

Programma van Eisen

Bedrijfsnoodorganisatie (BNO) diensten

6 december 2025
Kenmerk 2025FH547
Versie 0.1

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Algemene eisen	3
1.2	Advies en implementatie	3
1.3	Opleidingen	4
1.4	Cursusadministratie	5
1.5	Begeleiding ontruimingsoefeningen	7
1.6	Communicatie en contractmanagement	7
1.7	Duurzaamheidseisen	9
1.8	Social return	9
1.9	Overdracht bij eindiging overeenkomst	9
1.10	Digitale toegankelijkheid	10
1.11	Indexering	10
1.12	Facturatie	11
1.13	Eisen aan de verdiepende opleidingen voor Toezichthouders en Handhavers	11

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Algemene eisen

- Eis 1. U bent bekend en gaat akkoord met dat de gemeente geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal uren bij aanvragen van de gevraagde diensten.
- Eis 2. U bent zich ervan bewust dat de gemeente een verschillend safetybeleid heeft per organisatieonderdeel. Daarom kunnen opdrachten en behoeften verschillen per organisatieonderdeel.
- Eis 3. U past de actuele NEN-normeringen toe in uw werkzaamheden voor de gemeente. Dit betreft de NEN8112 (2017).
- Eis 4. U gaat akkoord met de meegestuurde concept AVG-verwerkersovereenkomst, invulling hiervan vindt na gunning plaats in samenwerking met de opdrachtgever.
- Eis 5. U gaat akkoord met de meegestuurde concept geheimhoudingsverklaring.

1.2 Advies en implementatie

- Eis 6. U levert uw digitale bestanden (adviezen/plannen/ontruimingsplattegronden etc.) aan in een (voor de gemeente) bewerkbaar format. Plattegronden dienen minimaal in een .dwg bestand aangeleverd te worden.
- Eis 7. U gaat ermee akkoord dat het intellectueel eigendom van de door u opgestelde adviezen en aanverwante documenten na overdracht geheel bij de gemeente ligt.
- Eis 8. U gaat ermee akkoord dat u bij een aanvraag voor het opstellen, veranderen en adviseren van een BNO-plan, dan wel onderdelen van een BNO-plan altijd vooraf een prijs ter goedkeuring voorlegt aan de gemeente vóór aanvang van werkzaamheden. Deze prijsopgave is opgebouwd uit een uurtarief en het aantal uren die u verwacht in te moeten zetten. Het uurtarief is zoals u heeft opgegeven in het prijsinvulformulier.
- Eis 9. De levertijd voor het aanleveren van een nieuw BNO-plan bedraagt uiterlijk 15 werkdagen vanaf aanvraag.
- Eis 10. De levertijd voor het actualiseren van een BNO-plan bedraagt uiterlijk 10 werkdagen vanaf aanvraag.

1.3 Opleidingen

- Eis 11. U bent in staat om de opleidingen zoals in het prijsinvulformulier weergegeven, te kunnen aanbieden.
- Eis 12. U dient na gunning een lijst met al uw aan te bieden opleidingen (BNO-gerelateerd) aan te leveren met daarin de prijzen weergegeven zoals in het prijsinvulformulier. Maximaal aantal personen voor een groep is 12 personen.
- Eis 13. Voor de zwembaden geldt een maximaal aantal personen voor een groep van 16 personen voor de herhalingsopleiding op locatie van de gemeente.
- Eis 14. U bent in staat om een e-learning omgeving beschikbaar te stellen, waar de gemeente 24/7 kan beschikken over lesmateriaal en opdrachten. De e-learning sluit aan op het reguliere lesprogramma. Dit levert u minimaal voor de EHBO, BHV en de LEH-opleidingen.
- Eis 15. U garandeert dat de door u aangeboden cursussen, daar waar van toepassing, voldoen aan de actuele kwaliteitseisen, normeringen en geldigheidsduur van het Nederlandse Instituut voor Bedrijfshulpverlening NIBHV en het Oranje Kruis.
- Eis 16. De instructeurs dienen te voldoen aan onderstaande eisen:
- a. Zelf minimaal in het bezit te zijn van een BHV opleiding instructeur en aantoonbare didactische vaardigheden met minimaal 2 jaar in soortgelijke klantomstandigheden.
 - b. Instructeurs zijn gecertificeerd volgens het Rode Kruis.
 - c. De trainers dienen over minimaal 2 jaar praktijkervaring te beschikken aan het onderwijzen van groepen van minimaal 12 cursisten.
- Eis 17. Om kennis en vaardigheden actueel te houden volgt een nascholing, jaarlijks of eens per twee jaar (frequentie is afhankelijk van de (locatie)risico's, het aantal oefeningen op locatie en de persoonlijke voorkeur van de bedrijfshulpverlener). De medewerkers van de zwembaden hebben 3 momenten per jaar scholing.
- Eis 18. Na het behalen van een opleiding/training ontvangen deelnemers een digitaal certificaat op hun persoonlijke mailadres.
- Eis 19. De opdrachtnemer levert binnen vijf werkdagen na de training een deelnemerslijst en certificaatstatus aan.
- Eis 20. De gemeente is gerechtigd om kosteloos een deelnemer voor een cursus te laten vervangen door een andere deelnemer.
- Eis 21. Annulering van een cursus door de gemeente kan kosteloos tot 10 werkdagen voorafgaand aan de cursus.
- Eis 22. Annulering van een enkele cursist bij overmacht is altijd kosteloos. Denk hierbij aan ziekte en operationele noodzaak.
- Eis 23. Bij annulering van een cursus door de gemeente kan opdrachtnemer tot maximaal 50% van de kosten in rekening brengen indien de annulering binnen 10 werkdagen voorafgaand aan de cursus plaatsvindt.

- Eis 24. U verstrekt de gemeente een digitaal bestand van het cursus-/instructiemateriaal. Indien hier copyright op rust zorgt u voor een samenvatting.
- Eis 25. Tijdens de cursussen is het benodigde cursus-/ instructiemateriaal beschikbaar voor cursisten.
- Eis 26. U bent in staat om het aantal geschatte cursisten en groepen zoals weergegeven in het prijsinvulformulier te faciliteren. Aan het aantal geschatte cursisten en groepen kunnen geen rechten worden ontleend.
- Eis 27. U gaat ermee akkoord en zorgt ervoor dat u de gemeente op de hoogte houdt van relevante ontwikkelingen op het gebied van de bedrijfshulpverlening, NEN-normering, wijzigingen in het cursusmateriaal en wijzigingen in instructies zodra deze zich voordoen.
- Eis 28. U bent in staat en bereid om de cursussen, geheel dan wel deels, zowel op uw eigen (gehuurde) locatie(s) als op een locatie van de gemeente te verzorgen.
- Eis 29. U garandeert dat bij het geven van cursussen u te allen tijde voldoet aan alle relevante milieu- en veiligheidswetgeving.
- Eis 30. U draagt zorg voor de veiligheid en gezondheid van de cursisten.
- Eis 31. Indien een cursus niet op locatie van de gemeente plaatsvindt, stelt u een locatie ter beschikking welke binnen 60 minuten OV/busafstand vanaf Utrecht Centraal gevestigd is.
- Eis 32. Wanneer de cursus op uw eigen of door uzelf gehuurde locatie(s) plaats vindt zorgt u voor de catering (lunch, koffie en thee) indien de cursus begint voor 11:00 uur en na 13:00 uur eindigt, De kosten voor de lunch dienen verwerkt te zitten in de opleidingskosten.

Wanneer cursussen plaatsvinden op een locatie(s) van de gemeente zal de gemeente zorgdragen voor de catering.

1.4 Cursusadministratie

- Eis 33. U zorgt voor een SaaS (Software As A Service) applicatie ten behoeve van uw cursusadministratie.
- Eis 34. De cursusadministratie dient toegankelijk en up to date te zijn. Op verzoek van leidinggevende dient opdrachtnemer een overzicht te delen welke medewerkers een opleiding hebben afgerond.
- Eis 35. De gemeente behoudt in het kader van de zorgplicht van de werkgever de (inhoudelijke) regie en eindverantwoordelijkheid ten aanzien van de cursusadministratie.
- Eis 36. De gemeente kan het cursusadministratiesysteem raadplegen, gegevens toevoegen en verwijderen en downloads maken.
- Eis 37. Alle data in de cursusadministratie blijft eigendom van de gemeente.
- Eis 38. Uw SaaS applicatie ten behoeve van de cursusadministratie dient te voldoen aan de technische aansluitvoorwaarden van de gemeente Utrecht. Daarbij gaat u akkoord met het beschrijvend document t.b.v. de aansluitvoorwaarden. Document bijlage: Aansluitvoorwaarden SaaS applicaties.

Technische aansluitvoorwaarden

- Eis 39. De uitgangspunten van de gemeente Utrecht voor SaaS applicaties zijn:
- d. Gebruikers van de SaaS applicatie hebben uitsluitend een internetbrowser nodig voor het gebruik van een SaaS applicatie ('zero footprint');
 - e. Gebruikers hebben toegang tot een SaaS applicatie via een beveiligde internet verbinding;
 - f. Voor SaaS applicaties wordt geen software op de infrastructuur van de gemeente Utrecht geïnstalleerd ('zero footprint');
 - g. Er worden geen gegevens opgeslagen op het 'device' waarmee de applicatie gebruikt wordt;
 - h. De aanbieder van de SaaS applicatie verzorgt het applicatiebeheer, zoals het maken van back-ups, het onderhoud en de installatie van nieuwe versies en updates, beveiliging tegen ongeautoriseerde toegang en dergelijke.
- Eis 40. De verbinding met de SaaS webapplicatie is beveiligd.
- Eis 41. De SaaS applicatie is beschermd tegen misbruik en oneigenlijk gebruik.
- Eis 42. De URL SaaS applicatie dient te kunnen benaderd middels de Fully Qualified Domain Name.
- Eis 43. Het gebruik van remote display en/of digitale workspace software om een externe applicatie te benaderen is niet toegestaan.
- Eis 44. De SaaS applicatie is vanuit elke mogelijke locatie via het internet benaderbaar.
- Eis 45. De SAAS applicatie maakt geen gebruik van plug-in componenten. (Bij een lokaal component geldt tevens IaaS aansluitvoorwaarden)
- Eis 46. Voor het functioneren van de SAAS applicatie op het client device en/of in de webbrowser dienen geen verdere instellingen, dan wel installaties op het client device en/of in de browser benodigd.
- Eis 47. De applicatie voldoet aan de voorwaarden van de gemeente Utrecht voor het gebruik van de email faciliteiten van Utrecht en/of email versturen namens de gemeente.
- Eis 48. Het gebruik van voorzieningen voor opslag en bestandsuitwissling in de cloud kan geconfigureerd worden.
- Eis 49. De beschikbaarheid van SaaS applicaties voor bedrijfskritische diensten kan door de gemeente Utrecht gemonitord worden.
- Eis 50. De database van de SaaS applicatie beschikt over de optie om gegevens versleuteld op te slaan.
- Eis 51. De SAAS applicatie sluit aan op de binnen de gemeente Utrecht geldende standaarden ten aanzien van de ICT-infrastructuur.
- Eis 52. De SaaS applicatie ondersteunt de browsers die in gebruik zijn bij gemeente Utrecht.
- Eis 53. De applicatie is verplicht gebruik te maken van de Utrechtse IAM voorziening voor authenticatie van gebruikers, inclusief multi factor authenticatie door middel van Single Sign On.

- Eis 54. Indien een applicatie gebruik maakt van Single Sign On wordt het wachtwoord van gebruikersaccounts niet opgeslagen in de applicatie.
- Eis 55. De leverancier geeft aan welke functionele, beveiligings- en technische consequenties installatie van een upgrade of patch heeft (performance, capaciteit en doorlooptijd etc.)

1.5 Begeleiding ontruimingsoefeningen

- Eis 56. Begeleiding van ontruimingsoefeningen wordt gedaan door een instructeur van Opdrachtnemer. De instructeur heeft eigen middelen bij zich welke benodigd zijn voor de oefening. Denk hierbij aan onder andere poppen, rookmachines, knetterkasten etc.
- Eis 57. Opdrachtnemer stelt een verslag op na het begeleiden van een ontruimingsoefening. Dit verslag wordt binnen 10 werkdagen na de oefening gedeeld met de contactpersoon van de gemeente Utrecht. In dit verslag is minimaal een evaluatie van de oefening met verbeterpunten opgenomen.
- Eis 58. Vooraf aan de ontruimingsoefening wordt met de contactpersoon van de gemeente afgestemd of de instructeur herkenbare bedrijfskleding draagt.

1.6 Communicatie en contractmanagement

- Eis 59. U stelt één persoon aan als vast contactpersoon voor de uitvoering met een eigen vervanger als vast contractpersoon voor de gemeente.
- Eis 60. U reageert binnen maximaal 5 werkdagen op een (aan)vraag vanuit de gemeente. Definitieve offertes deelt u met de aanvrager en concontractmanager van de gemeente Utrecht.
- Eis 61. Een nadere opdracht is akkoord als u een opdrachtbevestiging heeft ontvangen vanuit het inkoopstelsel van de gemeente Utrecht (SAP-SRM).
- Eis 62. U gaat ermee akkoord dat er binnen de gemeente Utrecht verschillende operationele contactpersonen zijn, die in een nader te bepalen frequentie overleg met u voeren over de operationele uitvoering van de werkzaamheden.
- Eis 63. Elk kwartaal levert u aan de contactpersonen van de gemeente een overzichtelijke rapportage, binnen 10 werkdagen na het verlopen van het kwartaal. In deze rapportage zijn minimaal de onderstaande items opgenomen
- Omzet per opleiding en per organisatieonderdeel.
 - Aantal cursisten, no shows, annuleringen per opleiding en per organisatieonderdeel
 - Vulgraad per opleiding en per organisatieonderdeel.
 - Overzicht klachten
 - Overzicht uitgebrachte offertes / nadere overeenkomsten
 - Status SROI
 - KPI resultaten

- Eis 64. Het tactisch overleg vindt 4 keer per jaar plaats, 1 maal per jaar vindt een strategisch overleg plaats.
- Eis 65. U heeft contact over de dienstverlening met vaste contactpersonen. Indien u door andere medewerkers benaderd wordt, stemt u dit af met de vaste contactpersoon zoals deze op de communicatiematrix is opgenomen.

Niveau	Frequentie	Afgevaardigde Opdrachtnemer	Afgevaardigde Gemeente Utrecht
Operationeel	Indien nodig	- Accountmanager - Back Office / cursusadministratie	Operationeel verantwoordelijke per organisatieonderdeel
Tactisch	Kwartaal (4x per jaar)	Accountmanager	- Contractmanager - Adviseur Safety & Security - Operationeel verantwoordelijke grootste organisatieonderdelen
Strategisch	Eenmaal per jaar	Accountmanager (Commercieel) Directeur	- Contracteigenaar - Contractmanager

- Eis 66. U bent akkoord dat de gemeente minimaal stuurt op onderstaande KPI's en eisen tijdens de uitvoering van de opdracht. Al het gestelde in de KPI's is tevens een eis.
- Eis 67. Wanneer drie keer een norm van een KPI niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. De gemeente is dan gerechtigd de Raamovereenkomst deels of geheel te ontbinden.

KPI: Percentage Vulgraad opleidingen

Opdrachtnemer zorgt voor het maximaliseren van de vulgraad per opleiding. De vulgraad wordt berekend op basis van de maximaal aantal personen per opleiding en het aantal deelnemers. De norm is een vulgraad van 85% per opleiding. Dit wordt per kwartaal en per opleiding gemeten. Indien de vulgraad niet behaald wordt, neemt opdrachtnemer proactief contact op met de gemeente Utrecht om samen te kijken naar maatregelen om een hogere vulgraad te behalen.

Indien de vulgraad niet behaald wordt, levert u binnen een week een SMART actieplan op ter verbetering. De resultaten van het actieplan bespreken we in het eerstvolgende kwartaaloverleg.

KPI: Tevredenheid cursisten

Bij elke opleiding bevraagt u de cursisten (medewerkers van de gemeente Utrecht) op tevredenheid over minimaal de inhoud van de opleiding en de kwaliteit van de instructeur. Op een schaal van 1-5 dient minimaal een gemiddelde van een 4 behaald te worden. Dit dient elk kwartaal gerapporteerd te worden. Negatieve beoordelingen bespreekt u tijdens het kwartaaloverleg.

Indien 2 kwartalen achter elkaar de score lager is dan 4 (schaal 1-5) levert u binnen een week een SMART actieplan op ter verbetering. De resultaten van het actieplan bespreken we in het eerstvolgende kwartaaloverleg.

KPI: Reactietermijn (eis 53)

U voldoet in 100% van de gevallen aan de eisen opgesteld aan reactietijden. Zie hiervoor eis 9, 10 en 57. Hierover wordt elk kwartaal gerapporteerd door opdrachtnemer.

Indien de reactietermijn niet behaald wordt, levert u binnen een week een SMART actieplan op ter verbetering. De resultaten van het actieplan bespreken we in het eerstvolgende kwartaaloverleg.

1.7 Duurzaamheidseisen

Eis 68. U zorgt indien mogelijk voor het 'hergebruiken' van het oefenmateriaal.

1.8 Social return

Eis 69. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.

Eis 70. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.

Eis 71. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.

Eis 72. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.

Eis 73. U realiseert de Social Return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.

Eis 74. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de Social Return opgave.

Eis 75. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur Social Return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van Social Return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.9 Overdracht bij eindiging overeenkomst

Eis 76. Als de raamovereenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/ of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.

- Eis 77. U levert 2 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
- Eis 78. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
 - het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
 - bij beëindiging van de raamovereenkomst moet U alle persoonsgegevens aantoonbaar vernietigen.
 - Bewaartermijnen voor persoonsgegevens worden vooraf afgesproken. Na afloop van deze termijnen is de leverancier verplicht de gegevens te verwijderen of, indien passend, te anonimiseren.
- Eis 79. In het geval van beëindiging van het contract zorgt de opdrachtnemer ervoor dat de dossiers worden overgedragen aan de gemeente Utrecht of een eventuele nieuwe opdrachtnemer. Dit is kostenloos.

1.10 Digitale toegankelijkheid

- Eis 80. Leverancier levert de resultaten in een digitaal toegankelijk format op en toont aan dat deze voldoen aan de wettelijk verplichte digitale toegankelijkheidsstandaard [WCAG 2.1](#), niveaus A en AA. Het meegeleverde bewijs bestaat uit een door een ter zake kundige expert opgesteld [toegankelijkheidsrapport](#), opgesteld volgens de [WCAG-EM-methode](#). Een automatisch gegenereerd toegankelijkheidsrapport of screenshot uit een kantoorapplicatie of validatietool volstaat niet.

1.11 Indexering

- Eis 81. Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2027.
- Eis 82. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
 $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijsindex (DPI), commerciële dienstverlening en transport 2021=100

Periode: jaarindex.

(<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1756463301668>)

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2025 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2023 = 112,50

Indexcijfer nieuw = Index 2024 = 117,00

Indexeringspercentage = $(117,00 - 112,50) / 112,50 * 100 = 4,0\%$

- Eis 83. Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd.
- Eis 84. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
- Eis 85. Uw voornemen voor prijsverhoging wordt minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend gemaakt aan de contactpersoon van de gemeente. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente.

1.12 Facturatie

- Eis 86. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018.
- Eis 87. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
- Eis 88. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.
- Eis 89. In aanvulling op artikel 18.1 van de Algemene voorwaarden gemeente Utrecht 2018 vermeldt u op de factuur tevens:
- Afdelingsnaam en naam besteller en/ of opdrachtgever;
 - Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden);
 - Bestelnummer;
 - Organisatieonderdeel en afdeling;
 - Naam cursist(en);
 - Datum en naam cursus.

1.13 Eisen aan de verdiepende opleidingen voor Toezichthouders en Handhavers

Dit betreft de opleiding LEH (incl. brandbestrijding).

- Eis 90. De praktijktraining omvat minimaal twee scenario-gebaseerde oefeningen die realistische noodsituaties simuleren.
- Eis 91. De training heeft de duur van 1 dagdeel (4 uur).
- Eis 92. Per praktijktraining mogen maximaal 15 deelnemers worden getraind.
- Eis 93. Twee maanden voor aanvang van de training worden de gewenste te trainen onderdelen besproken.
- Eis 94. De praktijktraining behandelt de basisregels van LEH, zoals voorgeschreven door het Oranje Kruis en basale reanimatie:
- a. Reanimatie van volwassenen en kinderen met gebruik van een AED wordt geoefend.
 - b. De stabiele zijligging wordt behandeld en geoefend.
 - c. Het stelpen van ernstige bloedingen, inclusief het gebruik van een tourniquet, wordt behandeld.
 - d. Handelen bij plotseling optredende ziektebeelden, denkend aan: epileptische aanvallen, flauwvallen, hartstoeornissen wordt behandeld.
 - e. Verstikking en verslikking worden behandeld.
 - f. Eerste hulp bij brandwonden, rookinhalatie en elektrische verwondingen wordt behandeld.
 - g. Correct alarmeren van hulpdiensten wordt geoefend.
 - h. Het bestrijden van branden in diverse situaties wordt in de praktijk geoefend en in theorie behandeld.
- Eis 95. De training wordt ondersteund met realistische praktijkvoorbeelden waarin bovengenoemde onderwerpen worden beoordeeld.