



# ALGEMENE VOORWAARDEN DIGISTERKER

## Bepalingen bij het Digisterker-abonnement

De Algemene Voorwaarden Digisterker beschrijven de bepalingen die gelden voor het Digisterker-abonnement.

### 1. Algemene bepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **Digisterker** – het initiatief dat erop is gericht is om Nederlandse burgers met cursussen 'Werken met de e-overheid' in staat te stellen hun vaardigheden op het gebied van het gebruik van de elektronische overheid te versterken.
- b. **Digisterker-beheerorganisatie** – de organisatie die de dienstverlening verzorgt in het kader van het afgesloten Digisterker-abonnement.
- c. **De bibliotheek** – de bibliotheekorganisatie zoals beschreven in de voorliggende overeenkomst.
- d. **Gecertificeerde docent** – een door Digisterker gecertificeerde docent of begeleider van een Digisterker-cursus 'Werken met de e-overheid'.

### 2. De dienstverlening met betrekking tot het Digisterker-abonnement omvat de volgende onderdelen:

- a. Gebruik van het actueel cursusmateriaal 'Werken met de e-overheid'
- b. Training van medewerkers, vrijwilligers en anderen tot gecertificeerde docenten
- c. Toegang tot de jaarlijkse Digisterkerdag
- d. Ontwikkeling, onderhoud en beheer van de gemeentespecifieke modules voor de gemeenten binnen het werkgebied van de bibliotheek
- e. Gebruik van de Digisterker-helpdesk
- f. Toegang tot de e-community, voor o.a. het gebruik van cursusmateriaal en ander ondersteunend materialen
- g. Bemiddeling bij het vinden van gecertificeerde docenten
- h. Evaluatie en effectmeting van de cursussen 'Werken met de e-overheid'.

### 3. Ambities en resultaten

- a. Voorafgaand aan het ingaan van een Digisterker-abonnement worden met de bibliotheek de ambities afgesproken m.b.t. de Digisterker-cursussen. De ambities betreffen een periode van 3-5 jaar.
- b. Naast ambities worden resultaten benoemd die met de inzet van Digisterker worden nagestreefd voor de komende 3-5 jaar. Deze resultaten worden zodanig geformuleerd dat daarover in de jaarlijkse evaluatie kan worden gerapporteerd.

### 4. Abonnement

- a. De dienstverlening is alleen beschikbaar voor Digisterker-licentiehouders, met uitzonderingen zoals genoemd in 5. Het is niet toegestaan het cursusmateriaal te gebruiken zonder abonnement of het materiaal beschikbaar te stellen aan anderen. Het recht op dienstverlening van de beheerorganisatie gaat in op de startdatum van het abonnement en eindigt op de einddatum van het abonnement.
- b. Het abonnement wordt elk jaar stilzwijgend verlengd.
- c. Het abonnement kan per elk kwartaal ingaan.
- d. Een abonnement kan schriftelijk 3 maanden voor de verlengingsdatum door de bibliotheek worden opgezegd.
- e. Het abonnement wordt een maal per jaar gefactureerd bij de Koninklijke Bibliotheek, volgens de dan geldende inkoopregeling.
- f. De bibliotheek wijst een contactpersoon aan voor communicatie over het abonnement en de dienstverlening en stelt de Digisterker-beheerorganisatie op de hoogte van eventuele wijzigingen in de contactgegevens.

### 5. Dienstverlening toegankelijk zonder abonnement.

- a. Training van docenten kan worden bijgewoond door personen die docent 'Werken met de e-overheid' willen worden. Voor deze training is een vastgesteld tarief van toepassing.
- b. De Digisterkerdag is toegankelijk voor andere belangstellenden en organisaties die op enige wijze betrokken zijn bij Digisterker en/of de cursus 'Werken met de e-overheid'. Er kan een tarief voor deelname aan de Digisterkerdag van toepassing zijn.

### 6. Organiseren/uitvoeren van de cursussen 'Werken met de e-overheid'

- a. Het organiseren en uitvoeren van de cursussen 'Werken met de e-overheid' wordt gerealiseerd door de bibliotheek of de organisatie die dit namens de bibliotheek uitvoert.
- b. Voor het organiseren en uitvoeren van de cursussen kan gebruik worden gemaakt van materialen die beschikbaar worden gesteld via de e-community.
- c. De Digisterker-helpdesk is beschikbaar voor ondersteuning op afstand en het beantwoorden van vragen van docenten en andere bij de cursussen betrokken medewerkers.
- d. Voor de uitvoering van de cursussen 'Werken met de e-overheid' wordt door docenten gewerkt volgens het protocol (de gedragsregels) zoals beschreven in de Digisterker-docentenhandleiding.
- e. De bibliotheek is verantwoordelijk voor de inzet van deskundige en Digisterker-gecertificeerde docenten.
- f. De bibliotheek doet zo nodig onderzoek naar gedrag in het verleden van de betreffende docenten en andere bij de cursus betrokkenen.
- g. Verdere ondersteuning of advisering door Digisterker kan optioneel worden geleverd als meerwerk.

7. Gebruik van het cursusmateriaal.
  - a. Gebruik van cursusmateriaal is alleen toegestaan aan de bibliotheek of aan een organisatie die namens de bibliotheek hiermee is belast. Gebruik is uitsluitend toegestaan voor cursussen 'Werken met de e-overheid' binnen het werkgebied van de bibliotheek.
  - b. In de cursussen 'Werken met de e-overheid' dient altijd het meest actuele materiaal te worden gebruikt.
  - c. De bibliotheek wordt geattendeerd op wijzigingen in het cursusmateriaal via de Digisterker-contactpersoon.
  - d. De cursussen 'Werken met de e-overheid' worden door gecertificeerde docenten gerealiseerd om de kwaliteit van de cursus te garanderen alsmede de privacy en veiligheid van cursisten en docenten.
  - e. Eventuele onvolkomenheden in het materiaal die worden geconstateerd tijdens gebruik van het materiaal kunnen worden doorgegeven aan de Digisterker-helpdesk.
8. Certificering docent 'Werken met de e-overheid'.
  - a. Het geven van een cursus 'Werken met de e-overheid' is voorbehouden aan gecertificeerde docenten.
  - b. Certificering vindt plaats door het eenmalig volgen van de training.
  - c. Gecertificeerde docenten conformeren zich aan de gedragsregels die worden overhandigd tijdens de training.
  - d. Jaarlijks kunnen gedragsregels worden aangepast of aangevuld. Docenten uit het certificeringregister worden schriftelijk op de hoogte gebracht van eventuele wijzigingen.
  - e. Gecertificeerde docenten worden geregistreerd in het certificeringregister.
  - f. De beheerorganisatie Digisterker behoudt zich het recht voor om de certificering van een docent, die zich niet aan de gedragsregels conformeert, te beëindigen.
9. Training tot gecertificeerd docent.
  - a. De training is toegankelijk voor medewerkers van de bibliotheek en/of personen die door de bibliotheek daarvoor worden aangewezen.
  - b. Het aantal te trainen docenten per abonnement is gelimiteerd door het aantal inwoners van de gemeenten in het werkgebied van de bibliotheek waarvoor cursusmateriaal wordt ontwikkeld:
    - i. jaarlijks maximaal 3 personen voor een kleine gemeente (t/m 30.000 inwoners)
    - ii. jaarlijks maximaal 4 personen voor een middelgrote gemeente (30.000 t/m 80.000 inwoners)
    - iii. jaarlijks maximaal 5 personen voor een grote gemeente (meer dan 80.000 inwoners).
  - c. Bij overschrijding van het maximaal aantal personen, zoals in onderdeel b. genoemd, is een vastgesteld tarief per persoon van toepassing.
  - d. Een training duurt ca. 1 dagdeel.
  - e. Docenten ontvangen een docentenhandleiding die richtinggevend is voor het uitvoeren van de cursussen 'Werken met de e-overheid'.
  - f. Gedurende het jaar zijn er meerdere trainingsdata en -locaties. Data en locaties worden vastgesteld in afstemming met de contactpersoon van de bibliotheek.
  - g. Trainingen hebben minimaal 3 en maximaal 12 deelnemers.

#### 10. Gemeentespecifieke module

- a. De gemeentespecifieke module wordt ingevuld volgens een vastgesteld *template*.
- b. De module wordt opgenomen in het cursusboek en in de standaardpresentatie voor docenten.
- c. Eventuele aanvullende eisen en/of wensen kunnen als meerwerk worden uitgevoerd.
- d. De gemeentespecifieke module wordt geactualiseerd bij wijzigingen in de gemeentelijke e-dienstverlening.

#### 11. Digisterker-helpdesk

- a. De helpdesk is tijdens kantooruren bereikbaar via e-mail en telefoon.
- b. De helpdesk is bedoeld voor docenten, contactpersonen en andere professionals en vrijwilligers die betrokken zijn bij Digisterker en de cursussen 'Werken met de e-overheid'.
- c. De helpdesk beantwoordt geen vragen van cursisten.
- d. De helpdesk is beschikbaar voor vragen:
  - i. over het organiseren en uitvoeren van de cursus 'Werken met de e-overheid'
  - ii. over materiaal dat beschikbaar wordt gesteld.

#### 12. Bemiddeling

- a. Wanneer de bibliotheek geen of onvoldoende eigen docenten heeft, kan een beroep worden gedaan op bemiddeling door de Digisterker-beheerorganisatie.
- b. Bemiddelingsvragen worden gesteld via de helpdesk.
- c. De Digisterker-beheerorganisatie brengt de bibliotheek in contact met geschikte kandidaten die staan ingeschreven in het certificeringregister.
- d. De Digisterker-beheerorganisatie geeft geen garanties voor het vinden van een geschikte kandidaat.

#### 13. Jaarlijkse Digisterkerdag

- a. Eén maal per jaar organiseert de Digisterker-beheerorganisatie een Digisterkerdag voor docenten en ander belangstellenden.
- b. De Digisterkerdag heeft een programma waarin uitwisseling van ervaringen en delen van best-practises centraal staan.
- c. De Digisterkerdag wordt georganiseerd bij 20 of meer Digisterker-licentiehouders.
- d. Alle gecertificeerde docenten ontvangen een uitnodiging en kunnen zonder verdere kosten deelnemen aan de Digisterkerdag.
- e. Contactpersonen ontvangen een uitnodiging en kunnen zonder verdere kosten deelnemen aan de Digisterkerdag.
- f. Belangstellenden (anders dan onder d. en e.) kunnen zich aanmelden, waarbij een tarief van toepassing kan zijn.
- g. De Digisterkerdag vindt plaats op een centrale plaats in het land en duurt minimaal één dagdeel.

#### 14. E-community

- a. De e-community is een elektronische omgeving (website) waar nieuws en actualiteiten worden gedeeld met docenten, contactpersonen en andere betrokkenen.
- b. De e-community verzamelt en distribueert ervaringen en best-practises.
- c. Binnen de e-community wordt antwoord gegeven op veel gestelde vragen.
- d. De e-community biedt toegang tot actueel Digisterker-cursusmateriaal en overig ondersteunend materiaal.

15. Intake, evaluatie en effectmeting

- a. Docenten wordt verzocht aan het begin van iedere cursus met de cursisten een intake uit te voeren door gebruik te maken van het daarvoor beschikbare digitale intakeformulier voor cursisten.
- b. Docenten wordt verzocht aan het eind van iedere cursus een evaluatie met de cursisten te doen, door gebruik te maken van het daarvoor beschikbare digitale evaluatieformulier voor cursisten.
- c. Aanvullend wordt via het digitale evaluatieformulier informatie verzameld over ervaringen en gerealiseerde effecten onder de deelnemers van cursussen.
- d. Jaarlijks wordt voor de bibliotheek een evaluatierapport opgesteld volgens een vastgesteld *template*.

16. Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid

- a. De geabonneerde bibliotheek is verantwoordelijk voor de organisatie van de Digisterker-cursussen. De bibliotheek kan de realisatie van de Digisterker-cursussen uitbesteden aan een andere organisatie, die dit namens de bibliotheek uitvoert.
- b. De geabonneerde bibliotheek is verantwoordelijk voor het doorgeven aan de Digisterker-beheerorganisatie van belangrijke wijzigingen die betrekking hebben op gemeentespecifiek cursusmateriaal en draagt daarmee bij aan actuele en betrouwbare informatie in het Digisterker-cursusmateriaal.
- c. De Digisterker-beheerorganisatie is op geen enkele wijze aansprakelijk, noch kan verantwoordelijk worden gehouden voor welke geleden schade dan ook welke voortvloeit uit een door een geabonneerde bibliotheek georganiseerde Digisterker-cursus.

17. Ontbindende voorwaarden

- a. Het contract kan worden ontbonden door de bibliotheek zoals genoemd onder 4.
- b. Het contract wordt ontbonden door de Digisterker-beheerorganisatie indien het aantal geabonneerde deelnemende organisaties 30 of minder is gedurende een periode van een jaar.
- c. De Digisterker-beheerorganisatie kan om zwaarwegende strategische redenen besluiten de dienstverlening voor Digisterker te beëindigen en het contract met de bibliotheek te ontbinden. Hierbij geldt een opzegtermijn van 6 maanden.
- d. Indien de Digisterker-beheerorganisatie besluit de contracten te ontbinden zoals genoemd onder b. en c., zal de bibliotheek een passende alternatieve oplossing worden aangeboden.

18. Wijzigingen in de bepalingen bij het Digisterker-abonnement

Veranderingen in wet- en regelgeving, veranderingen in de maatschappij en onvoorziene omstandigheden kunnen aanleiding zijn om de bepalingen bij het Digisterker-abonnement te wijzigen. De bibliotheek wordt uiterlijk 2 maanden voor het prolongatie datum hiervan op de hoogte gesteld.

19. Algemene voorwaarden

Voor verdere voorwaarden en bepalingen wordt verwezen naar de Algemene Voorwaarden Stichting Digisterker.

Enschede, 1 januari 2016