



Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B

Rijopleidingen chauffeurs

Europese aanbesteding
Openbare procedure

Voor

ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

FMHaaglanden;
ministerie van Algemene Zaken;
ministerie van Buitenlandse Zaken;
ministerie van Infrastructuur en Waterstaat;
ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
Rijkswaterstaat.

Datum	3 september 2025
Kenmerk	201865002.018.042
Versie	1.00

1. Programma van Eisen

Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde Eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document.

Eisen met betrekking tot de algemene dienstverlening

Eis. 1	Een praktijk opleidingsdag start en eindigt in beginsel bij de locatie van Opdrachtgever.
Eis. 2	Opdrachtnemer dient rijopleidingen aan te kunnen bieden op diverse afgesloten oefenlocaties (naast de opleidingen op de openbare weg).
Eis. 3	Op eerste verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een opgave aan van de technische uitrusting en kwaliteitsmaatregelen waarover door Opdrachtnemer wordt beschikt.
Eis. 4	Opdrachtnemer en diens personeel en eventuele ingezette onderaannemers dienen: 1. Zich te houden aan het Leveranciersreglement FMH. Het Leveranciersreglement FMH wordt na gunning door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer beschikbaar gesteld. 2. Alle wettelijk verplichte vergunningen te bezitten voor de uitvoering van de in dit Beschrijvend document gevraagde dienstverlening. 3. Kennis te hebben van alle wettelijke bepalingen die voortvloeien uit het van toepassing zijn van het Nederlands recht en zich te houden aan alle bepalingen, voorschriften, verordeningen, regelingen, aanwijzingen en dergelijke op de uitvoering van haar werkzaamheden betrekking hebbende, zoals bepaald en/of voorgeschreven bij rijks-, provinciale, gemeentelijke en publieksinstellingen. 4. De door Opdrachtnemer eventueel gecontracteerde onderaannemers voor de door hen aangenomen diensten eveneens alle wettelijke verplichte vergunningen te bezitten.

Eisen ten aanzien van het personeel

Eis. 5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over: - een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs); - een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). De VOG dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden (taakomschrijving) en mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden voor de datum van te werkstelling bij Opdrachtgever. Indien de VOG voor een andere opdrachtgever is afgegeven, dan is dit ook toegestaan mits de werkzaamheden overeenkomen, ter beoordeling aan Opdrachtgever; - indien van toepassing een geldige verblijfs- en werkvergunning die bij tewerkstelling bij Opdrachtgever nog een half jaar geldig is. Medewerkers die hier niet over beschikken wordt geen toegang verleend tot de locaties van Opdrachtgever. Eventuele kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis. 6	Na gunning dient Opdrachtnemer op verzoek binnen drie kalenderdagen voor aanvang van de diensten de namen van de bij Opdrachtgever in te zetten medewerkers te overleggen.
Eis. 7	Opdrachtnemer overlegt op verzoek binnen drie kalenderdagen aan Opdrachtgever per in te zetten medewerker een kopie van de VOG, een kopie van het geldige identiteitsbewijs en indien van toepassing een kopie van de verblijfs- en werkvergunning. Opdrachtgever dient hierbij de originele exemplaren gezien te hebben.

Eis. 8	Opdrachtnemer is verplicht de VOG's en indien van toepassing verblijfs- en werkvergunningen van zijn medewerkers te administreren, de administratie actueel te houden en op eerste verzoek van Opdrachtgever te overleggen ter controle aan de daartoe aangewezen functionarissen.
Eis. 9	Opdrachtnemer dient haar medewerkers, naast vakinhoudelijke instructies betreffende de uit te voeren handelingen, duidelijke instructies te geven over praktische werkafspraken en specifieke procedures geldend voor en bij Opdrachtgever. Functionarissen van Opdrachtgever worden hiermee niet belast.
Eis. 10	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de inzet van zijn werknemers en het resultaat van de verrichtingen.
Eis. 11	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gemotiveerd werknemers van Opdrachtnemer de toegang tot de locatie te ontfeggen.

Eisen Basis rijopleiding directiechauffeur CCV-D1

Eis. 12	De basis rijopleiding directiechauffeur is een rijopleiding voor niet opgeleide directiechauffeurs welke moet worden afgesloten met een theorie- en/of praktijkexamen dat afgenomen wordt door een onafhankelijke gecertificeerde instantie. Het af te nemen examen is een integraal onderdeel van de opleiding. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het examen voor de basis rijopleiding directiechauffeur door een onafhankelijke instantie wordt afgenomen.
Eis. 13	Opdrachtnemer garandeert dat de basis rijopleiding directiechauffeur in ieder geval bestaat uit de onderdelen zoals gegeven door het CBR: Nadere informatie over de inhoud van de opleiding kunt u vinden onder: Certificaat Directiechauffeur D1 - CBR .
Eis. 14	Opdrachtnemer verzorgt aanvullend op het standaard programma van CCV-D1 in het kader van duurzaamheid, dat ook kennis en ervaring wordt opgedaan met het rijden met elektrische voertuigen, waarbij rijgedrag en aandacht wordt besteed aan 'gastvrijheid' ten aanzien van de te vervoeren persoon op de achterbank.
Eis. 15	Opdrachtnemer staat ervoor in dat na het volgen van deze opleiding de chauffeur over voldoende kennis, inzicht en vaardigheid beschikt op alle bij Eis. 13 en Eis. 14 genoemde onderdelen.
Eis. 16	Opdrachtnemer garandeert dat de basis rijopleiding directiechauffeur uit maximaal vier (4) praktijk opleidingsdagen van minimaal zeven (7) lesuren (klokuren) per opleidingsdag en één (1) examendag bedraagt en deze tijdsduur niet wordt overschreden.
Eis. 17	Opdrachtnemer is in staat de basis rijopleiding directiechauffeur in een versnelde versie te geven. De versnelde rijopleiding bestaat dan uit maximaal twee (2) praktijk opleidingsdagen van minimaal zeven (7) lesuren (klokuren) per opleidingsdag en één (1) examendag. Deze tijdsduur wordt niet overschreden.

Eisen Voortgezette rijopleiding directiechauffeur CCV-D2

Eis. 18	De voortgezette rijopleiding directiechauffeur is een vervolg rijopleiding voor directiechauffeurs die wordt afgesloten met een examen dat wordt afgenomen door een onafhankelijke instantie. Deze opleiding is een verdieping van en uitbreiding op de kennis en vaardigheden behorende bij de basis rijopleiding directiechauffeur. Daarnaast wordt er meer aandacht besteed aan beveiliging- en preventieve observatietechnieken. Het examen maakt integraal onderdeel uit van de opleiding. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het examen voor de voortgezette rijopleiding directiechauffeur door een onafhankelijke instantie wordt afgenomen.
Eis. 19	Opdrachtnemer garandeert dat de voortgezette rijopleiding directiechauffeur CCV-D2 in ieder geval uit de onderdelen bestaat zoals gegeven door het CBR.

	Nadere informatie over de inhoud van de opleiding CCV-D2 kunt u vinden onder: Certificaat Directiechauffeur D2 - CBR .
Eis. 20	Opdrachtnemer verzorgt aanvullend op het standaard programma van CCV-D2 in het kader van duurzaamheid, dat ook kennis en ervaring wordt opgedaan met het rijden met elektrische voertuigen, waarbij rijgedrag en aandacht wordt besteed aan 'gastvrijheid' ten aanzien van de te vervoeren persoon op de achterbank.
Eis. 21	Opdrachtnemer staat ervoor in dat na het volgen van deze opleiding de chauffeur over voldoende kennis, inzicht en vaardigheid beschikt op alle bij Eis. 19 genoemde onderdelen.
Eis. 22	Opdrachtnemer garandeert dat de voortgezette rijopleiding directiechauffeur uit maximaal vier (4) praktijk opleidingsdagen van minimaal zeven (7) lesuren (klokuren) per opleidingsdag en één (1) examendag bedraagt en de tijdsduur niet wordt overschreden.
Eis. 23	Opdrachtnemer is in staat de voortgezette rijopleiding in een versnelde versie te geven. De versnelde rijopleiding bestaat dan uit maximaal twee (2) praktijk opleidingsdagen van minimaal zeven (7) lesuren (klokuren) per opleidingsdag en één (1) examendag. Deze tijdsduur wordt niet overschreden.
Eis. 24	Indien het examen voor de opleiding CCV-D2 niet wordt behaald door de betreffende chauffeur, zal Opdrachtnemer de opleidingsdagen voor dit examen aanmerken als maximaal twee (2) herhalingsopleidingsdagen respectievelijk als applicatiedagen voor het laatst behaalde certificaat.

Eisen herhalingsopleiding basis rijopleiding directiechauffeur (applicatiedagen CCV-D1 respectievelijk CCV-D2)

Eis. 25	De herhalingsopleiding basis- of voortgezette rijopleiding directiechauffeur is bedoeld om kennis, inzicht en vaardigheden van de chauffeur op peil te houden na het succesvol afronden van de basis- of voortgezette rijopleiding directiechauffeur. Opdrachtnemer is in staat zorg te dragen voor het geven van herhalingsopleidingen aan directiechauffeurs voor het op peil houden van het kwaliteitsniveau van de betreffende basis- of voortgezette rijopleiding directiechauffeur.
Eis. 26	Opdrachtnemer zal in overleg met Opdrachtgever en chauffeur vaststellen welke onderdelen van de basis- of voortgezette rijopleiding directiechauffeur tijdens de opleidingsdagen in ieder geval aan de orde moeten komen.
Eis. 27	Opdrachtnemer staat er garant voor dat de herhalingsopleiding basis- of voortgezette rijopleiding directiechauffeur uit maximaal drie (3) praktijk opleidingsdagen van minimaal zeven (7) lesuren (klokuren) per opleidingsdag bestaat. Deze drie (3) opleidingsdagen vinden verspreid over een periode van vijf (5) jaar, na het succesvol afronden van de basis- of voortgezette rijopleiding directiechauffeur, plaats en worden in overleg met Opdrachtgever ingepland.

Eisen Maatwerk Specialistische Rijopleiding directiechauffeur

Eis. 28	Opdrachtnemer is in staat om naast de basis- en voortgezette opleidingen zoals genoemd onder de "Eisen Basis rijopleiding directiechauffeur CCV-D1" en Eisen "Voortgezette rijopleiding directiechauffeur CCV-D2" in staat ook de voortgezette specialistische rijopleiding aan te bieden en te verzorgen.
Eis. 29	De voortgezette specialistische rijopleiding bestaat minimaal uit volgende onderdelen: • verdieping op de onderdelen genoemd bij CCV-D2; • specialistische kennis op het gebied van veiligheidsrisico's; • verkeersdeelname op hogere snelheden en; • verkeersdeelname onder verzwaarde omstandigheden.
Eis. 30	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat maximaal twee (2) opleidingsdagen van de rijopleidingen als beschreven onder "Eisen herhalingsopleiding basis rijopleiding directiechauffeur (applicatiedagen CCV-D1 respectievelijk CCV-D2)" aangemerkt

	kunnen worden als herhalingsopleiding/applicatiedagen voor het laatst behaalde certificaat.
Eis. 31	Indien Opdrachtnemer naast de onder Eisen herhalingsopleiding basis rijopleiding directiechauffeur (applicatiedagen CCV-D1 respectievelijk CCV-D2) bedoelde opleidingen nog andere rijopleidingen kan aanbieden, kan een opgave hiervan onder tabblad C van Bijlage 3- prijsopgaveformulier worden vermeld. Daarbij geeft u een beschrijving van deze overige aan te bieden opleidingen en voegt deze achter Bijlage 3 bij uw Inschrijving.

Eisen uitvoering Rijopleiding directiechauffeur op maat

Eis. 32	Opdrachtgever heeft een aantal chauffeurs in dienst die andere, vergelijkbare, rijopleidingen zoals specialistische rij opleiding (SRO) en rijopleiding chauffeurs bewindslieden (RCB) hebben gevolgd. Opdrachtnemer is desgevraagd door Opdrachtgever in staat voor deze chauffeurs een op maat gemaakt (verkort) opleidingsprogramma te ontwikkelen en te verzorgen.
Eis. 33	Opdrachtnemer voert een proactieve benadering met betrekking tot het ontwikkelen van maatwerkopleidingen op basis van actuele beleids-/maatschappelijke ontwikkelingen, zoals duurzaamheid, veiligheid, e.d.

Eisen afnemen van examen

Eis. 34	Het examen voor CCV-D1 en CCV-D2 voldoen aan alle gestelde Eisen zoals vastgelegd door het CBR.
Eis. 35	Opdrachtnemer verklaart dat examens voor CCV-D1 en CCV-D2, die integraal onderdeel uitmaken van de rijopleidingen voor directiechauffeurs worden afgenomen door een instantie die onafhankelijk is en niet gelieerd is aan Opdrachtnemer. NB: Aan de Eis van onafhankelijkheid wordt NIET voldaan indien de instantie gelieerd is aan een of meer bij de opleiding betrokken partijen door vennootschapsrechtelijke banden, zoals een verhouding van moeder-dochter, zustermaatschappijen, het participeren in een gezamenlijke dochteronderneming. Ook indien natuurlijke personen leidinggevende functies vervullen bij zowel een of meer bij de opleiding betrokken partijen als de examinerende instantie, is GEEN sprake van de vereiste onafhankelijkheid.
Eis. 36	De door Opdrachtnemer ingeschakelde examinerende instantie houdt toezicht (jaarlijkse controle) op de door Opdrachtnemer verzorgde rijopleidingen voor directiechauffeurs. De examinerende instantie hanteert hierbij een sanctiereglement. Indien Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de afgesproken en overeengekomen kwaliteitscriteria, treedt het sanctiereglement in werking.
Eis. 37	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij het succesvol afronden van een examen een erkend certificaat/diploma wordt verstrekt aan de betreffende directiechauffeur
Eis. 38	Bij het niet succesvol afronden van een examen biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid aan de directiechauffeur om een (of meerdere) ke(er)(en) een herexamen(s) te volgen, zonder dat de opleiding opnieuw gevolgd hoeft te worden. Opdrachtnemer adviseert de cursist en Opdrachtgever, indien een opfriscursus gewenst is voor het doen van een herexamen door de betreffende directiechauffeur.

Eisen Opleidingsplanning en administratie

Eis. 39	Opdrachtnemer inventariseert bij aanvang van de Overeenkomst per deelnemer de persoonsgegevens van de chauffeurs en hun huidige opleidingsniveau.
Eis. 40	Opdrachtnemer doet op basis van deze inventarisatie, binnen twee (2) maanden na aanvang van de Overeenkomst aan Opdrachtgever een voorstel voor de opleidingsplanning van de chauffeurs voor het jaar 2026. Opdrachtgever dient eerst akkoord te gaan met het voorstel alvorens de opleidingen

	daadwerkelijk worden ingepland.
Eis. 41	Voor elk nieuw opleidingsjaar geldt dat Opdrachtnemer jaarlijks aan Opdrachtgever een opleidingsplanning indient voor het daaropvolgende jaar. Opdrachtgever dient vooraf in te stemmen en akkoord te gaan met het jaarlijkse opleidingsplan alvorens de opleidingen daadwerkelijk ingepland worden.
Eis. 42	Opdrachtnemer is per deelnemer voor Opdrachtgever verantwoordelijk voor het registreren en bijhouden van de gevolgde opleidingen en de behaalde resultaten per chauffeur. Desgewenst kan Opdrachtgever deze gegevens binnen een redelijke termijn kosteloos opvragen. Opdrachtgever is eigenaar van deze gegevens.
Eis. 43	Opdrachtnemer is verwerker van persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), en draagt zorg dat persoonsgegevens worden beschermd in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving van de AVG. Een concept Verwerkersovereenkomst is als Bijlage C bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd. De Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de Overeenkomst.
Eis. 44	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen en de afhandeling van de examens als onderdeel van de opleidingen die door de chauffeurs van Opdrachtgever gevolgd worden.
Eis. 45	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig, d.w.z. minimaal zes maanden, voordat een certificering van een directiechauffeur verloopt.

Eisen Outillage en duurzaamheid

Eis. 46	Opdrachtnemer zet tijdens de rijopleidingen 'eigen' voertuigen in, tenzij nadrukkelijk anders door Opdrachtgever wordt aangegeven.
Eis. 47	Het wagenpark van de deelnemende organisaties bestaat op dit moment uit de automerken Audi (minimaal A6), BMW (5 serie), Mercedes (E klasse) en volledig elektrische voertuigen zoals Audi E-tron en Mercedes EQC. Het betreffen automatisch geschakelde auto's. De door Opdrachtnemer voor de rijopleidingen in te zetten voertuigen zijn minimaal gelijkwaardig met de huidige dienstvoertuigen van de deelnemers.
Eis. 48	Opdrachtnemer traint als onderdeel van de rijopleiding(en) enkele basisvaardigheden op een oefenterrein. Het oefenterrein is een afgesloten gebied dat zodanig is ingericht dat de veiligheid van alle aanwezigen geborgd is.
Eis. 49	De energielabels van nieuwe voertuigen worden jaarlijks vastgesteld door de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW). Het energielabel (brandstofverbruiksetiket) bevat gegevens over het brandstofverbruik, de zuinigheidscategorie en de CO ₂ -uitstoot van de auto. De voor Opdrachtgever door Opdrachtnemer voor de rijopleidingen in te zetten voertuigen zijn uit het E-segment/hogere middenklasse van een energielabel A en volledig elektrisch of plug-in hybride.

Eisen Communicatie en rapportages

Eis. 50	Opdrachtnemer is op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 07.00 en 17.00 uur) voor Opdrachtgever zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar.
Eis. 51	Jaarlijks vindt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overleg plaats. Tijdens dit overleg wordt in ieder geval de opleidingsplanning voor het eerstvolgende opleidingsjaar besproken. (In het eerste contractjaar vindt het overleg gelijk na aanvang van de Overeenkomst aan.)
Eis. 52	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon en een vervanger van deze contactpersoon aan voor het onderhouden van de contacten met Opdrachtgever. Deze contactpersoon: a) is op de hoogte van de contractuele afspraken die zijn gemaakt tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever; b) draagt zorg voor een correcte facturering per deelnemende organisatie; c) draagt zorg voor de managementrapportage per kwartaal;

	d) draagt zorg voor de behandeling en afhandeling van de klachten over de dienstverlening en met betrekking tot administratieve zaken.
Eis. 53	Opdrachtnemer onderhoudt rechtstreeks contact – bij voorkeur via een digitaal klantenportaal – met de chauffeurs van Opdrachtgever. Daarnaast houdt Opdrachtnemer de contactpersoon (planner/coördinator vervoer) van Opdrachtgever op de hoogte van alle communicatie/correspondentie met de betreffende chauffeurs.
Eis. 54	Opdrachtnemer levert jaarlijks een overzicht van gevolgde opleidingen/ applicatiedagen aan Opdrachtgever. Deze rapportage is onder andere voorzien van advies en suggesties voor vervolgoopleidingen.
Eis. 55	Opdrachtnemer levert elk kwartaal aan Opdrachtgever een rapportage over de voorgaande drie (3) maanden aan. In deze rapportage zijn in ieder geval de volgende onderwerpen opgenomen: • de gevolgde opleiding(en) per chauffeur; • de behaalde resultaten per chauffeur; • geplande opleidingen; • overzicht (betaalde) facturen; • overzicht geldigheid van aflopende certificaten; • overige op te nemen onderwerpen. Deze worden in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.
Eis. 56	Opdrachtnemer zorgt voor een schriftelijke of digitale persoonlijke rapportage na afloop van de rijopleiding / applicatiedag voor de deelnemer van de opleiding en Opdrachtgever. De rapportage bevat onder meer: • (persoonlijk) Leerdoel; • Resultaten; • Competenties; • Aandachtspunten; • Evaluatie; • Advies voor vervolgopleiding.
Eis. 57	Opdrachtnemer voert een proactieve benadering inzake het bijhouden van de geldigheid van certificaten richting Opdrachtgever en betreffende directiechauffeur.
Eis. 58	Opdrachtnemer neemt deel aan de door Opdrachtgever georganiseerde overlegvormen (operationeel, tactisch en strategisch), dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de Opdracht: • operationeel overleg. Frequentie is naar behoefte; • minimaal eenmaal per jaar zal zowel een tactisch als een strategisch overleg plaatsvinden.

Eisen Verzekering en Boetes

Eis. 59	Opdrachtnemer heeft voor alle voor de rijopleidingen in te zetten auto's een inzittenden- en ongevalverzekering afgesloten. De verzekering dekt zowel het oefenen op de openbare weg als het oefenen op een afgesloten oefenterrein.
Eis. 60	Opdrachtnemer heeft een aansprakelijkheidsverzekering (Art. 25 ARVODI-2025) afgesloten, waar onder andere schade door beroepsfouten van haar instructeurs zijn gedekt.
Eis. 61	Boetes/beschikkingen veroorzaakt tijdens de uitvoering van de rijopleiding komen te allen tijde voor Opdrachtnemer.

Eisen klachtafhandeling

Eis. 62	Bij het aangaan van de Overeenkomst geeft Opdrachtnemer aan wie, binnen zijn organisatie, als contactpersoon voor klachtenafhandeling is aangesteld.
Eis. 63	Opdrachtnemer beschikt over een (bij voorkeur digitale) klachtenprocedure aan de hand waarvan klachten worden afgehandeld.
Eis. 64	Opdrachtnemer dient uiterlijk de werkdag volgend op de dag waarop een klacht kenbaar wordt gemaakt schriftelijk naar Opdrachtgever te reageren en aan te vangen met de behandeling van de klacht.

Eis. 65	Klachten dienen uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na de melding van de klacht door Opdrachtnemer te worden afgehandeld. Afhandeling van de klacht wordt schriftelijk teruggekoppeld naar de Opdrachtgever.
Eis. 66	Wanneer Opdrachtnemer een klacht niet binnen twee (2) werkdagen kan oplossen wordt Opdrachtgever schriftelijk hiervan in kennis gesteld. Opdrachtnemer vermeldt daarbij de oorzaak en de consequenties daarvan alsmede neemt daarnaast maatregelen om (verdere) vertraging te voorkomen.

Eisen schadeafhandeling

Eis. 67	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever direct op korte termijn op de hoogte te stellen van alle ongevallen en veroorzaakte schade.
Eis. 68	Opdrachtnemer beschikt over een (bij voorkeur digitale) ongevallen/schade-afhandelingsprocedure aan de hand waarvan ongevallen/schades worden afgehandeld.
Eis. 69	Opdrachtnemer dient uiterlijk de werkdag volgend op de dag waarop een ongeval/schade heeft plaatsgevonden te reageren aan opdrachtgever en/of verzekeraar en aan te vangen met de afhandeling van het ongeval/de schade.
Eis. 70	Opdrachtnemer neemt en houdt de regie in de afhandeling van het ongeval/schade.
Eis. 71	Voor de afhandeling van het ongeval/de schade dient Opdrachtnemer gebruik te maken van een standaard (branchegebruikelijk) Europees schadeformulier.
Eis. 72	Ongevallen/schades dienen uiterlijk binnen tien (10) werkdagen te worden afgehandeld.
Eis. 73	Wanneer Opdrachtnemer een ongeval/schade niet binnen tien (10) werkdagen kan oplossen, stelt hij schriftelijk en gemotiveerd Opdrachtgever hiervan in kennis.
Eis. 74	<i>Klachten- en complimentenprocedure</i> Opdrachtgever verstaat onder een klacht: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Klachten worden behandeld volgens een vaste klachtenprocedure. Opdrachtgever verstaat onder een compliment een uiting van waardering over een bewezen dienst, persoon of product. Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure. Hierin zijn in ieder geval de volgende aspecten geborgd: • klachten en complimenten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door Opdrachtgever worden geuit en dienen in de status overzichten opgenomen te worden; • klachtafhandeling: klachten die het arbeidsproces verstoren dienen binnen 48 uur na melding afgehandeld te zijn; • er is sprake van klachtafhandeling wanneer Opdrachtgever heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing; • Opdrachtnemer neemt in het geval van klachten direct actie en stelt Opdrachtgever op de hoogte als er niet direct een oplossing voorhanden is; • Opdrachtgever heeft te allen tijde (digitaal) inzicht in de status van de afhandeling van de klacht; • klachten met een terugkerend karakter signaleert Opdrachtnemer proactief en worden (aan de hand van een plan van aanpak) met Opdrachtgever besproken; • een geaggregeerd overzicht van de klachten en complimenten maakt onderdeel uit van de management rapportage, zie Eis. 56. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen klachten over de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening, administratieve afhandeling en overige. De klachtenprocedure- en complimentenprocedure wordt door Opdrachtnemer na gunning ter beschikking gesteld. Hierin zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen: • Waar en hoe kunnen de klachten en complimenten ingediend worden? • Hoe is de klachten- en complimentenprocedure intern georganiseerd? • Hoe ziet het escalatiemodel er uit?

--	--

Eisen facturatie - FMH

Eis. 75	De Opdrachtnemer voldoet aan de Handreiking basisfactuur Rijk Logius van e-facturatie via het Peppol netwerk of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Leveranciersportaal met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
Eis. 76	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
Eis. 77	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van dienstverlening door Opdrachtnemer.
Eis. 78	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.
Eis. 79	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
Eis. 80	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
Eis. 81	Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever een schriftelijk bewijs dat de prestatie is geleverd/uitgevoerd. Specifieke afspraken hierover worden gemaakt bij implementatie van de Overeenkomst.
Eis. 82	Opdrachtnemer factureert maandelijks aan Opdrachtgever na uitvoering en acceptatie van de verrichte Diensten door Opdrachtgever.
Eis. 83	Opdrachtnemer maakt na definitieve gunning van de Opdracht een (1) contactpersoon bekend met wie de inregeling/oplevering van het bestel- en leveringsproces en het beheer daarvan na gunning geregeld wordt.
Eis. 84	Te maken kosten en gemaakte kosten voor het aansluiten en aangesloten houden op de door rijksdiensten gebruikte inkoopstelsels voor elektronische ondersteuning van het leveringsproces komen voor rekening van Opdrachtnemer, en kunnen derhalve niet bij enige rijksdienst in rekening gebracht worden. Dit geldt eveneens voor kosten m.b.t. het doorvoeren van organisatie- en proceswijzigingen etc. die Opdrachtnemer in zijn organisatie gedurende de contractfase maakt.
Eis. 85	Opdrachtnemer kan tijdens de contractfase op verschillende wijzen met Opdrachtgever communiceren. Dit kan via Peppol, DigiPoort of het Leveranciersportaal. Opdrachtnemer dient op een van bovengenoemde wijzen aangesloten te zijn om met Opdrachtgever te kunnen communiceren.
Eis. 86	Opdrachtnemer dient bij gebruik van een elektronische koppeling op Peppol/DigiPoort binnen de daarvoor geldende termijn (vier maanden) aangesloten te zijn en vóór de startdatum van de eerste bestelling met succes een acceptatietest te hebben afgerond. Indien blijkt dat Opdrachtnemer op de ingangsdatum van de Overeenkomst niet is aangesloten c.q. nog niet met succes de acceptatietest voor de elektronische koppeling via Peppol/DigiPoort heeft afgerond, vindt communicatie via het Leveranciersportaal plaats. Niet aangesloten zijn op minimaal het Leveranciersportaal leidt tot het niet bestellen van diensten bij betreffende Opdrachtnemer.
Eis. 87	Als gedurende de looptijd van de Overeenkomst (delen van) de rijksdienst voor de ondersteuning van het inkoopproces gebruik gaan maken van een ander systeem, verplicht Opdrachtnemer zich een correct werkende aansluiting op dit andere systeem te realiseren binnen een tussen partijen af te spreken termijn. Voor deze door Opdrachtnemer te realiseren aansluiting op dat systeem, kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.

Eisen met betrekking tot de prijsstelling en facturatie

Eis. 88	Opdrachtnemer biedt prijzen/ tarieven in Euro's aan exclusief btw.
Eis. 89	Opdrachtnemer kan vanaf 9 maart 2028 de prijzen jaarlijks indexeren. <i>Toelichting</i> De overeengekomen tarieven staan vast tot en met 8 maart 2028 en kunnen voor het eerst per 9 maart 2028 en vervolgens telkens na ommekomst van twaalf maanden, worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het door CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer "CAO-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen categorie zakelijke dienstverlening (overheid)", waarbij het indexcijfer van 2010 wordt gesteld op 100%. Indien de indexcijfers op dat moment nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. De wijzigingen zijn van kracht, nadat wij hiermede schriftelijk hebben ingestemd.
Eis. 90	Opdrachtnemer gaat akkoord dat indexeringen worden toegepast na schriftelijke goedkeuring Opdrachtgever.
Eis. 91	De indexeringen gelden voor de nieuw af te sluiten Opdrachten. Lopende Opdrachten worden niet geïndexeerd en er wordt niet met terugwerkende kracht geïndexeerd.
Eis. 92	Inschrijver geeft, indien men aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, de reden hiervoor aan en de hieraan ten grondslag liggende bewijsstukken voegt Inschrijver bij (aan) de Inschrijving.
Eis. 93	Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.
Eis. 94	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij deelnemer in rekening worden gebracht. <i>Toelichting</i> De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt te allen tijde bij Opdrachtnemer.
Eis. 95	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de facturen minimaal voldoen aan de wettelijke eisen. <i>Toelichting</i> Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op die site van de Belastingdienst. Aan welke eisen moeten facturen voldoen voor uw btw-administratie? Belastingdienst
Eis. 96	Opdrachtnemer accepteert dat een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover de Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.

Eisen met betrekking tot Implementatie

Eis. 97	Opdrachtnemer wijst gedurende de implementatieperiode een vast contactpersoon op strategisch niveau aan, die het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever en deelnemer is.
Eis. 98	Opdrachtnemer levert tijdens de implementatieperiode de concept jaarplanningen voor het restant van 2026 aan.
Eis. 99	Opdrachtnemer verleent medewerking aan minimaal één implementatiebijeenkomst waarbij de Overeenkomst uit deze Aanbesteding gepresenteerd wordt. <i>Toelichting</i> Deze bijeenkomst wordt door Opdrachtgever en deelnemer georganiseerd en zal plaatsvinden na definitieve gunning. De verdere invulling van de implementatie wordt nader met deelnemer overeengekomen en Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen. De onderwerpen die onder andere besproken zullen worden zijn

	communicatiematrix, concept rapportage, opstartplanning en jaarplanning. Het doel van de implementatiebijkomst is: - wederzijdse kennismaking contactpersonen (tactisch en strategisch niveau); - het toelichten van de uitgangspunten van de Overeenkomst; - het managen van wederzijdse verwachtingen; - het maken van wederzijdse "SMART" afspraken. Onder implementatie wordt verstaan het implementeren van de dienstverlening in al haar facetten, inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.
--	---

Eisen met betrekking tot Social return

Eis. 100	U besteedt minimaal vijf (5) procent van de gerealiseerde opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst aan een nieuw Social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief. <i>Toelichting</i> Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Meer achtergrondinformatie vindt u op http://www.maatwerkvoormensen.nl. Opdrachtgever vindt Social return belangrijk en wil graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geeft Opdrachtgever Opdrachtnemer de mogelijkheid een vrije invulling aan Social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de Opdracht. Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen: • Langdurigwerkzoekenden (langer dan twaalf maanden); • Mensen die langer dan twaalf maanden niet aan het werk zijn en aanspraak maken op een uitkering vanuit de overheid; • Mensen die anderszins zonder (re-integratie) ondersteuning of begeleiding niet of lastig zelfstandig aan werk kunnen komen (denk daarbij bijvoorbeeld aan jongeren met onvoldoende kwalificaties, ouderen 50+ met onvoldoende kwalificaties, statushouders, ex-gedetineerden). Opdrachtnemer maakt binnen één maand na definitieve gunning een plan van aanpak Social return en levert die binnen één (1) maand na ingangsdatum van de Overeenkomst in bij de Opdrachtgever. In dit plan van aanpak beschrijft u hoe u Social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Nadere Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval: • de wijze waarop u impact creëert; • de manier waarop u het afgesproken percentage realiseert; • de rolverdeling; • de randvoorwaarden; • de planning. Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op uw plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak. Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt minimaal jaarlijks besproken met Opdrachtgever. U vult daartoe periodiek Bijlage G Verantwoordingsformulier Social return 2.0 in.
----------	--

	Van de Eis dat de social return verplichting binnen de periode van de Dienstverleningsovereenkomst wordt gerealiseerd, kan in overleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving van social return kandidaten. Mocht er behoefte zijn aan ondersteuning bij de werving en selectie van kandidaten voor de invulling van de social return verplichting, dan kan een werkgeversservicepunt van de arbeidsmarktregio daarin ondersteunen.
--	--

Wanneer er hierboven sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluit de Aanbestedende dienst u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluit de Aanbestedende dienst u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

2. Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 1. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook de akkoordverklaring van het Programma van Eisen.

Naam organisatie	
Naam ondertekeningbevoegde persoon	
Datum	
Handtekening	