



PROGRAMMA VAN EISEN
OPLEIDINGEN
BEDRIJFSHULPVERLENING
EN EHBO

Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met de uitvoering van deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving, zoals de Arbowetgeving en past deze tijdens de uitvoering van de opdracht toe.
2.	Opdrachtnemer draagt zorg voor en/of beschikt over de van toepassing zijnde juiste (wettelijke) vergunningen en/of certificaten voor het uitvoeren van de opdracht.
3.	Opdrachtnemer houdt zich aan de eisen voor gegevensbescherming en geheimhouding van opdrachtgever en verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie die in het kader van de samenwerking wordt verkregen.

Implementatie eisen	
4.	Na definitieve gunning is er een startoverleg gepland (zie planning, paragraaf 6.1.1). Dit startoverleg heeft als doel kennismaking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever alsmede het bespreken van de door opdrachtnemer opgestelde implementatieplanning.
5.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige implementatie, waaronder – voor zover technisch mogelijk – de overname van bestaande deelnemers-, certificerings- en opleidingsgegevens.
6.	Opdrachtnemer levert één aanspreekpunt voor implementatie die het gehele proces van implementatie begeleid.
7.	Bij beëindiging van de overeenkomst draagt opdrachtnemer binnen één maand kosteloos alle relevante gegevens over aan opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen partij. Hieronder vallen minimaal certificaten, deelnemersadministratie, opleidingshistorie, rapportages en beschikbare portalgegevens in een gangbaar digitaal formaat (zoals CSV of Excel).

Opleidingsaanbod en training	
8.	Opdrachtgever kan onderstaande opleidingen gedurende de contractperiode afnemen. - Basis BHV en e-learning - Basis EHBO en e-learning - Basis ploegleider BHV en e-learning - Basis reanimatie bij baby's en kinderen - Herhaling BHV en e-learning - Herhaling BHV consultatiebureau (online BHV herhaling incl. EHAK) - EHBO – herhaling en e-learning - Herhaling ploegleider BHV en e-learning - Beheerder brandmeldinstallatie - Bediener brandmeldinstallatie - Basis reanimatie en AED - Herhaling Reanimatie en AED - VCA - VCA vol - EHBO Onderweg (Code 95) - Korte basisveiligheidstraining op maat¹

	¹ Onder korte basis veiligheidstraining op maat verstaan we dat medewerkers die geen taak hebben binnen de BHV organisatie maar wel kennis dienen te hebben van alarmeren, reanimatie / AED en blussen van een beginnende brand. Zij hebben een ondersteunende taak binnen de BHV.
9.	De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om naast groepstrainingen ook individuele kandidaten in te schrijven op open cursussen.
10.	Opdrachtgever bepaalt de frequentie van basis- en herhalingstrainingen, rekening houdend met het gebruik, wettelijke termijnen, de risico's en de organisatorische behoefte. Opdrachtnemer stemt de uitvoering hierop af.
11.	Opdrachtnemer draagt, in overleg met Hoofd BHV van Opdrachtgever, zorg voor de planning van de te organiseren trainingen.
12.	Trainingen vinden in beginsel plaats op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur, tenzij anders overeengekomen.
13.	Basis en herhaling trainingen BHV en EHBO worden klassikaal op locatie verzorgd. Het theoretische gedeelte kan ook individueel via e-learning worden gevolgd (zie tevens eis 26).
14.	De trainingen worden gegeven in de Nederlandse taal.
15.	De trainingen zijn gericht op kwaliteit en praktijkgerichtheid en bevatten praktijksimulaties die dicht bij de realiteit van alledag staan.
16.	De trainingen zijn afgestemd op de verschillende typen locaties en opleidingsbehoeften van gemeente Groningen.
17.	De trainingen zijn interactief en bevorderen actieve participatie.
18.	Opdrachtnemer waarborgt dat de aangeboden opleidingen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en de relevante vakinhoudelijke normen en richtlijnen (zoals NIBHV, Het Oranje Kruis en overige toepasselijke richtlijnen of gelijkwaardig).
19.	Opdrachtnemer houdt de inhoud van de opleidingen gedurende de looptijd van de overeenkomst actueel en verwerkt wijzigingen in wet- en regelgeving, normen en vakinhoudelijke ontwikkelingen tijdig in het opleidingsaanbod.
20.	Opdrachtnemer hanteert een groeps grootte die is afgestemd op de inhoud van de cursus, waarbij wordt geborgd dat: - iedere deelnemer tijdens de praktijklessen in de gelegenheid wordt gesteld alle voor het diploma vereiste handelingen zelf uit te voeren; - de instructeur adequate begeleiding kan bieden; - de veiligheid tijdens oefeningen gewaarborgd blijft.
21.	Deelnemers aan de basisopleiding BHV worden getoetst conform de eisen van het NIBHV of een daarmee gelijkwaardige erkende certificerende instantie. Bij succesvolle afronding ontvangen deelnemers een geldig certificaat of diploma.
22.	Deelnemers aan de basisopleiding EHBO worden getoetst conform de eisen van Het Oranje Kruis of een daarmee gelijkwaardige erkende certificerende instantie. Bij succesvolle afronding ontvangen deelnemers een geldig certificaat of diploma.
23.	Deelnemers aan herhalingstrainingen ontvangen na het succesvol afronden van de training een certificaat.
24.	Uiterlijk 10 werkdagen na het schriftelijk examen ontvangt de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon digitaal de examenuitslag en, bij een voldoende resultaat, het certificaat in pdf-formaat.

25.	De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om op verzoek van de opdrachtgever maatwerk oefeningen (zoals ontruimings-, brand- en overige calamiteitenoefeningen) te organiseren en begeleiden. De opdrachtnemer stemt vooraf de inhoud, duur, inzet en planning af met de opdrachtgever.
-----	--

Digitale lesomgeving

26.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om het theoriegedeelte van opleidingen via e-learning te volgen. In de e-learning wordt de theorie digitaal aangeboden middels een digitale lesomgeving. De theorie wordt middels tekst, plaatjes en beelden verder uitgediept, waarbij het geleerde met vragen wordt getoetst. Per opleiding wordt het e-learning gedeelte afgesloten met een toets, waarvan de score bepalend is voor het al dan niet slagen voor het theoriegedeelte en deelname aan het praktijkgedeelte. De voortgang van deelnemers wordt automatisch opgeslagen en is inzichtelijk voor opdrachtgever.
27.	Cursisten ontvangen tijdig, en uiterlijk 4 weken voorafgaand aan de praktijkdag, toegang tot de digitale lesomgeving.
28.	Het systeem functioneert op de actuele versies van gangbare webbrowsers, waaronder Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox en Safari.
29.	De e-learningomgeving is mobile responsive.
30.	Opdrachtnemer biedt minimaal zesmaal per kalenderjaar digitale BHV-leerinterventies aan, waarmee deelnemers hun kennis tussen opleidingsmomenten kunnen onderhouden. Deze leerinterventies worden beschikbaar gesteld via de digitale portal van opdrachtnemer en/of via Groningen Leert. De inhoud wordt in overleg met de hoofd-BHV vastgesteld. De kosten hiervan zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven.

Aanmelden voor opleidingen Bedrijfshulpverlening en EHBO

31.	Hoofd BHV en de BHV-coördinatoren kunnen deelnemers via de digitale aanmeldportal van Opdrachtnemer aanmelden voor BHV- en EHBO-opleidingen.
32.	In de digitale aanmeldportal kunnen cursisten de gegevens van hun aanmelding, waaronder de opleidingslocatie, datum en tijd, raadplegen.
33.	Na aanmelding ontvangen cursisten van opdrachtnemer een bevestigingsmail met daarin de locatie, datum en tijden van de opleiding.
34.	Opdrachtnemer stuurt cursisten via de digitale aanmeldportal uiterlijk twee (2) weken vóór de trainingsdatum automatisch een individuele herinnering per e-mail.

Materiaal en trainingslocatie

35.	De opdrachtnemer beschikt bij aanvang van de overeenkomst over een goed uitgerust trainingscentrum binnen een straal van maximaal 6 kilometer vanaf Grote Markt 1, 9712 HN Groningen, met passende les-, kantine- en praktijkruimten, en voldoende gratis parkeergelegenheid.
36.	Opdrachtnemer verzorgt alle voor de opleidingen benodigde oefenmiddelen en materialen. Indien voor een opleiding gebruik wordt gemaakt van BHV-middelen of faciliteiten van opdrachtgever, worden hierover vooraf afspraken gemaakt.

Personeel en instructeurs	
37.	De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers zijn in bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG). Op verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer een VOG-verklaring te overleggen van de medewerkers die werkzaamheden uitvoeren.
38.	Opdrachtnemer draagt zorg dat alle in te zetten medewerkers voor de uitvoering van de opdracht: - vakbekwaam zijn voor de opdracht en dat uitsluitend gekwalificeerde en bevoegde instructeurs worden ingezet; - zich houden aan de huis- en gedragsregels van de Opdrachtgever; - herkenbaar zijn middels het dragen van bedrijfskleding met bedrijfslogo; - in voldoende mate zijn geïnstrueerd over alle werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd; - de Nederlandse en/of Engelse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden; - zich te allen tijde conform wettelijke eisen kunnen legitimeren.
39.	De in te zetten instructeurs beschikken over ruime, relevante en recente praktijkervaring en beschikken over aantoonbare kwalificaties die aansluiten bij de door hen verzorgde opleidingen. Opdrachtnemer kan op verzoek van opdrachtgever aantonen dat instructeurs bevoegd en bekwaam zijn om de betreffende opleidingen te verzorgen.
40.	Opdrachtnemer streeft naar inzet van vaste instructeurs gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien een vaste instructeur niet beschikbaar is, zorgt opdrachtnemer voor een vervangende instructeur met gelijkwaardige kwalificaties en ervaring. Opdrachtgever wordt hierover vooraf geïnformeerd.

Annulering	
41.	Bij annulering van een individuele deelnemer kunnen tot 24 uur vóór aanvang van de opleiding geen kosten aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Deze bepaling is niet van toepassing op annulering van een volledige opleiding, trainingsdag of groepstraining.
42.	Van iedere ingeschreven deelnemer is vervanging door een collega altijd kosteloos.

Inkooporders en facturatie	
43.	Uw onderneming moet in staat zijn om elektronisch inkooporders te ontvangen.
44.	De opdrachtnemer neemt in zijn factuur geen kredietbeperking op. Wij accepteren geen betalingskorting.
45.	Uw onderneming is in staat facturen en pakbonnen te voorzien van ordernummers van gemeente Groningen.
46.	We hebben 2 manieren voor de facturatie: E-facturatie (https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl). Factuur (pdf) per e-mail verzenden aan facturendigitaal@groningen.nl . - Op de factuur vermeldt de opdrachtnemer in ieder geval: - de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen; - het factuuradres; - het totale factuurbedrag inclusief en exclusief btw en toegepaste btw-tarief; - het ordernummer zoals verstrekt door de opdrachtgever.

	Het ontbreken van ons ordernummer kan tot vertraging in de betaling leiden of retourzending van de factuur.
47.	Bij het afleveren van goederen of het opleveren van diensten of werken boven € 2.500 (exclusief btw) dient u een getekende prestatieverklaring (pakbon, werkbon, foto, presentielijst etc.) af te geven aan de besteller/opdrachtgever. Bij klassikale opleidingen maakt een door de deelnemers ondertekende presentielijst altijd onderdeel uit van de verplichte bewijsstukken.
48.	De factuurstroom wordt tot een minimum beperkt. De opdrachtnemer hanteert één verzamelfactuur per maand per organisatieonderdeel. Afwijking hiervan is niet toegestaan, tenzij opdrachtgever hier voorafgaand schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
49.	Opdrachtnemer factureert niet rechtstreeks aan de andere deelnemende partijen. Gemeente Groningen draagt zorg voor de facturatie richting de deze partijen. Opdrachtnemer draagt zorg dat de factuur wordt gespecificeerd per deelnemende partij en het aantal gevolgde cursussen.

Portal en informatievoorziening

50.	Opdrachtnemer stelt een beveiligd en Nederlandstalig digitaal portal ter beschikking waarin minimaal de deelnemersadministratie, opleidingsplanning- en deelname, voortgang en gebruiksgegevens, behaalde leerresultaten, certificeringen en geldigheidsduur, e-learning, digitale memotrainers en rapportages kunnen worden beheerd. Het portal biedt geautoriseerde gebruikers inzicht in de actuele status van deelnemers en certificeringen en beschikt over exportmogelijkheden in gangbare formaten, zoals Excel en CSV.
51.	Het portal werkt met rolgebaseerde toegangsrechten. Opdrachtgever bepaalt welke medewerkers toegang hebben en welke rechten aan de verschillende rollen worden toegekend. Bij aanvang van de overeenkomst richt opdrachtnemer de benodigde autorisaties in. Gedurende de looptijd kan opdrachtgever autorisaties laten aanpassen, uitbreiden of intrekken.
52.	Het portal voldoet aan geldende wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en privacy (AVG).
53.	Het portal is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar. De minimale beschikbaarheid bedraagt 98% per kalendermaand, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud. Onderhoud wordt minimaal vijf (5) werkdagen vooraf gemeld en vindt buiten kantooruren plaats.
54.	Het portal is beschikbaar vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst en functioneert zonder aanvullende software op actuele versies van gangbare webbrowsers.
55.	Opdrachtnemer meldt beveiligingsincidenten en datalekken die mogelijk betrekking hebben op persoonsgegevens van opdrachtgever uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking aan opdrachtgever.
56.	Het portal van opdrachtnemer geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst als primaire bron voor opleidingsadministratie, certificeringen en rapportages.

Advies en ontwikkeling

57.	Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever over ontwikkelingen op het gebied van BHV, EHBO en opleidingen en signaleert wijzigingen in wet- en regelgeving en adviseert opdrachtgever tijdig over de gevolgen hiervan.
58.	Opdrachtnemer doet gedurende de looptijd voorstellen ter verbetering van de BHV- en EHBO-organisatie, de opleidingsaanpak en de digitale leeromgeving.

Logistieke eisen	
59.	Voor alle leveringen zijn de verzendkosten voor rekening van de opdrachtnemer, waarbij alle risico's om de goederen naar het afleveradres(sen) te brengen voor de opdrachtnemer zijn. Incoterm DDP is van toepassing.
60.	Het afleveradres(sen) en de contactpersonen staan benoemd in de overeenkomst.

Facturatie	
61.	Alle in de inschrijving opgenomen tarieven zijn exclusief btw en omvatten alle kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht. Gedurende de contractperiode kunnen geen aanvullende kosten, toeslagen of vergoedingen in rekening worden gebracht die niet in de inschrijving zijn opgenomen. Uitsluitend de prijsaanpassing zoals beschreven in eis 62 is toegestaan.
62.	Opdrachtnemer is gerechtigd één keer per jaar op 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2028, de prijs te indexeren. Opdrachtnemer dient hiertoe een onderbouwd en voorzien van bewijsstukken voorstel voor prijsaanpassing in te dienen. U dient uw voornemen tot prijsaanpassing minimaal 2 maanden voor de ingangsdatum bekend te maken. Pas na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever kan de aanpassing worden doorgevoerd. De prijsaanpassing kan alleen plaatsvinden op basis indexering van het CBS- CAO-loonindex-cijfer 'cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; index 2020 = 100'. https://opendata.cbs.nl/?dl=9CB37#/CBS/nl/dataset/85663NED/table De berekening dient als volgt te geschieden: Nieuw Tarief = Tarief oud x (L1/L0). Tarief oud: (volgens opgave Opdrachtnemer). Nieuw Tarief: het nieuw overeengekomen tarief. L0: CBS index september 2026. L1: CBS index september 2027. Afronding op 1 cijfer achter de komma. Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaats vindt. De genoemde jaartallen worden gedurende de looptijd van de overeenkomst telkens met één (1) jaar verhoogd.
63.	Opdrachtnemer hanteert een all-in tarief per training: het tarief is inclusief alle kostencomponenten, zoals gebruik trainingslocatie, opleidingsmaterialen, reiskosten van instructeurs, kosten voor het gebruik van faciliteiten en voorzieningen, administratiekosten en indien training plaats vindt op locatie opdrachtnemer; inclusief eenvoudige lunch, koffie en thee (dagcursus) en koffie en thee (dagdeelcursus.)

Managementinformatie en communicatie	
64.	Opdrachtnemer werkt met één vaste contactpersoon en één vaste vervanger bij afwezigheid van de vaste contactpersoon. De vaste contactpersoon (accountmanager) is bereikbaar per e-mail en telefoon ter beantwoording van vragen en met betrekking tot deze dienstverlening in het algemeen.
65.	Opdrachtnemer heeft een centraal nummer en/of emailadres waar tijdens werktijden (08:00-17:00 uur) storingen/klachten gemeld kunnen worden. Opdrachtnemer heeft hiervoor een

	algemene klachtenprocedure waarin de klacht geregistreerd wordt met benodigde gegevens (locatie, naam melder, klacht, organisatieonderdelen, datum etc.) en een terugkoppeling plaatsvindt.
66.	Opdrachtnemer stelt minimaal vier keer per jaar een managementrapportage in Excel beschikbaar. De rapportage bevat minimaal de volgende informatie: - planning; - deelname; - no-shows; - certificeringen en verloopdata van certificaten; - evaluaties; - bezettingsgraad per cursus, afgezet tegen het maximumaantal deelnemers; - klachten. De informatie in de managementrapportage is gebaseerd op de actuele gegevens uit het digitale portal. Hoofd-BHV en BHV-coördinatoren hebben via het digitale portal inzicht in het volledige cursusaanbod met beschikbare data voor opdrachtgever. Dit inzicht is niet beperkt tot de locaties waarvoor de betreffende BHV-coördinator verantwoordelijk is.
67.	Opdrachtnemer analyseert de managementinformatie periodiek en doet verbetervoorstellen aan opdrachtgever.
68.	Opdrachtnemer en opdrachtgever voeren minimaal 2 keer per jaar evaluatiegesprekken. Tijdens de evaluatie komt minimaal aan de orde: - Verloop van werkprocessen en werkafspraken; - Tarieven (indexatie); - Managementrapportages; - Klachtenbehandeling; - Trends en ontwikkelingen; - Social Return. Deze vorm van communicatie op strategisch (1x) en tactisch niveau (1x) met opdrachtnemer zal gebeuren met de contractmanager(s) en Hoofd BHV van de gemeente Groningen en eventueel directeur Facilitaire Services en Huisvesting. Operationele gesprekken worden op locatieniveau gevoerd met de daar toebehorende locatiebeheerder.
69.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de overleggen en stuurt dit schriftelijk, binnen 10 werkdagen, naar de gemeente.

Uitvoeringsvoorwaarden Social Return

70.	Deze Opdracht is door de gemeente Groningen aangemerkt voor het opnemen van een Social Return bepaling. Het doel van social return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en stageplekken te bieden voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren Social-returnverplichting - De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door opdrachtgever aan opdrachtnemer. - De opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de opdracht minimaal 5% van de opdrachtsom exclusief BTW inzetten voor social return.
-----	--

- De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn social-returnverplichtingen.
- De opdrachtnemer ontvangt na de definitieve gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie www.socialreturnmonitor.nl. Hierin verwerkt de opdrachtnemer de verantwoording van de verplichting. Op het gebruik van deze monitor is een privacyprotocol van toepassing.
- De opdrachtnemer neemt binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de accountmanager die gekoppeld is aan het project in de Social Return Monitor. Mocht de opdrachtnemer geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, dan kan contact opgenomen worden met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@werkinzicht.nl.

In de bijlage "Uitvoeringsvoorwaarden social return" worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.