons met snoer.
- Onder het gebruik maken van deze VR-middelen wordt verstaan:
Het trainingsbureau heeft gedurende de overeenkomst de beschikking over in elk geval 15 brillen + koptelefoons die enkel gebruikt mogen worden voor de trainingen ten behoeve van Sterke Luchthaven waarbij VR een onderdeel vormt. Indien gewenst kan de Opdrachtnemer over meer dan

15 brillen beschikken. De materialen worden gebruikt conform te maken afspraken. De Opdrachtnemer draagt hierbij de zorg voor de materialen en heeft de verantwoordelijkheid voor het beheer, het onderhoud (schoonmaak en vervangen batterijen) en de goede staat ervan. De Opdrachtnemer draagt hierbij ook de verantwoordelijkheid om dit VR-materiaal te transporteren van en naar de trainingslocaties. Over de locatie voor eventuele tussentijdse opslag tussen de trainingen door kunnen nadere onderlinge afspraken worden gemaakt.

Middelen en materialen

De Opdrachtgever beschikt over ondersteunend trainingsmateriaal, in de huisstijl van Sterke Luchthaven waaronder formats voor presentaties en visuele ondersteuning (animaties, filmpjes, Virtual Reality). Dit materiaal is ontwikkeld binnen het kader van het programma Sterke Luchthaven. Op verzoek van de Opdrachtnemer kunnen deze van tevoren ingezien worden. Het is aan de Opdrachtnemer in hoeverre hij deze middelen en materialen verwerkt in de trainingen (de animaties en filmpjes van Sterke Luchthaven), met uitzondering van de VR en de fysieke materialen zoals de notitieblokken, pennen, mappen, naamkaarten en bewijzen van deelname. Deze dienen wel gebruikt te worden in de trainingen. Alle middelen en materialen blijven eigendom van de Opdrachtgever. Sterke Luchthaven verwacht van het trainingsbureau deze materialen voldoende in voorraad te hebben en zelf mee te nemen naar de trainingen.

Aanwezige materialen:

- De huidige fysieke materialen die gebruikt moeten worden in de trainingen bestaan uit pennen, notitieblokken, kartonnen mappen en naamkaarten. Sterke Luchthaven beschikt ook over divers foldermateriaal en gadgets, deze kunnen naar eigen inzicht van de Opdrachtnemer worden ingezet.
- De aanwezige digitale/niet fysieke middelen zoals filmpjes, animaties, e-learning is voor een groot deel terug te vinden op de website www.sterkeluchthaven.nl. Voor de materialen waarvoor geen inzage mogelijk is via de website, zal voorafgaand aan de inschrijfdeadline inzage aangeboden worden door middel van het sturen van bijvoorbeeld een link met het materiaal.

Duur van de trainingen

- Sterke luchthaven wil de deelnemende organisaties trainingen van verschillende tijdsduur aan bieden waaruit organisaties kunnen kiezen wat hen het beste past. De keuze van werkgevers voor de diverse trainingen hangt voor een groot deel af van de beschikbaarheid en de tijd dat medewerkers uit de operationele werkzaamheden kunnen worden gehaald om het reguliere bedrijfsproces zo min mogelijk te verstoren.

Het trainingsaanbod van de Opdrachtnemer wordt door Sterke Luchthaven voorgelegd tijdens een zogenoemd intakegesprek tussen Sterke Luchthaven en de te trainen organisatie. Zie hiervoor bijlage 1A: 'Processen trainingen bewustwording en weerbaarheid'.

- Het aanbod bestaat uit de volgende drie soorten fysieke trainingen:
 1. Een verkorte bewustwordingstraining van 1,5 uur met gebruikmaking van VR. Deze trainingen worden doorgaans aangeboden aan operationeel personeel.
 2. Een training van maximaal 1 dagdeel (4 uur) die op verzoek van een werkgever eventueel nog wat in te korten is. Deze trainingen worden ingezet voor zowel operationeel personeel, als voor leidinggevend, MT en/of directieleden.
 3. Een training van maximaal 1 hele dag (8 uur). Deze training kan worden ingezet voor leidinggevend, MT en/of directieleden omdat in deze training verdiepend kan worden ingegaan op bepaalde thema's.

Periode waarin trainingen plaatsvinden

- De trainingen moeten uiterlijk vanaf 1 mei 2026 inzetbaar zijn.

- De trainingen vinden voornamelijk plaats buiten de reguliere vakantieperiodes plaats waarbij het dus kan voorkomen dat er meerdere organisaties een training af willen nemen binnen eenzelfde tijdvak.

Aantal locaties of geografische spreiding

- De trainingen vinden fysiek plaats op locatie bij de organisatie die de trainingen afneemt of in de directe nabijheid van Schiphol.
- De organisatie die de trainingen afneemt draagt zelf zorg voor de locatie en eventuele lunch en drank.
- Indien er geen geschikte locatie bij die organisatie te vinden wordt samen met Sterke Luchthaven naar een alternatieve locatie gezocht.
- De eventuele bijkomende kosten voor de locatie worden door Sterke Luchthaven bekostigd.
- Reis- en parkeerkosten die worden gemaakt door opdrachtnemer, kunnen achteraf gefactureerd worden bij Sterke Luchthaven.

Buiten scope

- Het aanbieden van trainingen over het bevorderen van sociale veiligheid valt buiten de scope omdat hiervoor een specifieke overeenkomst is afgesloten met een andere externe partij.
- Het ontwikkelen van VR materiaal. Dit wordt in opdracht van Sterke Luchthaven door een derde partij uitgevoerd. Zie hiervoor onder het kopje Virtual Reality.

Omvang van de opdracht

Aantal aangesloten organisaties/afnemers

Momenteel zijn er zo'n 50 publieke en private organisaties aangesloten bij Sterke Luchthaven. De aantallen werknemers per organisaties lopen enorm uiteen.

Schatting van de afnamehoeveelheid

Op basis van historische gegevens wordt uitgegaan van een prognose van 100 trainingen per jaar. In 2024 waren dit zo'n 50 reguliere trainingen en zo'n 50 verkorte trainingen met gebruikmaking van VR-materiaal. Het aantal en het soort trainingen dat afgenomen wordt hangt af van de trainingsbehoefte van de organisaties op Schiphol (waar de behoefte vanaf kan hangen, leest u in de alinea hieronder 'mate van voorspelbaarheid'). Momenteel (september 2025) zijn er zo'n 50 organisaties (zowel publiek als privaat), vallend onder de huidige prioriteiten van Sterke Luchthaven, die trainingen hebben afgenomen. Dit aantal is in de afgelopen vijf jaren gegroeid, en de verwachting is dat dit aantal de komende jaren ook langzaam zal blijven groeien. Al deze 50 organisaties kunnen de trainingen via Sterke Luchthaven afnemen, en Sterke Luchthaven doet actief het trainingsaanbod aan deze partijen. Ook het aantal trainingen dat ingezet wordt bij één organisatie, hangt af van de behoefte van de betreffende organisatie. Dit heeft vooral te maken met de grootte van de te trainen groep medewerkers.

Bijvoorbeeld: soms is er enkel behoefte aan het trainen van het MT en dan is één training van een dagdeel of hele dag soms voldoende. In andere gevallen willen organisaties graag al hun operationeel personeel trainen, wat kan resulteren in een aanvraag van bijvoorbeeld 20 trainingen in een korte periode.

Mate van voorspelbaarheid

Beoogd wordt dat de afnamehoeveelheid ieder jaar meer wordt wegens verschuiving van geprioriteerde branches en locaties en de groeiende bekendheid van Sterke Luchthaven op Schiphol, maar dit is niet met zekerheid te zeggen.

Er spelen diverse factoren die de afnamehoeveelheid van trainingen onvoorspelbaar maken. Dit heeft te maken met de drukte van de dagelijkse werkzaamheden bij organisaties op Schiphol. Tijdens vakantieperiodes

wordt de capaciteit ingezet om de operatie draaiende te houden en dan is er geen tot weinig tijd voor het volgen van trainingen. Ook het personeelstekort waar organisaties mee te maken hebben, maakt dat het niet voor iedere organisatie altijd mogelijk is om personeel uit te roosteren t.b.v. het volgen van trainingen. Ook is het aan organisaties zelf om de trainingen over ondermijning al dan niet verplicht te stellen voor hun personeel, dus dit kan per organisatie verschillen. En daarnaast kan het aantal te trainen medewerkers per organisatie sterk verschillen, afhankelijk van hun behoefte (bij de ene organisatie wordt bijvoorbeeld alleen een MT getraind, terwijl een andere organisatie graag al het operationeel personeel een training wil laten volgen).

Dit vraagt om flexibiliteit van de trainingsaanbieder en geen garantie van een minimaal aantal af te nemen trainingen.

2.5 Werkwijze

Opdrachtnemer gaat akkoord met de volgende werkwijze m.b.t. het aanvraagproces, het inplannen en afronden van trainingen:

- Het team van Sterke Luchthaven verzorgt de aanvraag van trainingen en zet dit door naar het trainingsbureau. Het trainingsbureau werft zelf niet.
- Afspraken over het inplannen van trainingen lopen tussen team Sterke Luchthaven en het trainingsbureau per mail/telefonisch.
- De reactietermijn richting Sterke Luchthaven vanuit het trainingsbureau op datavoorstellen t.b.v. het inplannen van trainingen is maximaal 5 werkdagen.
- Opdrachtgever die één of meerdere trainingen wil inzetten, zet een aanvraag per mail uit bij Opdrachtnemer. In de aanvraag beschrijft opdrachtgever de gevraagde inzet van de trainer(s). In de aanvraag geeft opdrachtgever tenminste aan:
 - Om welke soort training het gaat
 - Het aantal trainingen
 - Bij welke organisatie de training gegeven moet worden
 - Aan welke doelgroep de training gegeven moet worden
 - Wanneer al bekend: de beoogde data en start- en eindtijden van de trainingen.
- Bij akkoord van een aanvraag voor trainingen (reactietermijn binnen 5 werkdagen), dient het trainingsbureau bij akkoord direct een offerte in per e-mail bij de contactpersoon van Sterke Luchthaven.
- Op de offerte dient een aantal gegevens te staan: zie hiervoor Hoofdstuk 2 'programma van eisen' paragraaf '2.7 financiële eisen'.
- Opdrachtgever geeft zo snel mogelijk schriftelijk akkoord op de offerte per mail en vermeld (als mogelijk) direct de facturatiegegevens.
- Voor verdere praktische en inhoudelijke afstemming van de trainingen, koppelt Sterke Luchthaven de Opdrachtnemer aan de betreffende contactpersoon van de organisatie die de trainingen afneemt. Sterke Luchthaven wordt in CC meegenomen in verdere afgestemde afspraken.
- Het trainingsbureau heeft vóór de trainingen plaatsvinden, contact met de organisatie die de trainingen afneemt over eventuele signalen, interne meldroutes en (als aanwezig) casuïstiek, zodat dit verwerkt kan worden in de trainingen.
- De trainingen worden gegeven volgens afspraak bij de betreffende organisatie.
- Na de training(en) factureert Opdrachtnemer bij de gemeente Haarlemmermeer via efacturen@haarlemmermeer.nl
- Een training of reeks trainingen aan een bepaalde organisatie, wordt altijd naderhand geëvalueerd binnen 10 werkdagen na afloop van de training(reeks). Dit kan in een vorm van een overleg met Sterke Luchthaven, of een periodieke rapportage opgeleverd door Opdrachtnemer. Hierin moet in elk geval naar voren komen: aantal deelnemers, resultaten van de evaluatieformulieren en eventuele andere opvallendheden.

Voor een overzicht van het aanvraagproces verwijst Sterke Luchthaven naar bijlage 1A: 'Processen trainingen bewustwording en weerbaarheid'.

2. Programma van eisen

Opdrachtgever stelt minimeisen aan de uitvoering van de opdracht. Deze staan opgesomd in dit hoofdstuk. Met het doen van een inschrijving gaat Inschrijver (hierna aangeduid met “Opdrachtnemer”) akkoord met alle eisen en verklaart inschrijver tevens te voldoen aan alle eisen.

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een eis volledig moet worden voldaan. Het niet volledig voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en de Inschrijver valt af (knock-out criterium).

Mocht inschrijver één of meerdere eisen ter discussie willen stellen, dan kan dit kenbaar gemaakt worden door een vraag of voorstel in te dienen in de Nota van Inlichtingen fase. Uitsluitel hierover wordt gegeven door middel van beantwoording in de Nota van Inlichtingen, welke leidend en bindend is voor de af te sluiten overeenkomst.

Bij Inschrijving op een gedeelte of het niet onvoorwaardelijk voldoen aan het programma van eisen, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2.6 Algemene eisen

1. De Opdrachtnemer is in staat de opdracht uit te voeren zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten (de aanbestedingsleidraad inclusief alle bijlagen). Voor alle documenten geldt, al dan niet gewijzigd per nota van inlichtingen.
2. De Opdrachtnemer gaat akkoord met de in de aanbestedingsleidraad en bijlagen opgenomen werkwijze en uitgangspunten. Voor alle documenten geldt, al dan niet gewijzigd per nota van inlichtingen.
3. De Opdrachtnemer stemt in met de bij de aanbestedingsleidraad opgenomen conceptovereenkomst met inbegrip van de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Haarlemmermeer 2025. Voor alle documenten geldt, al dan niet gewijzigd per nota van inlichtingen.
4. De Opdrachtnemer is in staat trainingen te ontwikkelen die aansluiten bij de actualiteit aangaande trends en fenomenen die zich op het gebied van ondermijnende criminaliteit afspelen op Schiphol en past de inhoud van de training hierop ook waar nodig aan.
5. De Opdrachtnemer is in aanvang verantwoordelijk voor het inhoudelijk actueel houden van de trainingen en wordt hierover door Sterke Luchthaven geïnformeerd en op de hoogte gehouden tijdens de periodieke overleggen (eens per 2 maanden).
6. De opdrachtnemer is in staat de trainingen voor Sterke Luchthaven uiterlijk per 1 mei 2026 in te zetten.
7. De Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch en per mail bereikbaar voor Sterke Luchthaven, in ieder geval tussen 09.00 en 17.00 uur.

2.7 Eisen aan de opdracht

1. De trainingen moeten zowel in het Nederlands als Engels kunnen worden gegeven, op B1 niveau.
2. In geval van een meertalige doelgroep (anders dan Engels), is de Opdrachtnemer in staat de training middels (extra) visuele ondersteuning aan te bieden.
3. De trainers dienen actuele kennis te hebben over het fenomeen en de trends m.b.t. ondermijning en de aanpak hiervan in relatie tot mainports zoals luchthaven Schiphol.
4. De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van het ondersteunende materiaal van Sterke Luchthaven. Met lesmateriaal wordt bedoeld: naamkaarten, mappen, notitieblokken, pennen. Het eigenaarschap ligt bij Sterke Luchthaven.

5. Sterke Luchthaven beschikt zelf over VR materiaal. Hieronder wordt verstaan de VR-brillen, koptelefoons en de VR video ontwikkeld door Sterke Luchthaven. Voor nader te bepalen trainingen waarbij VR wordt ingezet maakt de Opdrachtnemer gebruik van deze materialen.
6. Sterke Luchthaven behoudt het eigenaarschap over alle ontwikkelde middelen, waaronder de VR-video, de lesmaterialen zoals naamkaarten, mappen, notitieblokken en pennen. De opdrachtnemer maakt gedurende de overeenkomst gebruik van deze middelen.
7. Trainingen die aan de diverse organisaties en bedrijven worden aangeboden, sluiten zowel op inhoud, niveau van de deelnemers als qua tijdsduur aan bij de betreffende doelgroep. Dit houdt in dat bepaalde relevante informatie, casuïstiek/signalen in de training verwerkt kan worden.
8. De Opdrachtnemer voert samen met Sterke Luchthaven, ter voorbereiding een (digitaal of fysiek) voorbereidingsgesprek met betreffende organisatie. Dit met als doel kennis te hebben van het bedrijf en hun rol op Schiphol, en om specifieke onderwerpen en casuïstiek die in de training aan bod moet komen met elkaar af te stemmen. Ook de trainingslocatie wordt dan bepaald.
9. De Opdrachtnemer gaat akkoord met de werkwijze zoals deze beschreven is in de bijlage 'Processen training bewustwording Sterke Luchthaven'.
10. De Opdrachtnemer is in staat diverse trainingsvormen aan te bieden. De trainingen dienen een balans tussen theorie en praktijk te bevatten, waarbij, afhankelijk van de doelgroep en de behoefte, de trainingen meer of minder praktisch ingestoken kunnen worden.
11. De tijden waarop trainingen aangeboden worden vinden primair plaats op werkdagen tijdens kantooruren vanaf 08.00 tot maximaal 17.30. Incidenteel kan hiervan maximaal 5 keer per jaar worden afgeweken als dit een onoverkoombare belemmering vormt (door bijvoorbeeld bestaande bedrijfsprocessen) voor een organisatie.
12. De Opdrachtnemer is flexibel m.b.t. het inzetten van de hoeveelheid trainingen en zorgt - wanneer nodig - voor beschikbaarheid van meerdere trainers, die gelijktijdig kunnen worden ingezet op momenten in het met name voor- en najaar waarin er over het algemeen een grotere vraag is naar trainingen.
13. De trainingen worden fysiek en zo mogelijk in-house bij de betreffende organisaties gegeven. Dit betreft diverse locaties in de onmiddellijke nabijheid van luchthaven Schiphol (zowel airside als landside). Hierbij is het bedrijf dat de trainingen ontvangt, verantwoordelijk voor de aanvraag van toegangspassen.
14. Bij de fysieke trainingen gaat Sterke Luchthaven uit van een minimale groepsgrootte van 6 tot maximaal 12 personen per training om een zo'n groot mogelijk leereffect bij de deelnemers te bereiken waarbij er voor de trainer ruimte blijft om interactie aan te gaan met de groep. De groepen deelnemers worden samengesteld door de te trainen organisatie zelf. Om organisatorische redenen bij organisaties kan het in een enkel geval toch voorkomen dat de groep uit 13-15 personen bestaat.
15. De trainer reikt na iedere training de bewijzen van deelname uit aan de deelnemers. Deze bewijzen worden door Sterke Luchthaven aan de Opdrachtnemer verstrekt. Dit mogen zowel fysieke als digitale bewijzen van deelname zijn.
16. De Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van de afnemende organisatie mondeling en/of schriftelijk een inhoudelijke terugkoppeling te geven van de trainingen over de behaalde leereffecten en niet herleidbare, relevante informatie over thema's die binnen de betreffende organisatie spelen en mogelijk bij zou kunnen dragen aan een bevordering van de organisatiecultuur- en structuur.

2.8 Eisen ten aanzien van implementatie en migratie

1. De Opdrachtnemer levert uiterlijk 6 weken vóór de start van de van de dienstverlening (de start van de trainingen) een Implementatieplan waarin het volgende is opgenomen:
2. een lijst van de trainers en intercedenten en de datum waarop voor hen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) is afgegeven.

3. Kosten die hieruit voortvloeien komen voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij voor flexibele arbeidskrachten anders is afgesproken
4. Te allen tijde geldt dat trainers en intercedenten zonder geldige VOG niet worden ingezet voor (het geven van) de trainingen.
5. Contactgegevens van alle contactpersonen met betrekking tot het inplannen van trainingen, de financiën en de contactpersoon voor de inhoudelijke afstemming van de trainingen.
6. De Opdrachtnemer verzorgt uiterlijk vier weken voor de start van de dienstverlening een fysieke kick-off bijeenkomst voor Opdrachtgever waarin ten minste een toelichting wordt gegeven op het implementatieplan, waarin de gelegenheid bestaat nader kennis te maken en waarin de verdere basis wordt gelegd voor de uitvoering van de samenwerking.
7. De opdrachtnemer garandeert dat op de overeengekomen startdatum inzetbare en ingewerkte medewerkers beschikbaar zijn die voldoen aan de gestelde eisen.
8. Zes maanden na de start van de dienstverlening vindt een eerste evaluatie plaats waarin opdrachtnemer en opdrachtgever de samenwerking, werking van afspraken en eventuele bijstellingen bespreken. De uitkomsten worden schriftelijk vastgelegd.
9. De Opdrachtnemer gaat akkoord met de werkwijze zoals opgenomen onder 'werkwijze' in hoofdstuk 1.6 en volgens de bijlage 1A: 'Processen bewustwordingstraining Sterke Luchthaven'.

2.9 Eisen ten aanzien van organisatie en communicatie

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een eerste aanspreekpunt voor Sterke Luchthaven voor in ieder geval de volgende zaken:
 - Het inplannen van trainingen
 - Het praktisch en inhoudelijk afstemmen van de trainingen
 - Financiële zaken zoals offertes en facturering
 - Overige vragen
2. De reactietermijn richting Sterke Luchthaven vanuit het trainingsbureau op datavoorstellen t.b.v. het inplannen van trainingen is maximaal 5 werkdagen.
3. Eenmaal per twee maanden vindt een (digitaal) periodiek overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over lopende zaken en andere relevante punten.
4. Bij een wisseling van de vaste organisatorische contactpersonen bij de Opdrachtnemer, dient opdrachtnemer in haar werkprocessen zorgt te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie, waaronder de gemaakte afspraken met de Opdrachtgever over de werkwijze, werkprocessen en procedures. Opdrachtgever dient per direct geïnformeerd te worden over een dergelijke wisseling. Van belang is dat bij de Opdrachtgever te allen tijde de continuïteit en kwaliteit van de trainingen zijn geborgd. Na gunning van de raamovereenkomst kan eventueel een hogere frequentie van het overleg worden overeengekomen, ten behoeve van het opstarten en afstemmen van trainingen en werkwijzen.
5. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele administratieve verwerkingen van de gevraagde trainingen, die ook overlegd kunnen worden met Sterke Luchthaven ten behoeve van financiële verantwoording (overleggen van prestaties).
6. Alle communicatie, in woord en geschrift richting opdrachtgever met betrekking tot alle aspecten gedurende de uitvoering van de opdracht geschiedt in het Nederlands.

2.10 Eisen ten aanzien van dienstverlening en doorlooptijden

1. Opdrachtnemer draagt in geval van onverwachtse afwezigheid (denk aan ziekte) van de trainer, een vervangende trainer aan. Als deze situatie zich voordoet, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de

Opdrachtgever. Mocht er geen vervangende trainer gevonden kunnen worden, dan wordt de training kosteloos geannuleerd en wordt er in samenspraak tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en ontvangende partij naar een nieuwe datum gezocht.

2. Bij vervanging door verhindering van de ingeplande trainer zorgt de Opdrachtnemer voor een vervangende trainer met een vergelijkbaar niveau voor wat betreft opleidingsniveau, competenties en ervaring. Als een trainer wordt vervangen dan meldt het trainingsbureau direct bij de organisatie waar de training plaatsvindt.

2.11Eisen ten aanzien van competenties trainers

1. Trainers beschikken over inhoudelijke kennis van ondermijning en didactische vaardigheden.
2. Trainers zijn in staat om verbinding te maken met de diverse doelgroepen die worden getraind.
3. Trainers kunnen makkelijk schakelen tussen theorie, praktijk en casuïstiek en weten hiermee makkelijk in te spelen op de groepsdynamiek tijdens de training.
4. Bij de voorbereiding van de training zijn trainers in staat de benodigde aanvullende informatie bij de te trainen organisatie op te halen en te verwerken in de training (denk aan casuïstiek, meldroutes, signalen e.d.).
5. Indien een organisatie een toegangspas moet aanvragen bij Schiphol om de trainer toegang te verlenen tot een beveiligd gebied, overlegt de trainer op vraag van de organisatie zijn naam, geboortedatum en plaats.

2.12Financiële eisen

1. De offerte wordt na akkoord op de trainingsdata z.s.m. ingediend bij Sterke Luchthaven per mail. Op de offerte wordt in ieder geval vermeld:
 - Naam en adres van de Opdrachtgever
 - Inhoud van de opdracht
 - Aantal trainingen
 - Soort training
 - De organisatie waarvoor de trainingen bedoeld zijn
 - De trainingsdata (voor zover al helemaal vastgesteld)
 - Specificatie van de kosten
 - Het totaalbedrag, met daarbij het in rekening te brengen bedrag exclusief BTW, het BTW-bedrag en het totaalbedrag inclusief BTW
 - Gegevens van het trainingsbureau
2. De facturatie van de training of reeks trainingen aan één organisatie wordt binnen vijf werkdagen na de laatste training gefactureerd
3. Op de factuur dient in ieder geval vermeld te worden:
 - Naam en adres van de Opdrachtgever
 - Inkoopnummer en zaaknummer van de Opdrachtgever
 - Inhoud opdracht
 - Aantal trainingen
 - Soort training
 - Organisatie waaraan de trainingen gegeven zijn
 - Trainingsdata
 - Kostenspecificatie
 - Het totaalbedrag, met daarbij het in rekening gebrachte bedrag exclusief BTW, het Btw-bedrag en het totaalbedrag inclusief Btw
 - Aantal gereden autokilometers en vergoeding + eventueel gemaakte parkeerkosten (of OV-kosten)

4. De berekening van de prijzen van trainingen geschiedt per dagdeel, en wordt als zodanig gefactureerd.
5. Opdrachtgever hanteert het volgende annuleringsbeleid:
 - Bij annulering tot 3 weken voor de training is de annulering kosteloos voor de Opdrachtgever
 - Bij annulering tot 7 dagen voor de training: 50 % van de verschuldigde vergoeding;
 - Bij annulering in de laatste 7 tot 1 dagen voor de training: 75 % van de verschuldigde vergoeding;
 - Bij annulering vanaf 1 dagen voor aanvang van de training of op de dag van de training: 100 % van de verschuldigde vergoeding.

2.13 Eisen ten aanzien van evaluatie en rapportage

1. De Opdrachtnemer legt na iedere individuele training altijd een (bij voorkeur digitaal) evaluatieformulier voor aan de deelnemers. De inhoud van het evaluatieformulier wordt opgesteld in gezamenlijkheid met Sterke Luchthaven. Alle gegevens in de rapportages worden met het oog op de AVG geanonimiseerd aangeleverd.
2. Een training of reeks trainingen aan een bepaalde organisatie, dienen altijd naderhand geëvalueerd te worden binnen 10 werkdagen na afloop van de training(reeks) met de contactpersoon van Sterke Luchthaven. Dit kan in een vorm van een overleg, of een periodieke rapportage. In elk geval wordt verslag gedaan van het aantal deelnemers, resultaten van de evaluatieformulieren en eventuele andere opvallendheden en/of verbeterpunten voor de organisatie waar de betreffende trainingen gegeven zijn.

2.14 Eisen ten aanzien van verwerking persoonsgegevens

1. De Opdrachtnemer vernietigt eventuele herleidbare persoonsgegevens en namen na iedere training.

2.15 Eisen ten aanzien van de beëindiging dienstverlening

1. De Opdrachtnemer borgt dat bij beëindiging van de opdracht de continuïteit van zorg en/of begeleiding voor lopende casussen gewaarborgd blijft, tot het moment van overdracht aan opvolgende partij of netwerkpartner.
2. Bij beëindiging van de opdracht draagt Opdrachtnemer zorg voor een spoedige overdracht van alle middelen en materialen van Sterke Luchthaven die zij gebruikt hebben gedurende de overeenkomst.
3. De Opdrachtnemer draagt bij exit zorg voor een gestructureerde overdracht van alle relevante informatie, dossiers, documentatie, en contactgegevens, zodanig dat een opvolgende partij direct effectief verder kan werken.
4. De Opdrachtnemer stelt op verzoek van opdrachtgever een concreet exitplan op, met daarin opgenomen: personele inzet tot laatste dag, planning overdrachten, openstaande acties en risico's.
5. De Opdrachtnemer werkt constructief samen met de Opdrachtgever en eventuele opvolgende partij gedurende de transitiefase, ook als dit buiten de looptijd van het contract valt tegen afgesproken uurtarief.