

BIJLAGE 2 PROGRAMMA VAN EISEN



Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

Inschrijvingseisen	
1.	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving bedraagt 6 maanden na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van de Inschrijvingen is verstreken. De inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek. De gemeente behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de gemeente kan door inschrijver geen aanspraak op (gunning van) de overeenkomst worden ontleend. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dient de inschrijver de gestanddoeningstermijn in haar Inschrijving te verlengen tot minimaal 14 kalenderdagen na de datum van uitspraak van de voorzieningenrechter.
2.	Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen).
3.	De inschrijver stelt na gunning van de opdracht en tijdens de implementatie periode gezamenlijk met de gemeente een communicatiematrix op welke van toepassing is op de uitvoering van de opdracht.
4.	Indien inschrijver op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van de gemeente kunnen schaden dan informeert de inschrijver de gemeente proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties.
5.	Inschrijver is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij gemeente. Eventuele implementatiekosten ten behoeve van de dienstverlening en/of levering komen voor rekening van de inschrijver.
6.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief en inclusief (aangepast nav vraag 22 NVI 1) BTW, inclusief alle toeslagen en kosten zoals, doch niet uitsluitend, aanrijtijden, het verstrekken van managementinformatie en overleg- en afstemmingsmomenten. De gemeente accepteert geen extra werk dat op initiatief van de inschrijver wordt uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van de gemeente. Zonder opdrachtbevestiging kan de inschrijver op geen enkele wijze extra kosten in rekening brengen.
7.	Prijzen zijn vast tot en met 31 december 2027. Een verzoek tot eventuele indexering van de prijzen kan uitsluitend eenmaal per jaar schriftelijk plaatsvinden (voor het eerst per 1 januari 2028) 3 maanden voor afloop van het kalenderjaar. De indexering vindt plaats op basis van, en mag niet hoger zijn dan, het CBS consumentenprijs indexcijfer gemeten van het maandcijfer van de maand augustus van het lopende kalenderjaar ten opzichte van het maandcijfer van de maand augustus van het jaar daarvoor. Voorbeeld voor de indexering voor januari 2028: CBS consumenten prijs index

	cijfer 2027 = x, CBS consumenten prijs index cijfer 2026 = y, maximale indexering = $100 \cdot (x - y) / y\%$. Prijsindexeringen vinden nooit met terugwerkende kracht plaats. Prijsindexeringen worden tijdig (minimaal 3 maanden) schriftelijk met een deugdelijke onderbouwing, per brief, kenbaar gemaakt aan de Contractmanager van de Opdrachtgever.
--	---

Juridische eisen

8.	Indien inschrijver(s) niet of niet tijdig de dienstverlening uitvoert of kan uitvoeren binnen de gestelde termijn van de gemeente, dan vervalt het exclusiviteitsbeginsel als preferred supplier van inschrijver en is de gemeente vrij, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en het bepaalde in de Aanbestedingswet 2012, zonder het recht op schadevergoeding of andersluidende kosten van inschrijver de betreffende dienstverlening elders (bij andere marktpartijen) te zoeken.
-----------	---

Dienstverleningseisen

9.	Inschrijver voldoet aan de geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
10.	Indien er persoonsgegevens worden verwerkt door de Opdrachtnemer, dan dient conform de AVG een verwerkersovereenkomst, een overeenkomst gegevensuitwisseling tussen zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken of een overeenkomst gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken afgesloten te worden. Voor deze overeenkomsten geldt dat de modellen van de gemeente Venlo, welke zijn gebaseerd op het VNG/IBD model, worden gebruikt.
11.	Inschrijver zal de gemeente Venlo onverwijld en binnen vierentwintig (24) uur informeren over alle inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van (AVG) wetgeving moeten worden gemeld aan toezichthouders, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken. Inschrijver verstrekt de gemeente Venlo bij een datalek de volgende informatie: - de datum wanneer het datalek heeft plaatsgevonden; - wat de (vermeende) oorzaak is van het datalek; - de datum en het tijdstip waarop het datalek bekend is geworden bij inschrijver of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer; - de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens; - eventuele gevolgen van de inbreuk op de verwerking van persoonsgegevens; - wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het datalek te dichten en om de gevolgen van het datalek te beperken.
12.	Opdrachtnemer werkt, indien noodzakelijk, mee met een DPIA en verricht eventuele wijzigingen om risico's te mitigeren of te elimineren.
13.	De Opdrachtnemer kan garanderen dat de data (inclusief de backups) nu en in de toekomst niet buiten de Europese Economische Ruimte wordt opgeslagen.
14.	Inschrijver is in staat alle dienstverlening en voorbereiding als omschreven in de inschrijvingsleidraad gedurende de looptijd van de overeenkomst te leveren. Nadere afstemming over de exacte uit te voeren werkzaamheden op de locaties van de gemeente zal na definitieve gunning en tijdens de implementatieperiode met de inschrijver worden besproken.
15.	Door inschrijver ingezette medewerkers dienen over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (niet ouder dan 6 maanden) alsmede een geldig identiteitsbewijs te beschikken. De kosten die verbonden zijn aan de aanvraag van een VOG komen voor rekening van de inschrijver.

16.	Inschrijver dient op alle werkdagen tijdens kantooruren van 8:30 uur tot en met 18:00 uur telefonisch en via e-mail bereikbaar te zijn voor de gemeente.
17.	Alle sleutels, passen, codes en toegangsmiddelen blijven te allen tijde eigendom van de gemeente. Aan de inschrijver worden door de gemeente toegangsbadges en/of sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. De aan de inschrijver beschikbaar gestelde middelen o.a. sleutels en/of toegangspassen dienen binnen twee werkdagen na beëindiging van de overeenkomst ingeleverd te worden bij de gemeente. De inschrijver is verantwoordelijk voor de aan hem verstrekte badges en sleutels van de gemeente. Verlies ervan moet onmiddellijk (binnen twee uur) bij de gemeente gemeld worden.
18.	Indien door verlies (van sleutels / badges) kosten gemaakt worden, komen die voor rekening van de inschrijver. De inschrijver dient op ieder moment aan de gemeente aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.
19.	Inschrijver is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen en nalaten van (ingehuurde) derden (bijvoorbeeld bij onderaannemers) als bij eigen personeel. Verklaringen of eisen in dit Programma van Eisen worden ook door deze (ingehuurde) derden afgegeven.
20.	De gemeente kan van de inschrijver eisen om personen die in de optiek van de gemeente niet (langer) geschikt zijn of niet voldoen aan de verwachtingen van de gemeente, niet meer in te zetten en te vervangen door ander personeel. Dit zal te allen tijde geschieden in goed overleg met de inschrijver.
21.	Inschrijver beschikt over een eigen klachtenprocedure. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt de inschrijver een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 14 werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per e-mail) binnengekomen klachten geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het e-mailbericht. In de afhandeling dient de inschrijver te beschrijven: - Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen en voorval) van het onderwerp van de klacht; - Verbetermaatregel(en); - Wijze van compensatie. De inschrijver verschaft op aangeven van de gemeente een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer of e-mailadres van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor de gemeente.
22.	Inschrijver voert na elke training, opleiding en oefening op eigen initiatief en kosteloos een evaluatie uit. Inschrijver rapporteert de resultaten aan de gemeente, stelt (voor zover noodzakelijk) naar aanleiding van de resultaten verbetervoorstellen op en voert deze in overleg met de gemeente uit.

Communicatie en rapportages

23.	Alle communicatie, contactmomenten en dienstverlening (waaronder opleidingen, trainingen, oefeningen en overige diensten) vinden plaats in de Nederlandse taal.
24.	Inschrijver wijst een accountmanager aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als eerste aanspreekpunt fungeert voor de (contractadviseurs van de) gemeente. Bij afwezigheid wordt deze tijdig en adequaat vervangen.

25.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt in beginsel één maal per kwartaal een evaluatieoverleg plaats tussen beide partijen, ten kantore van de gemeente. Tijdens de evaluatie komen minimaal aan de orde: - tevredenheid Partijen; - nakomen overeengekomen werkafspraken en indicators; - relatiemanagement; - signaleren en oplossen knelpunten; - verbetervoorstellen. Inschrijver maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan de gemeente. Het verslag wordt door beide partijen goedgekeurd en ondertekend. Indien gewenst door de gemeente of inschrijver zal een tussentijdse evaluatie plaatsvinden, ten kantore van de gemeente. Tijdens deze evaluatie komen de besprekspunten aan de orde die op dat moment voor partijen actueel zijn. Inschrijver maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan de aanbestedende deinst. Het verslag wordt door beide partijen goedgekeurd en ondertekend. De afspraken gemaakt in (tussentijdse) evaluaties zijn bindend voor beide partijen, tenzij een van hen aangeeft zich niet te willen binden. De afspraken moeten daarvoor zijn vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen. De kosten voor deze overleggen en verslaglegging maken onderdeel uit van de inschrijving en kunnen daarom niet apart worden gefactureerd.
26.	Inschrijver dient uiterlijk binnen drie weken na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage te verstrekken aan de gemeente met tenminste de volgende informatie: - Totaal aantal ingezette uren/kosten op de verschillende onderdelen; - Aard en aantal klachten, wijze van afhandeling met tijdsverloop van afhandeling en (voor zover mogelijk) wijze van compensatie; - Concreet aangeboden verbeterplannen, verbeterpunten of aanbevelingen. Uitgevoerde eerdere verbeterpunten, acties en resultaten; - Gehouden (vormen van) werkoverleg met haar onderwerpen en verslaglegging; - Eventuele aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren.

Financiële eisen

27.	Inschrijver dient per 4 weken te factureren. Op de factuur vermeldt de inschrijver in ieder geval de volgende zaken: ▪ Contractzaaknummer; ▪ Inkoopordernummer; ▪ Prestatieverklaring; ▪ Factuuradres; ▪ Kostenplaats (locatie); ▪ Beschrijving van geleverde dienstverlening en/of (huur) abonnementen; ▪ Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag; ▪ Subtotaal exclusief BTW; ▪ BTW-identificatienummer, BTW-percentages en BTW-bedrag; ▪ Totaalbedrag inclusief BTW; ▪ Factuurnummer. Het staat de financiële administratie van de gemeente vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen.
-----	--

28.	Na gunning van de opdracht en tijdens de implementatieperiode worden nadere afspraken gemaakt ten aanzien van de adressering en wijze van specificeren van de facturen per cluster. Binnen de implementatieperiode dient de inschrijver, in afstemming met en geaccordeerd door de gemeente, een factuurmodel te hebben ontwikkeld. Afspraken betreffende de facturatie evenals het aantal facturen kunnen op verzoek van de financiële administratie van het betreffende cluster tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigen.
29.	Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door de gemeente na ontvangst van de factuur aan de inschrijver gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
30.	Het staat inschrijver vrij te allen tijde een onderaannemer in te schakelen ter vervulling van een aanvraag. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen allen contracten en facturatie met de gemeente te verlopen via inschrijver. Aanvullende kosten die de inschakeling van een onderaannemer met zich mee brengt zijn volledig voor rekening en risico van inschrijver.

Slotbepalingen

31.	Aan het eind van de overeenkomst wordt van de inschrijver verwacht dat de inschrijver bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van de gemeente. Inschrijver verleent op eerste verzoek van de gemeente tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante informatie, die de gemeente in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht.
32.	De inschrijver richt zich per omgaande tot de gemeente: ▪ bij het intrekken van belang zijnde kwaliteitscertificering van inschrijver (o.a. het kwaliteitscertificaat NEN-EN-ISO 9001:2015); ▪ bij negatieve uitkomsten van toezichthoudende instanties bij de inschrijver die de dienstverlening aan de gemeente negatief (kunnen) treffen.
33.	De gemeente behoudt zich het recht voor om op inhoudelijke, organisatorische en/of financiële gronden (aanvullende) producten en diensten uit te vragen aan andere dienstverleners, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en de Aanbestedingswet 2012, indien de inschrijver tijdens de contractperiode niet (tijdig) in staat of bereid is te voldoen aan de concrete vraagstelling van de gemeente.

DEEL A – BHV-ORGANISATIE, OPLEIDINGEN, OEFENINGEN EN PLANVORMING

	Alle in dit Programma van Eisen opgenomen eisen hebben een verplicht karakter. Niet (kunnen) voldoen aan één of meer eisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname dan wel, na gunning, tot contractuele maatregelen.
A1	Algemene doelstelling De opdrachtnemer draagt zorg voor een integrale, professionele en toekomstbestendige BHV-dienstverlening voor alle gemeentelijke locaties. De dienstverlening moet bijdragen aan: • het beperken van risico's voor medewerkers, bezoekers en derden; • het borgen van bedrijfscontinuïteit; • het voldoen aan wet- en regelgeving; • het aantoonbaar verhogen van handelingsbekwaamheid van BHV'ers.
A2	Scope en locaties

	De dienstverlening heeft betrekking op alle ambtelijke locaties van de gemeente Venlo, momenteel elf (11). Gemeente Venlo behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode locaties toe te voegen of te laten vervallen zonder wezenlijke contractwijziging. Onder de scope vallen ook locaties met verhoogde risico's, waaronder een zwemaccommodatie. Voor deze locaties kunnen aanvullende en locatiespecifieke opleidingseisen gelden.
A3	Opleidingen, trainingen en oefeningen - algemeen - Indien een opleiding, training of oefening op een opleiding- en trainingscentrum van de opdrachtnemer plaatsvindt, dan is deze volledig verantwoordelijk voor de aanvraag, afstemming, verzorging van de reservering en administratieve afhandeling van de ruimte, lunch, koffie/thee. - Bij 2 aaneengesloten dagdelen is dit inclusief een standaard (brood)lunch door opdrachtnemer verzorgt. - Indien (herhalings)opleidingen plaatsvinden op een locatie van de gemeente Venlo en twee aaneengesloten dagdelen beslaan, faciliteert de gemeente Venlo een eenvoudige lunch. - Het opleiding- en trainingscentrum van opdrachtnemer bij voorkeur gelegen op maximaal een half uur reistijd vanaf Venlo. - Het opleidings- en trainingscentrum van opdrachtnemer voor de BHV en EHBO opleidingen en trainingen, is gelegen op maximaal één uur reistijd vanaf Venlo. - Indien (herhalings)opleidingen en oefeningen plaatsvinden op een locatie van de gemeente Venlo, draagt de gemeente zorg voor het reserveren en kosteloos ter beschikking stellen van een geschikte ruimte. - De groepsgrootte voor een opleiding of training bedraagt minimaal 6 en maximaal 15 deelnemers. Voor oefeningen kan, in overleg tussen opdrachtnemer en gemeente Venlo, gemotiveerd van deze groepsgrootte worden afgeweken. - De opleidingen, trainingen en oefeningen dienen gegeven te worden op werkdagen tussen 08.30 uur en 16.30 uur. Weekenden en schoolvakanties worden uitgesloten. - Opleidingen en maatwerkopleidingen zijn afgestemd op de risico-inventarisatie per locatie. - Opleidingen, herhalingen en oefeningen voldoen minimaal aan: - Arbowet en -regelgeving; - NEN 8112 (voor zover van toepassing); - actuele richtlijnen van Oranje Kruis en Nederlandse Reanimatie Raad; - waar van toepassing (zoals bij zwembadlocaties), de actuele richtlijnen van het Rode Kruis; - Richtlijnen NIBHV. Indien hier niet aan wordt voldaan, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname. - De opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk op 31 oktober een opleidingsplan voor het daaropvolgende kalenderjaar ter goedkeuring aan de opdrachtgever. - Gemeente Venlo moet extra basis opleidingen kunnen aanvragen en deze moeten flexibel aangeboden kunnen worden naast de jaarplanning. - Cursusmateriaal en de te gebruiken hulpmiddelen dienen te worden verzorgd door de opdrachtnemer. - De opdrachtnemer dient te beschikken over, of zorg te dragen voor, de beschikbaarheid van digitale leeroplossingen (e-learning) ten behoeve van aanvullende of extra training van BHV-, EHBO- en aanverwant personeel. Deze e-learning dient ondersteunend te zijn aan de fysieke opleidingen en kan worden ingezet voor onder andere:

- herhaling en opfrissing van kennis;
- aanvullende instructie buiten geplande opleidingen;
- voorbereiding op klassikale trainingen;
- bewustwording en kennisborging.

~~De inzet van e-learning vormt geen vervanging van wettelijk verplichte praktijkopleidingen, maar een aanvullend middel ter versterking van handelingsbekwaamheid en continuïteit.~~

De inzet van e-learning vormt geen vervanging van praktijkgerichte onderdelen van opleidingen waarbij vaardigheden worden aangeleerd, geoefend en beoordeeld, maar is een aanvullend middel ter versterking van handelingsbekwaamheid en continuïteit. (aangepast nav vraag 46 NVI 1)

16. Het cursusmateriaal wordt op de dag zelf uitgereikt. Ook dient het door de opdrachtnemer voorafgaand aan de opleiding digitaal ter beschikking worden gesteld aan de deelnemers.
17. De Opdrachtnemer voert aanwezigheidsregistratie tijdens de opleiding uit, en rapporteert deze aan de gemeente Venlo.
18. Opdrachtnemer beoordeelt of er een certificaat afgegeven wordt naar aanleiding van de aanwezigheid en de prestaties van de deelnemer.
19. De opdrachtnemer verstuurt de certificaten (zoals bijvoorbeeld NIBHV of Oranje Kruis), binnen 10 dagen na ontvangst van deze certificaten, digitaal naar de deelnemer én de gemeente Venlo.
20. De opdrachtnemer verstuurt herinneringen voor het volgen van de opleidingen zodat de medewerkers gecertificeerd blijven.
21. Gemeente Venlo behoudt zich het recht voor om opleidingen, trainingen en oefeningen bij te wonen en de inhoud en uitvoering te toetsen. Indien de kwaliteit naar oordeel van opdrachtgever onvoldoende is, is opdrachtnemer verplicht passende herstelmaatregelen te treffen binnen een door opdrachtgever te stellen termijn.
22. Gemeente Venlo is gerechtigd om kosteloos een deelnemer te vervangen door een andere deelnemer tot uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan de opleiding.
23. Annulering van individuele deelnemers wegens overmacht (zoals ziekte of operationele noodzaak) is te allen tijde kosteloos.
24. Opleidingen, trainingen en oefeningen die als gesloten groep (in-company) worden verzorgd, worden uitgevoerd op basis van vaste groepsindelingen zoals beschreven in dit Programma van Eisen.
25. **Annuleringsvoorwaarden**

Voor de uitvoering van opleidingen, trainingen en oefeningen gelden de volgende annuleringsvoorwaarden als nadere contractuele afspraken:

- Annulering tot en met 10 werkdagen vóór aanvang: kosteloos;
- Annulering tussen 10 en 5 werkdagen vóór aanvang: maximaal 50% van het overeengekomen groepstarief;
- Annulering binnen 5 werkdagen vóór aanvang: maximaal 100% van het overeengekomen groepstarief.

Annuleringen dienen schriftelijk (per e-mail) te worden gemeld. Als werkdagen worden aangemerkt: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen. Annulering of vervanging van individuele deelnemers wegens overmacht, waaronder ziekte of operationele noodzaak, is te allen tijde kosteloos, mits het minimale groepsaantal zoals opgenomen in het Programma van Eisen in stand blijft.

Indien als gevolg van annulering het minimale groepsaantal niet wordt gehaald, treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg om kosteloos

	een alternatieve uitvoeringsdatum vast te stellen. Indien het verplaatsen naar een alternatieve datum redelijkerwijs niet mogelijk is, zijn partijen gerechtigd nadere afspraken te maken over de financiële afwikkeling, uitgaande van redelijkheid en billijkheid.
	BHV-opleidingen Opdrachtnemer verzorgt initiële BHV-opleidingen, herhalingsopleidingen en aanvullende modules, minimaal: - BHV basisopleiding Een BHV-opleiding omvat minimaal brandbestrijding, ontruiming, levensreddende eerste hulp inclusief reanimatie en AED-gebruik, het alarmeren van hulpdiensten, kennis van taken en verantwoordelijkheden van de BHV'er en het oefenen van praktijkscenario's. - Opleiding Brand, Alarmeren, Ontruimen en Communicatie voor deelnemers die al een EHBO diploma hebben. - Ploegleider BHV Een opleiding tot ploegleider BHV moet minimaal kennis en vaardigheden bieden in het leidinggeven aan de BHV-organisatie tijdens incidenten, het coördineren van ontruiming en inzet van BHV'ers, het communiceren met hulpdiensten en directie, het nemen van beslissingen onder druk, en het evalueren en rapporteren van incidenten en oefeningen. - Hoofd BHV Een opleiding tot Hoofd BHV moet minimaal kennis en vaardigheden bieden in het strategisch aansturen van de BHV-organisatie, het coördineren van alle BHV-activiteiten binnen de organisatie, het opstellen en actualiseren van BHV-plannen, het adviseren van het management over veiligheid, het communiceren met hulpdiensten en interne stakeholders, en het evalueren en rapporteren van incidenten en oefeningen.
A5	EHBO-opleidingen 1. Opdrachtnemer verzorgt (jaarlijks) opleidingen en herhalingsopleidingen voor: • EHBO basisopleiding: Volgens richtlijnen oranje kruis • EHBO Het Oranje Kruis: Volgens richtlijnen oranje kruis incl. diplomering • EHBO Rode Kruis: Volgens richtlijnen rode kruis incl. diplomering • EHBO aan kinderen, conform de actuele richtlijnen van Het Oranje Kruis, het Rode Kruis of een gelijkwaardige erkende opleidingsstandaard. (aangepast nav vraag 57 en 59 NVI 2) • AED verplicht onderdeel in BHV/EHBO opleiding 2. EHBO-opleidingen en herhalingen kunnen op gemeentelijke locaties worden verzorgd. 3. Opdrachtnemer zorgt voor lesmateriaal, oefenmiddelen en examinatoren. 4. Certificering / diplomering dient aantoonbaar erkend te zijn, zoals oranje kruis. 5. De opdrachtnemer verzorgt de herhalingslessen en vereiste periodieke verlenging van bestaande Oranje Kruisdiploma's. 6. De opdrachtnemer is gecertificeerd opleider voor het Oranje Kruis. 7. Voor medewerkers werkzaam in het zwembad geldt dat uitsluitend een EHBO-certificering via het Rode Kruis is toegestaan. Deze certificering dient actueel en geldig te zijn gedurende de inzet. EHBO-certificering via het Oranje Kruis wordt voor deze doelgroep niet geaccepteerd. De gekozen Rode Kruis-certificering wordt inhoudelijk geacht gelijkwaardig te zijn aan het niveau van een Oranje Kruis-diploma, maar geldt als sector- en locatie-specifieke verplichting. Voor medewerkers werkzaam binnen de gemeentelijke

	zwemaccommodaties geldt als vereiste Rode Kruis-certificering de opleiding EH4100 Rode Kruis (aangepast nav vraag 56, 57, 58, 59 NVI 2)
A6	Herhalingsopleidingen - Opdrachtnemer verzorgt jaarlijks herhalingsopleidingen, minimaal: - Herhaling BHV; - Herhaling Brand, Alarmeren, Ontruimen en Communicatie; - Herhaling Ploegleider BHV; - Herhaling EHBO; - Herhaling EHBO Het Oranje Kruis; - Herhaling EHBO Rode Kruis; Voor medewerkers werkzaam binnen de gemeentelijke zwemaccommodaties wordt onder "Herhaling EHBO Rode Kruis" verstaan de Rode Kruis-herhalingsopleiding EH4100H.(aangepast nav vraag 56, 57, 58, 59 NVI 2) - Herhaling Kinder EHBO. - De herhalingsopleidingen BHV vinden jaarlijks plaats, afwisselend: - o één jaar op een opleiding- en trainingscentrum; - o één jaar op een ambtelijke locatie van gemeente Venlo. - De keuze voor het opleiding- en trainingscentrum moet aantoonbaar bijdragen aan de verdieping van praktijkervaring, onder meer door realistische simulaties van brandscenario's, medische noodsituaties, gebruik van rook, warmte en scenario-oefeningen. - Op locatiegerichte herhalingen wordt zoveel mogelijk geoefend in vaste teams per locatie. - Voor herhalingsopleiding BHV geldt dat het samenvoegen van teams van meerdere locaties organisatorisch en didactisch mogelijk moet zijn. - De planning hiervoor dient 31 oktober van het voorgaande jaar overlegt te worden aan gemeente Venlo.
A7	Maatwerkopleidingen - Opdrachtnemer biedt aanvullende en verdiepende opleidingen in maatwerkformules. - Maatwerk kan bijvoorbeeld betrekking hebben op onder andere: - o gebruik Evac chair / evacuatiematras; - o ontruiming bij specifieke doelgroepen; - o Handelingen in het zwembad, inclusief EHBO-handelingen volgens de richtlijnen; van het Rode Kruis, afgestemd op risico's van zwemomgevingen; - o crisis- en incidentcoördinatie; - o leidinggeven tijdens incidenten. - Maatwerk wordt uitgewerkt in overleg met opdrachtgever en schriftelijk vastgelegd.
A8	Ontruimingsoefeningen - Op iedere gemeentelijke locatie worden minimaal twee (2) ontruimingsoefeningen per kalenderjaar uitgevoerd. De planning hiervoor dient 31 oktober van het voorgaande jaar overlegt te worden aan gemeente Venlo. - De ontruimingsoefeningen worden volledig voorbereid, georganiseerd, begeleid en geëvalueerd door opdrachtnemer, inclusief benodigde materialen. - De inzet van een LOTUS-slachtoffer moet mogelijk zijn, en georganiseerd worden door opdrachtnemer. - Oefeningen zijn realistisch, scenario-gedreven en afgestemd op locatie-specifieke risico's. - Evaluatie rapportages worden uiterlijk binnen 5 werkdagen na de oefening aangeleverd. Dit betreft een fatale termijn. Per oefening wordt een evaluatierapport opgeleverd met:

	- o waarnemingen; - o verbeterpunten; - o concrete aanbevelingen.
A9	Ondersteuning en uitvoering van veiligheids- en continuïteitsplannen 1. Ondersteuning en opstellen plannen: De opdrachtnemer is in staat om te ondersteunen bij, of volledig uit te voeren: - o BHV/Ontruimingsplannen en evacuatieplannen; - o Ontruimingstekeningen en routing; - o Bedrijfsnoodplannen en crisismanagementplannen; - o Bedrijfscontinuïteitsplannen; - o Alle door opdrachtnemer opgestelde documenten, plannen, tekeningen en adviezen worden eigendom van opdrachtgever na oplevering; - o Documenten en tekeningen worden aangeleverd in een bewerkbaar en gangbaar digitaal format (zoals .docx, .xlsx, .dwg voor plattegronden). Deze plannen dienen te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, relevante normen (zoals NEN 8112 voor bedrijfshulpverlening) en best practices op het gebied van veiligheidsmanagement. 2. Begeleiding en beoefening: - o De opdrachtnemer kan alle plannen organiseren, begeleiden en evalueren, zowel op BHV-niveau als op management- en directieniveau; - o Oefeningen dienen zowel op locatie als centraal te kunnen plaatsvinden, met scenario's die realistisch en praktijkgericht zijn; - o Evaluaties worden schriftelijk vastgelegd, inclusief verbeterpunten en aanbevelingen; deze rapportages worden binnen vijf werkdagen aan de opdrachtgever verstrekt. 3. Audits en veiligheidsscans: - o De opdrachtnemer kan audits uitvoeren op bestaande veiligheidsplannen, procedures en BHV-organisatie; - o Veiligheidsscans van gebouwen (fysieke inspectie, risicoanalyse) kunnen worden uitgevoerd, met rapportages inclusief concrete aanbevelingen; - o Rapportages dienen digitaal beschikbaar te zijn.
DEEL B – MIDDELEN, SYSTEMEN EN CONTRACTBEHEERSING	
	Alle in dit Programma van Eisen opgenomen eisen hebben een verplicht karakter. Niet (kunnen) voldoen aan één of meer eisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname dan wel, na gunning, tot contractuele maatregelen.
B1	Digitaal registratiesysteem en deelnemersbeheer 1. De Opdrachtnemer beschikt over een digitaal, online registratiesysteem dat 24/7 beschikbaar is. 2. Het registratiesysteem bevat minimaal: - o een actueel overzicht van alle BHV'ers, inclusief certificeringen en verloopdata; - o opleidings- en herhalingshistorie per deelnemer; - o geplande en uitgevoerde (ontruimings-)oefeningen; - o rapportages en overzichten per locatie; - o een attentie- en signaleringssysteem waarmee tijdig wordt gewaarschuwd wanneer certificaten dreigen te verlopen; - o Mogelijkheid om rapportages te exporteren van bovenstaande registraties.

	3. De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de registratie, communicatie en administratieve afhandeling richting deelnemers, waaronder: ○ het uitnodigen en informeren van deelnemers; ○ het faciliteren van inschrijving voor opleidingen en herhalingen; ○ het verwerken van aanwezigheid, resultaten en certificering. 4. De Opdrachtgever levert uitsluitend de benodigde persoonsgegevens (zoals naam en relevante rol/functie) aan. De Opdrachtnemer bevestigt na afronding van de opleiding of herhaling of een deelnemer is geslaagd en registreert dit in het systeem. 5. Deelnemers kunnen zich zelfstandig inschrijven voor opleidingen en herhalingen op een voor hen geschikte datum via het registratiesysteem, tenzij sprake is van locatiegerichte of collectieve herhalingen. In dat geval vindt inschrijving plaats volgens vastgestelde planning. 6. De gemeente Venlo heeft realtime inzage in het registratiesysteem en kan rapportages en managementinformatie zelfstandig raadplegen en downloaden. 7. De Opdrachtnemer treedt proactief in overleg met de gemeente Venlo over verdere automatisering en, waar mogelijk, robotisering van registratie- en administratieve processen. 8. Koppelingen en gegevensuitwisseling tussen systemen van de Opdrachtnemer en gemeentelijke systemen (zoals HR- of facilitaire systemen) dienen tot de mogelijkheden te behoren, met inachtneming van geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. 9. Certificaten en diploma's zijn digitaal toegankelijk voor de deelnemers en worden actief aan de deelnemers verstrekt. 10. De applicatie is volledig webbased en vereist geen installatie op lokale systemen (zero footprint). 11. Toegang tot het systeem vindt plaats via een beveiligde verbinding (HTTPS). 12. De applicatie ondersteunt Single Sign-On (SSO) en multi-factor authenticatie (MFA). 13. Gegevens worden versleuteld opgeslagen (encryptie at rest en in transit). 14. Opdrachtnemer borgt dat het digitale registratiesysteem en de bijbehorende gegevensverwerking voldoen aan een aantoonbaar informatiebeveiligingsmanagementsysteem, zoals ISO/IEC 27001 of aantoonbaar gelijkwaardig. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschermen van persoonsgegevens en bedrijfsgevoelige informatie en treft passende technische en organisatorische maatregelen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van gegevens te waarborgen. 15. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor beheer, updates, back-ups en beveiliging van de applicatie. 16. De applicatie is beschikbaar via een Fully Qualified Domain Name (FQDN). 17. Er worden geen gegevens opgeslagen op lokale devices van gebruikers. 18. De opdrachtnemer treedt voor de verwerking van persoonsgegevens op als verwerker in de zin van de AVG. De gemeente Venlo is verwerkingsverantwoordelijke. 19. Opdrachtnemer sluit voorafgaand aan de start van de dienstverlening een verwerkersovereenkomst met de gemeente Venlo en werkt desgevraagd mee aan het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA). 21. Opdrachtgever heeft het recht audits uit te voeren of te laten uitvoeren op de naleving van privacy- en informatiebeveiligingseisen.
B2	Beheer, onderhoud en keuring van BHV-, EHBO- en AED-middelen 1. Levering en bestelbaarheid: ○ Alle BHV-, EHBO- en AED-middelen die de gemeente Venlo nodig heeft, moeten bij de opdrachtnemer te bestellen zijn;

	○ De opdrachtnemer levert de middelen conform de overeengekomen levertijden en specificaties. 2. EHBO-koffers (ongeveer 125 koffers/tassen): ○ Jaarlijks onderhoud en controle, inclusief complete inhoudscheck, schoonmaak, aanvulling en vervanging van verbruiksmaterialen; ○ Na onderhoud voorzien van keuringssticker met datum, en verzegeling; ○ Opdrachtnemer rapporteert volledig en digitaal over uitgevoerde controles. 3. Evacuatiestoelen (Evac Chairs): ○ Minimaal eens per twee jaar eenmaal per jaar (aangepast nav vraag 19 NVI 1) onderhoud en controle van alle evac chairs; ○ Controle omvat functionaliteit, slijtage, veiligheid en volledigheid van onderdelen; ○ Evacuatiestoelen worden na controle verzegeld en voorzien van keuringssticker met datum. 4. AED's: ○ Jaarlijkse volledige controle van alle AED's, inclusief batterijen, pads, softwareupdates en functionele tests; ○ AED's moeten te allen tijde inzetbaar zijn conform fabrikantvoorschriften en geldende normen; ○ Na elke inzet van een AED dient deze binnen 48 uur weer operationeel te zijn, of volledig te worden vervangen; ○ Keurings- en onderhoudsrapportage is digitaal en realtime beschikbaar voor de opdrachtgever. 5. Leveren en vervangen: ○ Alle middelen dienen nieuw en CE-gecertificeerd te zijn bij levering; ○ Opdrachtnemer draagt zorg voor vervanging van middelen die niet inzetbaar zijn, uiterlijk binnen 10 werkdagen na constatering. 6. Administratie en portal: ○ Alle onderhouds- en keuringdata worden automatisch opgenomen in het digitale portal van de opdrachtnemer; ○ De opdrachtgever heeft realtime inzage en kan rapportages genereren per locatie of per middeltype.
B3	Kwaliteitsborging en audits 1. Opdrachtnemer hanteert een aantoonbaar kwaliteitsmanagementsysteem (bijv. ISO 9001) en hanteert ISO 27001 om aan te tonen dat de Informatiebeveiliging op orde is. 2. Gemeente Venlo heeft het recht audits uit te voeren of te laten uitvoeren. 3. Bevindingen leiden tot verbeterplannen met duidelijke termijnen. 4. Opdrachtnemer borgt dat informatiebeveiliging periodiek wordt beoordeeld en waar nodig wordt verbeterd, conform het gehanteerde informatiebeveiligingsmanagementsysteem.
B4	Continuïteit en vervanging 1. Opdrachtnemer waarborgt continuïteit bij ziekte of uitval van instructeurs. 2. Vervangers zijn aantoonbaar gelijkwaardig gekwalificeerd.
B5	Contractmanagement en overleg 1. Elk kwartaal vindt een evaluatieoverleg plaats. 2. Onderwerpen zijn onder andere: ○ kwaliteit dienstverlening; ○ voortgang opleidingen; ○ trends en risico's; ○ verbetervoorstellen. 3. Overlegstructuur:

	○ Operationeel overleg: indien nodig; ○ Tactisch overleg: minimaal 4 keer per jaar. 4. Opdrachtnemer stelt een vast aanspreekpunt (accountmanager) aan en een vervanger.
B6	Exit- en transitiebepaling 1. Opdrachtnemer werkt actief mee aan een soepele overdracht bij contractbeëindiging. 2. Alle relevante gegevens worden kosteloos overgedragen. 3. Opdrachtnemer brengt geen additionele kosten in rekening voor de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst. 4. Opdrachtnemer draagt zorg voor aantoonbare vernietiging van persoonsgegevens na afloop van de overeenkomst, conform AVG.
B7	Reactietermijnen & communicatie 1. Opdrachtnemer reageert binnen maximaal 5 werkdagen op verzoeken van opdrachtgever. 2. Offertes worden binnen 10 werkdagen aangeleverd. 3. Spoedverzoeken worden binnen 2 werkdagen opgepakt. 4. Vragen en meldingen worden tijdig en volledig beantwoord.

DEEL C - Prestatie-indicatoren (KPI's) en monitoring	
Algemeen	De in dit Deel opgenomen KPI's betreffen uitsluitend de monitoring en handhaving van contractuele prestaties na gunning. Deze KPI's worden niet betrokken bij de beoordeling van de inschrijvingen en overlappen niet met de gunningscriteria. De in dit deel opgenomen prestatie-indicatoren (KPI's) gelden als bindende contractuele eisen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: 1. het behalen van de KPI's; 2. het monitoren en registreren van prestaties; 3. het tijdig rapporteren aan opdrachtgever; 4. het nemen van corrigerende maatregelen bij afwijkingen. De KPI's zijn meetbaar, toetsbaar en handhaafbaar en vormen geen gunningscriteria.
C1	Opleidingen, oefeningen en certificering 1. Minimaal 98% van de deelnemers ontvangt het bijbehorende certificaat binnen 10 werkdagen na afronding van de opleiding. 2. Minimaal 95% van de geplande opleidingen en herhalingstrainingen wordt uitgevoerd conform de vastgestelde planning. 3. De uitval van opleidingen of oefeningen door toedoen van opdrachtnemer bedraagt maximaal 2% per kalenderjaar. 4. 100% van de overeengekomen (ontruimings-)oefeningen wordt uitgevoerd binnen het afgesproken kalenderjaar. 5. Minimaal 95% van de uitgevoerde oefeningen wordt binnen 5 werkdagen geëvalueerd. 6. Evaluatierapportages worden uiterlijk binnen 5 10 (aangepast nav vraag 61 van NVI 2) werkdagen na uitvoering van de oefening opgeleverd. 7. Evaluaties bevatten concrete verbetermaatregelen met een duidelijke prioritering (hoog, middel, laag).
C2	Personeel en instructeurs 100% van de ingezette trainers en instructeurs beschikt over: 1. een geldige relevante certificering; 2. een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). 3. Bij vervanging van trainers of instructeurs wordt altijd een minimaal gelijkwaardig kwalificatieniveau geborgd. 4. Opdrachtnemer borgt continuïteit van inzet door middel van een aantoonbare vervangingsregeling.
C3	Administratie en digitale ondersteuning Minimaal 95% van alle administratieve taken wordt volledig en tijdig door opdrachtnemer uitgevoerd, waaronder: 1. planning en uitnodiging deelnemers; 2. bewaking certificeringen; 3. verwerking presentielijsten; 4. diplomaregistratie. Digitale registraties van deelnemers, certificaten, opleidingen en middelen zijn 100% correct, actueel en traceerbaar. Opdrachtnemer stelt een digitaal systeem beschikbaar met functionaliteiten voor: 1. certificaatbeheer;

	2. signaleringen; 3. middelenregistratie; 4. dashboards en rapportages. Managementrapportages worden per kwartaal tijdig en volledig aangeleverd en bevatten ten minste: 5. rapportage op alle KPI's; 6. overzicht opgeleide BHV'ers en EHBO'ers inclusief certificeringsdata; 7. financieel overzicht met totaal gefactureerd bedrag en lopende facturen. Klachten worden binnen 2 werkdagen bevestigd en binnen 10 werkdagen afgehandeld.
C4	Planvorming en integraal veiligheidsadvies 1. 100% van de BHV- en calamiteitenplannen is actueel en aantoonbaar binnen geldende revisietermijnen. 2. Alle plannen zijn voorzien van risicoanalyses en scenario-denken. 3. 100% van relevante adviezen uit evaluaties, oefeningen en incidentanalyses wordt verwerkt in planvorming. 4. Minimaal 90% van de uitgebrachte adviezen is volgens feedback van opdrachtgever praktisch uitvoerbaar. 5. Opdrachtnemer borgt aantoonbaarheid en audit-trail van planvorming, advisering en opvolging. 6. Auditrapportages worden tijdig en volledig aangeleverd. 7. De tevredenheid van opdrachtgever over begeleiding en advies bedraagt minimaal 80%
C5	Onderhoud, keuring en middelenbeheer 1. 100% van de BHV-, EHBO- en AED-middelen verkeert aantoonbaar binnen geldige keurings- en onderhoudstermijnen. 2. Keuring en onderhoud worden uitgevoerd conform geldende normen en richtlijnen. 3. Storingen en gebreken worden binnen 2 werkdagen opgevolgd. 4. Voor kritische middelen geldt een maximale herstel- of vervangingstermijn van 48 uur. 5. Middelen zijn 100% digitaal geregistreerd en gemonitord. 6. Onderhoud wordt uitgevoerd door gekwalificeerd en gecertificeerd onderhoudspersoneel. 7. Onderhouds- en keuringsrapportages zijn volledig, controleerbaar en audit-proof.
C6	Verbetercyclus en consequenties 1. Indien een KPI gedurende twee opeenvolgende meetperioden niet wordt behaald, levert opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een SMART geformuleerd verbeterplan aan. 2. Indien na implementatie van het verbeterplan geen aantoonbare verbetering optreedt en KPI's structureel niet worden behaald, is opdrachtgever gerechtigd passende contractuele maatregelen te treffen, waaronder (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst.
C7	Monitoring en signalering Opdrachtgever monitort de naleving van KPI's op basis van kwartaalrapportages, audits en steekproeven. Indien een KPI niet wordt behaald, wordt dit door opdrachtgever schriftelijk vastgesteld en gemeld aan opdrachtnemer.

	Fase 1: Correctieve maatregel (eerste afwijking) Indien een KPI één meetperiode niet wordt gehaald: 1. bevestigt opdrachtnemer binnen 2 werkdagen de ontvangst van de melding; 2. licht opdrachtnemer binnen 5 werkdagen toe: - o de oorzaak van de afwijking; - o de direct genomen corrigerende maatregel; - o de verwachte hersteltijd. Doel: direct herstel zonder formele escalatie. Fase 2: Verplicht SMART verbeterplan (structurele afwijking) Indien dezelfde KPI gedurende twee opeenvolgende meetperioden niet wordt behaald, is opdrachtnemer verplicht om binnen 5 werkdagen een SMART verbeterplan aan te leveren, waarin minimaal zijn opgenomen: • duidelijke probleemanalyse; • concrete verbetermaatregelen; • verantwoordelijke functionarissen; • planning en meetmomenten; • wijze van monitoring en rapportage. Het verbeterplan wordt ter instemming voorgelegd aan opdrachtgever. Fase 3: Verscherpt toezicht en contractuele sancties Indien: • het verbeterplan niet tijdig wordt aangeleverd; • het verbeterplan onvoldoende concreet of uitvoerbaar is; • of indien na implementatie geen aantoonbare verbetering optreedt, kan opdrachtgever overgaan tot verscherpt toezicht, waaronder: • verhoogde rapportagefrequentie; • aanvullende audits; • extra overlegmomenten op operationeel of tactisch niveau. Daarnaast kan opdrachtgever één of meerdere van de volgende contractuele sancties toepassen: • het geven van een formele waarschuwing / een 'in gebrekestelling'; • het tijdelijk opschorten van (een deel van) betalingen; • het laten uitvoeren van werkzaamheden door een derde op kosten van opdrachtnemer. Fase 4: Structurele wanprestatie Indien KPI's structureel en aantoonbaar niet worden behaald en het verbetertraject niet leidt tot herstel, is opdrachtgever gerechtigd tot: • maatregelen zoals beschreven in de van toepassing zijnde voorwaarden (Arvodi 2025 en Ariv 2018).
--	--