



# Bijlage 2c - Service Level Agreement

PROGRAMMA VOOR BEGINNEND LEIDINGGEVENDEN BIJ DE RIJKSOVERHEID

<NAAM OPDRACHTNEMER>

AANBESTEDINGSKENMERK: IUC25-603

CONTRACTNUMMER:

DATUM: <DATUM>

VERSIE: CONCEPT

# Inhoud

<b>1. Inleiding</b> .....	3
1.1. Introductie.....	3
1.2. Doel van de SLA.....	3
1.3. Looptijd van het SLA.....	3
1.4. Goedkeuring en beheer SLA.....	3
1.5. Reikwijdte.....	3
1.6. Definities.....	3
<b>2. Dienstverlening</b> .....	5
2.1. Korte omschrijving van de dienstverlening.....	5
2.2. Programma's.....	5
2.2.1. Up to date houden (onderhouden) bestaande programma's.....	5
2.2.2. Vindbaarheid.....	5
2.2.3. Informeren medewerkers.....	5
<b>3. KPI's</b> .....	6
3.1. Informatievoorziening - managementinformatie.....	6
3.2. Tevredenheid.....	8
<b>4. Overlegstructuur en communicatie</b> .....	9
4.1. Strategisch/tactisch overleg.....	10
4.2. Strategisch contractmanagementoverleg.....	10
4.3. Operationeel overleg.....	11
4.4. Klachtenafhandeling en escalatieprocedure.....	11
<b>5. Exit procedure</b> .....	13
5.1. Overdracht van data.....	13
5.2. Offline halen van de programma's.....	13
5.3. Vernietiging van data.....	13

# Versiebeheer en distributie

## Versielijst

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving aanpassingen
0.2	04-06-26	KB	Opmaak sjabloon
0.3	15-06-26	MV	Concept versie SLA gereed

## Distributielijst

Versie	Datum	Aan

# 1. Inleiding

## 1.1. Introductie

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening van <naam leverancier> (hierna te noemen: “Opdrachtnemer”) aan de Staat der Nederlanden (hierna te noemen: “Opdrachtgever”), welke wordt vertegenwoordigd door de categorie Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling V&PO).

De SLA behoort bij de Raamovereenkomst genaamd ‘Programma voor Beginnend Leidinggevenden bij de Rijksoverheid’ met kenmerk IUC25-603, die de Opdrachtgever en Opdrachtnemer (gezamenlijk te noemen: “Partijen”) hebben afgesloten met betrekking tot het geven van het Programma voor Beginnend Leidinggevenden bij de Rijksoverheid.

## 1.2. Doel van de SLA

De SLA is een beschrijving van het overeengekomen niveau van dienstverlening in het ‘Programma voor beginnend leidinggevenden bij de Rijksoverheid’ door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever. In de SLA staan de nader gemaakte afspraken over het niveau van dienstverlening en de te volgen procedures beschreven.

## 1.3. Looptijd van het SLA

De looptijd van deze SLA is gelijk aan de looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief verlengingsopties.

## 1.4. Goedkeuring en beheer SLA

De goedkeuring van dit document is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Partijen.

De goedkeuring van dit document en wijzigingen daarop, wordt tijdens het contractmanagementoverleg aan Partijen voorgelegd. Indien beiden akkoord zijn, wordt de goedkeuring vastgelegd in het vergaderverslag onder de vermelding van versie en datum van het document. De aanpassing van de SLA wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Beide Partijen keuren de aangepaste SLA goed en tekenen deze.

## 1.5. Reikwijdte

- Deze SLA beperkt zich tot leveren van (dienstverlening voor de) Rijksbrede programma’s op het gebied van beginnend leidinggevenden.
- Technisch infrastructuur (van departementen) van de Opdrachtgever en het diagnosticeren en/of verhelpen van netwerk- en/of computerstoringen binnen deze Infrastructuur vallen buiten de reikwijdte van deze SLA. Partijen verplichten zich echter om zich in te spannen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.
- Indien er escalaties zijn, worden die conform de klachten- en escalatieprocedure beschreven in paragraaf 4.4 afgehandeld.
- De aansluiting van de Opdrachtnemer op een overheidsportaal waaronder Leer-Rijk, Learning Management System (LMS) (en logische opvolgers daarvan) en het portaal (integrators) van de Opdrachtnemer vallen onder deze SLA. De overheidsportalen zelf zijn uitgesloten van deze SLA.

## 1.6. Definities

In de onderstaande verklarende woordenlijst wordt een uitleg gegeven van de belangrijkste begrippen die van toepassing zijn binnen de context van alle documenten behorende tot deze SLA. De definities zoals opgenomen in de ARVODI-2025 zijn van toepassing op deze SLA.

Begrip/afkorting	Omschrijving
Autorisatie identificatie methode	Het IP-adres, het domein, of identity provider (Single Sign On) waarmee Opdrachtgever toegang krijgt tot het portaal van de Opdrachtnemer. Al dan niet bij een eerste aanmelding Medewerker gecombineerd met password en login.
Beschikbaarheid	De mate waarin de programma's aanwezig zijn in Leer-Rijk (en diens opvolger) of één van de andere leermanagementsystemen die gebruikt worden door de Deelnemende organisaties.
BLG	(programma voor) Beginnend Leidinggevende
Contactpersoon	De persoon die optreedt als vertegenwoordiger van de Opdrachtgever (Deelnemende organisaties) voor het contact met de contactpersoon van de Opdrachtnemer.
Content	De inhoud die via een (Leer-Rijk/LMS) portaal wordt ontsloten. Denk hierbij aan blogs, video's, artikelen, documenten, boeken, tijdschriften, podcasts, webinars, e-learning etc.
Deelnemer	De eindgebruiker(s) van de Raamovereenkomst; de natuurlijke persoon werkzaam bij de Opdrachtgever of een Deelnemende organisatie die is aangemeld voor en deelneemt aan een programma (BLG of SMEC) dat door de Opdrachtnemer wordt aangeboden.
Incident	De constatering dat: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De programma's (BLG/SMEC) niet beschikbaar zijn;</li> <li>2. De infrastructuur van de Opdrachtgever goed functioneert;</li> <li>3. De levering van de programma details niet volledig is;</li> <li>4. De (updates van) programma's niet en/of te laat wordt geleverd;</li> <li>5. De Infrastructuur derden goed functioneert.</li> </ol>
Infrastructuur	Het geheel van ICT-oplossingen en -voorzieningen onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer tot aan de connectie met het internet.
Kalenderdag	Aaneengesloten periode van 24 uren, gerekend van 00:00 uur tot en met 24:00 uur.
Kantoor tijden	Van 08:30 tot 17:30 CET op Werkdagen.
Leergroep	De groep Deelnemers die het programma BLG of SMEC volgt.
Melding	De door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gemeld Incident, gebruikersvraag of wens.
Onderhoud meta-data programma's	De meta-data van de programma's wordt regelmatig geactualiseerd zodat het blijft aansluiten bij de laatste ontwikkelingen.
Opdrachtgever	De in de Raamovereenkomst gedefinieerde opdrachtgever.
Opdrachtnemer	De inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund en met wie de Raamovereenkomst wordt aangegaan.
Portaal (standaard programmatuur)	De online omgeving waar de overeengekomen programma's beschikbaar wordt gesteld. Leer-Rijk (en diens opvolger) dan wel één van de andere leermanagementsystemen die gebruikt worden door de Deelnemende organisaties.
Programma	Het opleidingsprogramma voor beginnend leidinggevende
SMEC	Starten Met Effectief Coördineren
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende Nederlandse feestdagen als bedoeld in de Algemene Termijnenwet.

## 2. Dienstverlening

### 2.1. Korte omschrijving van de dienstverlening

De dienstverlening van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever omvat het ontwikkelen en uitvoeren en van het programma voor beginnend leidinggevend binnen de Rijksoverheid. Het Rijksbrede programma voor beginnend leidinggevende dient als aanvulling op de departementale interventies rondom leiderschapsontwikkeling en biedt startende leidinggevend (0 - 2 jaar ervaring) extra ondersteuning bij de persoonlijke ontwikkeling door enerzijds (theoretische) handvatten te introduceren en anderzijds de mogelijkheid te bieden om te oefenen en te reflecteren met andere leidinggevend die net begonnen zijn binnen de Rijksoverheid. Onderstaand wordt de dienstverlening nader gespecificeerd.

### 2.2. Programma's

#### 2.2.1. Up to date houden (onderhouden) bestaande programma's

Het updaten van de programma's BLG/SMEC, de inhoudelijke modules van de programma's en start- en uitvoeringsdata is noodzakelijk om de actualiteit ervan te bewerkstelligen. De data wordt regelmatig geactualiseerd. Het actualiseren van data op het portaal heeft geen verstrend karakter voor de medewerker.

#### 2.2.2. Vindbaarheid

Opdrachtnemer biedt zijn programma's aan via één van de overheidsportalen (Leer-Rijk (en diens opvolger) of één van de andere leermanagementsystemen die gebruikt worden door de Deelnemende organisaties) gedurende de gehele contractperiode. Om een goede vindbaarheid van de programma's te realiseren, levert Opdrachtnemer tenminste de opleidingsgegevens aan.

#### 2.2.3. Informeren medewerkers

Om de programma's onder de aandacht van de potentiële deelnemers te brengen, levert Opdrachtnemer nieuwsberichten bij de strategisch contractmanager van categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling en de contactpersonen van de Deelnemende organisaties aan. De contractmanager distribueert dit via de nieuwsbrieven van categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling, het Rijksportaal en de tactische klantenraden richting Deelnemende organisaties. Daarnaast is er ook ruimte om nieuwe titels en diensten onder de aandacht te brengen.

### 3. KPI's

Voor de af te nemen diensten gelden door de Opdrachtgever gestelde Service Levels qua rapportage, dienstverlening en performance. Deze servicelevels staan benoemd in dit hoofdstuk.

#### 3.1. Informatievoorziening - managementinformatie

Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid om met behulp van rapportages inzicht te krijgen in de afname van de programma's door Deelnemende organisaties.

Opdrachtnemer verstuurt daartoe per kwartaal geaggregeerde en cumulatief voortschrijdende (verbruiks-)informatie aan de strategisch contractmanager van de categorie Vakken & Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO).

Gebruiksinformatie ziet toe op geaggregeerd gebruik alsook op individueel gebruik. Op verzoek van de strategisch contractmanager V&PO kunnen additioneel meer kwalitatieve rapportages worden opgesteld.

Kritische Prestatie Indicator 1	Informatievoorziening - Aanleveren managementinformatie
<b>Inhoud</b>	<p>De managementrapportage dient te voldoen aan de in hoofdstuk 4 gestelde eisen van het Programma van Eisen en er dient gerapporteerd te worden op:</p> <p><b>Deelnemersdata</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Jaar en maand van uitvoering;</li><li>- Aantal uitvoeringen inclusief groeps grootte;</li><li>- Aantal Deelnemers per programma per Deelnemende organisatie, uitgesplitst naar open aanbod en in-company;</li><li>- Aantal aanmeldingen, aantal annuleringen en aantal no-shows per Deelnemende organisatie;</li><li>- Annuleringen door Opdrachtnemer in verband met grootte groep;</li><li>- Prijs per programma en totaal omzet per maand/kwartaal per Deelnemende organisatie;</li><li>- Afwijkingen in de geleverde dienstverlening ten opzichte van de programma's;</li><li>- Aantal, soort en status klachten (afhandeling).</li></ul> <p><b>Kwaliteit</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voortgang realisatie KPI's</li><li>- Aantal, soort en status klachten (afhandeling) op basis van het klachtenregister;</li><li>- (Trends uit) evaluaties met Deelnemers en Deelnemende organisaties;</li><li>- Afwijkingen in de geleverde dienstverlening ten opzichte van de overeengekomen programma's, inclusief eventuele corrigerende maatregelen;</li><li>- Financiële data;</li><li>- Prijs per programma en totaalomzet per maand en kwartaal per Deelnemende organisatie;</li><li>- Totale kosten programma's (open aanbod – in-company);</li><li>- Kosten annuleringen.</li></ul> <p><b>Social Return</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Volgens eisen.</li></ul> <p>De rapportage bevat minimaal de hierboven genoemde gegevens en biedt inzicht in de voortgang van de dienstverlening, de KPI-realisatie en eventuele verbetermaatregelen.</p>

<b>Norm (waarde)</b>	Realisatie: = 100% Te verbeteren bij: niet tijdig aanleveren en/of een onvolledigheid van de rapportage over KPI's per kwartaal.
<b>Deadline</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtnemer stelt binnen twee (2) maanden na gunning een concept Excel-template op en legt deze ter goedkeuring voor aan de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling.</li> <li>- Opdrachtnemer levert per kwartaal uiterlijk op de 15e van de opvolgende maand met behulp van een Excel-template een digitale rapportage op.</li> </ul>
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtnemer verstrekt de rapportage aan de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling en het programmabureau O&P Rijk. De rapportage kan door de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling worden gedeeld met de Deelnemende organisaties.
<b>KPI-scorebepaling</b>	De KPI wordt per kwartaal beoordeeld op basis van tijdige, volledige en correcte aanlevering van de managementrapportage conform de eisen uit het Programma van Eisen en de SLA.
<b>Overig</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken twee keer per jaar tijdens het strategisch contractmanagementoverleg of de inhoud van de managementrapportage toereikend is.</li> <li>- Opdrachtnemer brengt voor het uitbrengen van de rapportages en het verwerken van nadere analysesuggesties geen kosten in rekening.</li> </ul>

## 3.2. Tevredenheid

Kritische Prestatie Indicator 2	Tevredenheid Deelnemers
<b>Inhoud</b>	Evaluatie door Opdrachtnemer van de programma's onder Deelnemers (open aanbod en in-company) in overeenstemming met eisen op de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zeer relevant voor dagelijkse werkpraktijk;</li> <li>- Leervormen en casuïstiek wordt als passend ervaren;</li> <li>- Tevredenheidsscore over trainers en inhoud.</li> </ul>
<b>Norm (waarde)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimaal 85% van de Deelnemers geeft aan dat het programma zeer relevant is voor de dagelijkse werkpraktijk.</li> <li>• Minimaal 90% van de Deelnemers beveelt het programma aan een collega aan.</li> <li>• Minimaal 80% van de Deelnemers beoordeelt de leervormen en casuïstiek als passend voor de dagelijkse praktijk.</li> <li>• De gemiddelde waardering voor trainers en inhoud bedraagt minimaal 8,0.</li> <li>• Het gemiddelde eindcijfer van het volledige programma (op basis van de evaluatie na afronding van het volledige programma) bedraagt minimaal 7,5.</li> <li>• Minimaal 75% van de Deelnemers vult de evaluatie in.</li> <li>• De evaluatieresultaten worden, geanonimiseerd, uiterlijk vijf (5) werkdagen na afronding van het volledige programma gedeeld met de contactpersoon van de Deelnemende organisatie.</li> </ul> <p>Indien één of meer minimumnormen gedurende twee opeenvolgende kwartalen niet worden behaald, stelt Opdrachtnemer binnen tien (10) Werkdagen een verbeterplan op.</p> <p>Indien de prestaties vervolgens gedurende een nader overeen te komen hersteltermijn onvoldoende verbeteren, kan Opdrachtgever de contractuele maatregelen toepassen zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.</p>
<b>Meetmethodiek</b>	Het gemiddelde uit de door Opdrachtnemer uitgevoerde evaluaties over de tevredenheid onder Deelnemers die het programma BLG of SMEC hebben afgerond.
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtnemer levert de rapportage aan de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling en het programmabureau O&P Rijk. De kwartaalrapportage kan door de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO) worden gedeeld met de Deelnemende organisaties.
<b>KPI-score bepaling</b>	Eén (1) keer per jaar over gecumuleerd jaargemiddelde van vier kwartalen.

## 4. Overlegstructuur en communicatie

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt het contractbeheer en contractmanagement op de Raamovereenkomst uitgevoerd door de door Opdrachtgever aangewezen strategisch contractmanager van Categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO).

Het contract- en opdrachtnemersmanagement richt zich op de communicatie over respectievelijk het ontsluiten van alle benodigde informatie over de Raamovereenkomst en de Deelnemende organisaties.

De strategisch contractmanager Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de Raamovereenkomst. De strategisch contractmanager Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling heeft een ondersteunende rol naar de Deelnemende organisaties waarbij de focus ligt op de gemeenschappelijke vraagstukken op strategisch/tactisch niveau. De (contactpersonen van de) Deelnemende organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de kwaliteit en kwantiteit van de overeenkomst binnen de eigen organisatie en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering. Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de strategisch contractmanager Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling naar Opdrachtnemer.

Om ervoor te zorgen dat de communicatie over en samenwerking ten aanzien van de geleverde dienstverlening goed verloopt, is structureel overleg tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever ingericht op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

Onderstaande matrix geeft weer wie met wie en wanneer communiceert. Daarnaast is in dit hoofdstuk uitgewerkt waarover gecommuniceerd wordt.

Soort gesprek	Wie praat met wie	
	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Strategisch/tactisch	<b>Categoriemanager:</b> <naam>  <b>Adviseur:</b> Leden Klantenraad  <b>Strategisch contractmanager:</b> < naam>	<b>De programmacoördinator:</b> <naam>
Contractmanagement	<b>Accountteam:</b> <b>Strategisch contractmanager</b> < naam>	<naam>
Operationeel overleg Deelnemende organisaties	<b>Programmabureau O&amp;P Rijk:</b> <naam>	<naam>

Voor ieder overleg is een tabel toegevoegd met daarin de volgende rubrieken:

- Deelnemers;
- Onderwerpen en beslispunten;
- Frequentie waarop het beslispunt in het overleg aan de orde moet komen.

De opsommingen in de hierboven benoemde rubrieken zijn niet-limitatief opgesteld en dienen verder afgestemd te worden.

## 4.1. Strategisch/tactisch overleg

De categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO) heeft een eigen vastgestelde governance. Er is een strategische klantenraad V&PO die namens de Rijksoverheid fungeert als Opdrachtgever van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling.

Naast de strategische klantraad V&PO zijn er twee tactische klantenraden. De tactische klantenraden zijn adviserend en medeverantwoordelijk voor de implementatie en communicatie van de Raamovereenkomst. Daarnaast zijn zij primair belanghebbende bij de kwartaal- en jaarrapportages.

Het Programmabureau O&P Rijk heeft centrale regie op operationeel niveau.

Tabel 1: Overlegstructuur – Tactisch overleg (tactische klantenraad)

	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
<b>Deelnemers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categoriemanager: &lt;naam&gt; (voorzitter)</li> <li>• Strategisch contractmanager: &lt;naam&gt;</li> <li>• Klantenraad (deelnemende organisaties)</li> </ul>	<naam>
<b>Frequentie</b>	Naar behoefte op verzoek van de Opdrachtgever	
<b>Onderwerpen en beslipunten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toekomstige ontwikkelingen;</li> <li>• Wijzigingen in de Raamovereenkomst;</li> <li>• Gebruiks informatie.</li> </ul>	

## 4.2. Strategisch contractmanagementoverleg

Dit is een overleg welke geïnitieerd wordt door de Opdrachtgever.

Het doel van dit overleg is zeker stellen dat de dienstverlening zo goed als mogelijk aansluit op de beoogde doelstelling, voorwaarden, eisen en wensen van de Opdrachtgever. Besproken worden mogelijke verbeteringen en optimalisaties, waaronder de aanpassing van programma's op actuele ontwikkelingen. Het motto moet zijn: Hoe kunnen we samen beter worden.

Tabel 2: Overlegstructuur – strategisch contractmanagementoverleg

	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
<b>Deelnemers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategisch contractmanager; &lt;naam&gt; (voorzitter)</li> <li>• (afvaardiging van) Deelnemende organisaties</li> <li>• Programmabureau O&amp;P Rijk</li> </ul>	In ieder geval de programmacoördinator <naam>
<b>Frequentie</b>	Minimaal tweekeer per jaar	
<b>Onderwerpen en beslipunten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportage over KPI's;</li> <li>• Eventuele wijzigingen SLA;</li> <li>• Indexering tarieven (conform het Programma van eisen);</li> <li>• Functionele vragen (escalatie uit operationeel overleg);</li> <li>• (Financiële) Planning;</li> <li>• Klanttevredenheid;</li> <li>• Escalaties;</li> <li>• Aanpassing in de programma's op actuele ontwikkelingen.</li> </ul>	

### 4.3. Operationeel overleg

In het operationeel overleg worden de zaken uit de dagelijkse gang van zaken besproken. Zaken die in het operationeel overleg onopgelost blijven, kunnen naar het strategisch contractmanagementoverleg geëscaleerd worden.

Tabel 3: Overlegstructuur – operationeel overleg

	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
<b>Deelnemers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmabureau O&amp;P Rijk &lt;naam&gt;</li> </ul>	<naam>
<b>Frequentie</b>	Maandelijks	
<b>Onderwerpen en beslispunten</b>	Dagelijkse gang van zaken zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikersvragen/issues;</li> <li>• Toegang tot de programma's en leergroepen;</li> <li>• Gebruiks informatie;</li> <li>• Onderwijskundige zaken;</li> <li>• Evaluaties;</li> <li>• Afhandeling van klachten.</li> </ul>	

### 4.4. Klachtenafhandeling en escalatieprocedure

In eerste instantie vindt het overleg over klachtafhandeling plaats tussen het Programmabureau O&P Rijk en de Opdrachtnemer (al dan niet met interventie van de strategisch contractmanager V&PO) als blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet aan de eisen van de Raamovereenkomst voldoet. Het programmabureau O&P Rijk treedt in overleg met Opdrachtnemer om de oorzaken van de klacht op te lossen en te bespreken hoe wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer opnieuw voordoen.

#### Wijze van klachtafhandeling

Opdrachtnemer stelt hiervoor een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat dergelijke klachten structureel kunnen worden opgelost. Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden en kan buiten de organisatorische lijn opereren. Binnen zeven (7) Werkdagen na melding van een klacht moet de oplossing van de klacht gerapporteerd zijn aan het programmabureau O&P Rijk, de betreffende Deelnemende organisatie en in cc naar de strategisch contractmanager V&PO. Daarin wordt door de Opdrachtnemer tenminste het volgende vermeld:

- de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen;
- hoe voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst herhaalt.

De klacht is pas opgelost wanneer het programmabureau O&P Rijk de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd.

Escalationiveau	Toelichting
<b>Niveau 1 – Deelnemende organisatie/Programmabureau O&amp;P Rijk</b>	Opdrachtnemer en het programmabureau O&P Rijk gaan met elkaar in overleg om de klacht op te lossen. Indien het een Rijksbrede klacht betreft, wordt niveau 1 overgeslagen. Opdrachtnemer en/of het programmabureau O&P Rijk zal onmiddellijk aan de strategisch contractmanager V&PO rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Escalationiveau	Toelichting
<b>Niveau 2 – strategisch contractmanager V&amp;PO</b>	De strategisch contractmanager V&PO gaat in overleg met de Opdrachtnemer of Deelnemende organisatie. Indien de klacht niet wordt opgelost volgt escalatie bij de categoriemanager V&PO.
<b>Niveau 3 - categoriemanager V&amp;PO</b>	De categoriemanager V&PO escaleert bij het management van de Opdrachtnemer en/of de Deelnemende organisatie. De categoriemanager zal de klacht over de Opdrachtnemer, Deelnemende organisatie of over de strategisch contractmanager V&PO in behandeling nemen en de betrokken partijen informeren over de status van de klacht. Indien de klacht niet wordt opgelost of wanneer één van de partijen ontevreden is over de werkwijze van de categorie V&PO kan er worden geëscaleerd richting de directie van het CDI-Office MinFin.
<b>Niveau 4 – CDI-office Ministerie van Financiën</b>	

## 5. Exit procedure

Partijen gaan in overleg om de afwikkeling van de Raamovereenkomst zo soepel mogelijk te laten verlopen voor alle betrokkenen. Er worden schriftelijke afspraken gemaakt over het offline zetten van de programma's en de communicatie richting Deelnemende organisaties en de vernietiging van de data.

### 5.1. Overdracht van data

Op verzoek van de Opdrachtgever wordt er een datadump van de database van Leer-Rijk (en diens opvolger) of één van de andere leermanagementsystemen die gebruikt worden door de Deelnemende organisaties aangeleverd aan de Opdrachtgever en de Deelnemende organisaties.

Daarnaast worden relevante bestanden beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever gedurende de periode voorafgaand aan de vernietiging van de data in de gelegenheid om deze gegevens op te vragen.

### 5.2. Offline halen van de programma's

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de ontsluiting van informatie op de diverse systemen (Leer-Rijk/LMS-en) op de afgesproken datum offline wordt gezet.

### 5.3. Vernietiging van data

Uiterlijk één (1) maand nadat de Opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd dat de gewenste data is ontvangen, dan wel schriftelijk heeft aangegeven geen gebruik te maken van de mogelijkheid tot gegevensoverdracht als bedoeld in paragraaf 5.1, vernietigt Opdrachtnemer de data, inclusief eventuele back-ups. De Opdrachtgever ontvangt uiterlijk 14 kalenderdagen na het vernietigen van de data een schriftelijke bevestiging dat de data is verwijderd.