



BIJLAGE 1 – Programma van Eisen “Interventiediensten” (percelen Psychisch, Fysiek en Multidisciplinair)

Behorende bij: Beschrijvend document “Interventiediensten”



INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. <i>Eisen en wensen</i>	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	4
2.2. <i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</i>	4
2.2.1. <i>Een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving</i>	4
2.3. <i>Social return</i>	5
2.4. <i>Verzekering</i>	6
2.5. <i>Business Etiquette.....</i>	6
2.6. <i>Personeel</i>	6
2.7. <i>Elektronisch bestellen en –factureren (EB&F)</i>	6
2.8. <i>Integriteit.....</i>	7
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	8
3.1. <i>Algemene voorwaarden.....</i>	8
Hoofdstuk 4. Specifieke eisen van de opdracht	9



Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding "Interventiediensten". Dit document maakt integraal onderdeel uit van het beschrijvend document.

1.1. Eisen en wensen

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde Inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en wordt de inschrijving terzijde gelegd (knock-out criterium).

De wensen worden inhoudelijk beoordeeld door een beoordelingscommissie en zijn te vinden in het Beschrijvend document.

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen en wensen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

Eis	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan op het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan.
-----	---

UE	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst.
----	--



Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen. De bepalingen in dit hoofdstuk hebben allemaal specifiek betrekking op de uitvoeringsperiode van de aanbesteedde opdracht.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 1. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2Aw2012.

Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:

- de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl
- het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm
- het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

2.2.1. Een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving

Het Rijksinkoop- en opdrachtgeverschap moet bijdragen aan een duurzame, sociale en innovatieve economie en samenleving. Wat dit concreet voor inkoop betekent is geformuleerd in een aantal doelstellingen. Het Rijk wil als organisatie¹:

In de Rijksinkoopstrategie 'inkopen met impact' is te lezen dat het doel is om de arbeidsparticipatie te stimuleren, onder meer door het creëren van 5000 participatiebanen. De doelgroepen voor social return zijn onder andere uitkeringsgerechtigden op basis van de Werkloosheidswet, mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA, WGA WAZ) of vroegtijdige schoolverlaters.²

Social return betekent dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst genomen worden en er ook afspraken worden gemaakt met de bedrijven waar mee wordt samengewerkt. Dit verloopt o.a. via het platform MaatwerkvoorMensen. Tijdens de uitvoering van de overeenkomst kunnen opdrachtnemers hier invulling aan geven. Ook wil de overheid zorgen voor een goed sociaal klimaat voor werknemers in de internationale toeleveringsketens van het Rijk (d.w.z. goede arbeidsomstandigheden) en vergroting van schulden bij huishoudens met risicovolle en problematische schulden helpen voorkomen³.

- Klimaatneutraal zijn in 2030 (Klimaat);
- 50% minder primair grondstoffengebruik realiseren in 2030 en volledig circulair zijn in 2050 (Circulariteit);
- Arbeidsparticipatie stimuleren, onder meer door 5000 participatiebanen te creëren (Social Return);
- Internationale productieketens verduurzamen door middel van het voorkomen of aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu (Internationale Sociale Voorwaarden);
- Innovaties stimuleren, onder meer door het optreden als 'launching customer' (Innovatie).

* [zie de Rijksinkoopstrategie 'Inkopen met impact'](#).

In 2013 hebben het kabinet en haar sociale partners het sociaal akkoord gesloten.⁴ Hierin is afgesproken dat er vanaf 2014, in 10 jaar tijd 25.000 banen bij de overheid moesten worden gecreëerd.⁵ In 2016 bleek dat de overheid te weinig banen creëerde voor mensen met een arbeidsbeperking en zijn er aanvullende regelgeving gekomen zoals: 1) 1,93% van de uren waarover de overheid haar werknemers loon betaald moet ingevuld worden en 2) een boete van

¹ Rapport inkopen met impact, Rijksoverheid

² <https://www.planoo.nl/nl/themes/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/mvi-themas/social-return/social-return>

³ Rijksoverheid, 'Inkopen met impact', oktober 2019, p.13

⁴ Kamerstukken II, 2013-14, 33981 nr.3

⁵ Kamerstukken II, 2013-14, 33981, nr. 3 p.2



€5000,- per niet ingevulde baan.⁶⁻⁷ De overheid blijft achter bij het behalen van de gestelde doelen en er is een inspanning nodig om dit te behalen.⁸⁻⁹

Ook belangrijk voor deze aanbesteding is de doelstelling om 50% minder primair grondstoffengebruik te realiseren in 2030 en volledig circulair zijn in 2050. Hier kunnen we een bijdrage aan leveren door onder andere energie te besparen, over te schakelen op hernieuwbare bronnen en resterende emissies te compenseren.¹⁰

Na gunning gaan we met de nieuw gecontracteerde leverancier in gesprek om te onderzoeken hoe we elkaar kunnen versterken om de doelstellingen te bereiden

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving. Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

2.3. Social return

De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van Social return past hierin. Met de toepassing van Social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de Inschrijver niet meetellen.

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door Social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'werken' en 'diensten' met een drempelbedrag hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan Social return. De Belastingdienst raamt de waarde van de opdracht in deze Europese aanbesteding hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW. De Belastingdienst neemt in deze procedure de verplichting op bij te dragen aan Social return.

Bij Social return gaat het om de volgende doelgroepen:

- Werkloosheidsuitkering (WW), langer dan 12 maanden werkloos en/of 50 jaar of ouder;
- Arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA), Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA), Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ);
- Wet inkomensvoorziening oudere of gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ) / Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW).
- Mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, dat zijn personen die langere tijd werkloos zijn (langer dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
- Vroegtijdige schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.

⁶ <https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/mvi-themas/social-return/social-return>

⁷ Kamerstukken II, 2018-19, 34352, nr. 137

Kamerstukken II, 2018-19, 34352, nr. 168

⁸ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/werken-met-arbeidsbeperking/documenten/kamerstukken/2019/11/20/kamerbrief-evaluatie-wet-banenafpraak-en-quotum-arbeidsbeperkten>

⁹ Evaluatie wet banenafpraak en quotum p. 5

¹⁰ zie de Rijksinkoopstrategie 'Inkopen met impact'



Meer over Social return kunt u lezen op de volgende website:

<https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/social-return/social-return-toegelicht>.

- UE 2.** Na gunning organiseert Opdrachtnemer een startbijeenkomst. Tijdens deze startbijeenkomst is er ruimte voor de opdrachtnemer te bespreken op welke manier samen invulling gegeven gaat worden aan sociale & duurzame initiatieven. Een beschrijving van onze doelstellingen vindt u in paragraaf 2.2.1. in dit document.
- Na deze bijeenkomst wordt een gezamenlijk plan van aanpak opgesteld wat uiterlijk zes maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst aangeboden wordt aan Belastingdienst.
- In de evaluatiegesprekken tussen opdrachtnemer en Opdrachtgever worden de voortgang en eventuele uitdagingen besproken.
- Bij het niet nakomen kan de Aanbestedende dienst naar rato van de bijdrage social return die de Inschrijver moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de overeenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in eis 1 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer. Het streven is om ca. 5% van de loonsom in te zetten voor sociale en duurzame initiatieven.

2.4. Verzekering

- UE 3.** Gezien de aard van de werkzaamheden acht de Aanbestedende dienst het noodzakelijk dat Inschrijver verzekerd is tegen beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid, en in staat te zijn om bij gunning zich voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid te verzekeren conform hetgeen bepaald in de Beschrijvende documenten, gedurende tenminste de looptijd van de opdracht. Op daartoe strekkend verzoek verstrekt de winnende Inschrijver bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze hiertoe bereid en in staat is die bij gunning af te sluiten.

2.5. Business Etiquette

- UE 4.** Inschrijver conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlagen

2.6. Personeel

- UE 5.** Inschrijver zorgt ervoor dat het in te zetten personeel in bezit is van een VOG NP.

2.7. Elektronisch bestellen en –factureren (EB&F)

DigiInkoop is het eProcurement systeem voor de Rijksdienst en leveranciers voor de verwerving en levering van bedrijfsmatige producten en diensten.

- UE 6.** De Aanbestedende dienst stelt als eis dat elektronisch bestellen en factureren (EB&F) via DigiInkoop wordt toegepast. De Inschrijver verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.

- UE 7.** Indien Opdrachtgever wenst gebruik te maken van DigiInkoop of een andere wijze van digitaal factureren, zorgt Opdrachtnemer voor een aansluiting.

- UE 8.** De Rijksoverheid berekent geen kosten aan opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiInkoop. Bij een directe aansluiting op de Digipoort van DigiInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan Inschrijverszijde voor rekening van de Inschrijver. De kosten die Inschrijver in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.

Voor het aansluiten op DigiInkoop worden de volgende mogelijkheden geboden:



Geautomatiseerde uitwisseling van gestructureerde berichten door aansluiting op de berichtenverkeervoorziening, Digipoort, van DigiInkoop. Voor het inkopen zijn standaardberichten gedefinieerd door de overheid. Alle deelnemers (overheidsinstanties en Inschrijvers) zijn verplicht deze berichten te gebruiken bij het berichtenverkeer. De berichtstandaard die van toepassing is op deze productcategorie is UBL 2.0 voor alle inkoopopdrachten.

2.8. **Integriteit**

UE 9.	Inschrijver handelt conform de integriteitsregels als zijn opgenomen in Bijlagen.
-------	---



Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in Bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen conceptovereenkomst kan - alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend - door de Aanbestedende dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties in de Nota('s) van inlichtingen. De wijzigingen en/of de aangepaste Raamovereenkomst zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

UE 10.	Inschrijver gaat akkoord met de concept Raamovereenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.
---------------	---

3.1. **Algemene voorwaarden**

De ARVODI 2018 is van toepassing op de Raamovereenkomst.



Hoofdstuk 4. Specifieke eisen van de opdracht

	Eisen aan dienstverlening
Eis 1	Opdrachtnemer is in staat om medische interventies te bieden voor de desbetreffende perceel. Het gaat in ieder geval om klachten en beperkingen zoals/ten gevolge van: burn-out, overspannenheid, angst, depressie, rouwverwerking, traumatische ervaringen, klachten aan arm, nek en schouders, whiplash, rugklachten, knieklachten, bekkenklachten en fibromyalgie.
Eis 2	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de relevante bepalingen uit de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG), de Wet bescherming persoonsgegevens, de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst in de zorgsector, en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. . Opdrachtnemer dient tevens acht te slaan op toekomstige wetgeving van vergelijkbare strekking . Voor trajecten die vallen onder de Specialistische GGZ geldt dat gewerkt wordt volgens de DBC-systematiek.
Eis 3	Alle persoonsgegevens van medische aard of anderszins maken deel uit van de cliëntenadministratie van de Inschrijver. Opdrachtnemer is dan verwerker van deze privacygevoelige gegevens in de zin van de AVG, en dient zich aan die bepalingen te houden, onder andere bij communicatie met de BLD en bedrijfsarts. Opdrachtnemer betracht te allen tijde de uiterste zorgvuldigheid bij het omgaan met gegevens van Cliënt. Opdrachtnemer zal de door de BLD aangeleverde Verwerkersovereenkomst (Bijlage 2B) waarin de bepalingen omtrent de beveiliging en bewerking van persoonsgegevens zijn vastgelegd, als bijlage bij de Raamovereenkomst, op straffe van uitsluiting, ondertekenen.
Eis 4	Het is niet toegestaan dat persoonsgegevens van medische aard of anderszins van Cliënten, die als gevolg van deze Opdracht onderdeel uitmaken van de cliëntenadministratie van Opdrachtnemer, staan op servers buiten de Europese Unie.
Eis 5	Alle in te zetten Specialististen dienen voor de te verrichten dienst(en) te beschikken over de relevante afgeronde opleidingen, diploma's en de benodigde competenties om kwalitatief de juiste Interventie(s)(trajecten) uit te mogen voeren. De verantwoordelijkheid voor de aanwezigheid daarvan ligt bij Opdrachtnemer. Indien van toepassing op het perceel geldt BIG registratie voor de volgende specialisten: arts, fysiotherapeut, gezondheidszorgpsycholoog, physician assistant, psychotherapeut, verpleegkundige. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, indien Opdrachtgever daarom verzoekt, van het Personeel dat ingezet wordt voor deze opdracht binnen 24 uur een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG NP) kan worden overlegd die niet ouder is dan één (1) jaar.
Eis 6	Opdrachtnemer dient de Interventie(s)(trajecten) aan te bieden in de regio en binnen 1 uur (autoafstand en/of ov-halte afstand) van een Belastingdienstkantoor in de regio te zijn gerekend vanaf BLD Locatie. Voor de behandeling van de Cliënt zal die plaats van behandeling worden geselecteerd die voor Cliënt het gunstigste is qua bereikbaarheid.
Eis 7	In de situatie waar het thuisadres van de medewerker niet in de regio van het perceel valt geldt het volgende: Als Cliënt niet binnen 1 uur (autoafstand en/of ov-halte afstand) van vanaf zijn/haar thuisadres naar zijn standplaats BLD locatie kan, dan mag worden afgeweken. Uitwijking kan dan plaatsvinden naar een Interventiebedrijf dichtbij het thuisadres van de desbetreffende Cliënt en wel binnen 1 uur (autoafstand en/of ov-halte afstand) te bereiken is. De Opdrachtgever accordeert deze uitzondering en stelt Opdrachtnemer hiervan op de hoogte in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wetgeving en de Verwerkersovereenkomst;
Eis 7A	Inschrijver verzorgt de accommodatie. Dit kan een eigen locatie zijn of gehuurde locatie(s). De accommodatie, dient te voldoen aan alle wettelijke eisen, zoals onder meer (brand)veiligheid, alsook aan alle op dat moment geldende overheidsmaatregelen, zoals bijvoorbeeld in het kader van COVID-19.



Eis 8	Opdrachtnemer dient alles in het werk te stellen wat redelijkerwijs van hem kan worden verlangd om op effectieve wijze de doelstelling van een Interventie(traject) zoals beschreven in het behandelplan te realiseren. De insteek van de BLD hierbij is, dat een Interventie(traject) maximaal 6 maanden in beslag neemt. In specifieke gevallen zou in overleg vooraf met de Aanvrager een Interventie(traject) langer kunnen duren.
Eis 9	Opdrachtnemer achterhaalt de mogelijkheden samen met Client om externe financieringsbronnen (via de zorgverzekeraar, pensioen-, arbeidsongeschiktheids- en inkomens-verzekeraar van de Cliënt) voor de financiering van de gevraagde dienstverlening te benutten. Opdrachtnemer informeert de BLD over de eventuele mogelijkheden, en hoe die door Opdrachtnemer gerealiseerd gaan worden. Indien er geen mogelijkheden zijn voor externe financieringsbronnen, zal Opdrachtnemer dit gemotiveerd kenbaar maken aan de Opdrachtgever
Operationeel proces Interventie(traject)	
Eis 10	Aanvrager meldt de Cliënt telefonisch aan bij Opdrachtnemer voor een kennismakingsgesprek tussen Cliënt en Opdrachtnemer. Een verwijzing van een daartoe bevoegd persoon stuurt de Aanvrager separaat aan Opdrachtnemer. Dit kennismakingsgesprek dient kosteloos te zijn voor de BLD en de Cliënt. Dit kennismakingsgesprek (in overleg tussen BLD en Opdrachtnemer hetzij telefonisch, hetzij face-to-face) dient binnen 2 werkdagen na voornoemde aanmelding plaats te vinden, waarin de mogelijkheden van de / het Interventie(traject) met de Cliënt worden doorgenomen. Het resultaat van dit kennismakingsgesprek wordt door Opdrachtnemer mondeling en/of schriftelijk teruggekoppeld aan Aanvrager en eventueel de bedrijfsarts.
Eis 11	Er dient een intakegesprek/-onderzoek (face-to-face) plaats te vinden wanneer Aanvrager hiertoe per e-mail een opdracht verleent aan Opdrachtnemer. Deze dient binnen maximaal 7 werkdagen na deze opdrachtverlening plaats te vinden. In dit intakegesprek/- onderzoek onderzoekt de Opdrachtnemer hoe het behandelplan er voor de Cliënt uit zou komen te zien. Binnen maximaal 5 werkdagen na het intakegesprek dienen Aanvrager en bedrijfsarts te beschikken over het schriftelijke behandelplan.
Eis 12	In het schriftelijke behandelplan dient minimaal te zijn opgenomen: a) de huidige situatie van de Cliënt; b) de doelstelling van de / het Interventie(traject); c) het soort Interventie(s) dat nodig is/zijn (bijvoorbeeld fysiotherapie); d) het verwachte aantal benodigde sessies; e) namen en rollen van de Specialisten bij deze / dit Interventie(traject); f) de begin- en verwachte einddatum van deze / dit Interventie(traject); g) een prognose c.q. indicatie van de termijn tot werkhervatting; h) de behandellocatie(s); i) de verwachte kosten; j) een passage over de van toepassing zijnde mogelijkheden met betrekking tot externe financieringsbronnen (zie Eis 9); k) de ingevulde Bestelopdracht
Eis 13	Na goedkeuring van het behandelplan door Aanvrager, dient de behandeling van een Cliënt door Opdrachtnemer binnen maximaal 7 werkdagen te worden gestart. De door Opdrachtnemer in het behandelplan aangegeven verwachte kosten zullen niet, zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Aanvrager, overschreden worden. Indien bij de uitvoering van een opdracht (een deel van) de uitgevoerde diensten of werkzaamheden in aanmerking komt(en) voor vrijstelling van btw, worden die kosten voor btw niet in rekening gebracht bij de Opdrachtgever.
Eis 14	Opdrachtnemer zorgt indien van toepassing bij ieder(e) Interventie(traject) voor een vast team aan Specialisten. Voor eventuele verhindering van één van deze vaste Specialisten, zal Opdrachtnemer tijdig een vervangend Specialist inzetten, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd is.



Eis 15	Voor zover niet verwijtbaar aan de Cliënt kan de feitelijke interventieopdracht/Bestelopdracht door de BLD kosteloos worden ontbonden indien één (of meer) van de voorgeschreven maximale doorlooptijden (zie Eis 10, Eis 11 en Eis 13) niet gerealiseerd wordt door Opdrachtnemer.
Eis 16	De Opdrachtgever heeft het recht om een Bestelopdracht te annuleren. Een Cliënt mag een afspraak telefonisch tot uiterlijk 24 uur van tevoren kosteloos verzetten.
Eis 17	Indien een Cliënt zijn/haar afspraak niet nakomt, danwel niet tijdig heeft verzet (zie Eis 16), dient Opdrachtnemer dit uiterlijk binnen één werkdag per e-mail aan de Aanvrager te melden.
Eis 18	Indien de Cliënt en / of de Specialist er op grond van valide argumenten niet van overtuigd is dat er een goede samenwerking tussen Cliënt en Specialist tot stand kan komen, zal Opdrachtnemer het behandelplan door een andere Specialist laten uitvoeren zonder dat daar extra kosten aan zijn verbonden voor de BLD dan wel de Cliënt. Of er sprake is van valide argumenten wordt bepaald door Aanvrager, waarbij de mening van Opdrachtnemer wordt meegewogen in de beslissing.
Tussen- en eindrapportage	
EIS 19	Iedere tussenrapportage, en iedere eindrapportage, dient separaat een medische paragraaf te bevatten voor de bedrijfsarts (indien van toepassing), en een niet-medische paragraaf voor de Aanvrager.
Eis 20	De frequentie van de tussenrapportage wordt na overleg tussen de Aanvrager en de Specialist, door de Aanvrager per Interventie(traject) vastgesteld. De frequentie is afhankelijk van de lengte van de / het Interventie(traject). Uitgangspunt daarbij is 1x per maand.
Eis 21	Na de in Eis 20 afgesproken periode, dient Opdrachtnemer een schriftelijke tussenrapportage binnen 5 werkdagen te verschaffen aan de Aanvrager, de Cliënt, en de bedrijfsarts, welke minimaal bevat: a) inzicht in de voortgang van de / het Interventie(traject), en eventuele wijzigingen ten opzichte van het oorspronkelijke behandelplan; b) eventuele afspraken die door Cliënt zijn verzet; c) eventuele wijzigingen in het team van Specialisten.
Eis 22	Na elk(e) afgerond(e) Interventie(traject) stelt Opdrachtnemer een schriftelijke eindrapportage op en verstrekt hij deze binnen 10 werkdagen. De eindrapportage dient duidelijke aanknopingspunten te hebben voor de Opdrachtgever, en bevat minimaal: a) terugkoppeling of beoogde resultaat is behaald; b) adviezen / begeleidingsvoorstellen / borging duurzame re-integratie; c) inzet nazorg (indien van toepassing).
Overlegstructuur	
Es 23	<u>Voortgang / evaluatie Interventie(traject)</u> Frequentie: Naar behoefte van één van de betrokken partijen gedurende de / het Interventie(traject) Waar/Hoe: wordt door Opdrachtgever bepaald Namens Opdrachtnemer: Coördinerend Specialist Interventie(traject) Namens Opdrachtgever: Aanvrager, en/of Cliënt, en/of eventueel bedrijfsarts
Eis 24	<u>Eindevaluatie Interventie(traject)</u> Frequentie: Aan het einde van de / het Interventie(traject) Waar/Hoe: Wordt door Opdrachtgever bepaald Namens Opdrachtnemer: Coördinerend Specialist Interventie(traject) Namens Opdrachtgever: Aanvrager, en/of Cliënt, en/of eventueel bedrijfsarts Onderwerpen: Doel, beoogde en behaalde resultaat, doorlooptijd en kosten van de / het Interventie(traject) alsmede oorzaken van het wel of niet behalen van het beoogde resultaat.
Eis 25	<u>Coördinatie dienstverlening</u> Frequentie: Ten minste 1x per half Kalenderjaar, op initiatief van Opdrachtnemer Wanneer: Binnen 5 weken na 30 juni en binnen 5 weken na 31 december Waar: BLD Locatie Utrecht



	Namens Opdrachtnemer: Vaste landelijke accountmanager Namens Opdrachtgever: Contactpersoon HR afdeling Arbeidszaken Onderwerpen: Het proces, en evaluatie van de resultaten, reeds ontvangen management rapportage en eventuele organisatorische zaken.
Eis 26	<u>Onderhoud contact tussen Opdrachtnemer en coördinerend bedrijfsarts</u> Frequentie: Minimaal 1x per jaar, bij eventuele verandering van arbodienstverlener en op eigen onderling initiatief in onderling Waar/Hoe: In overleg te bepalen Namens Opdrachtnemer: vaste landelijke accountmanager Namens Opdrachtgever: Coördinerend bedrijfsarts
Eis 27	Opdrachtnemer stelt bij elk van haar locaties, die de Belastingdienst bedienen, minimaal één vaste contactpersoon en een vaste vervanger van deze vaste contactpersoon voor Aanvrager ter beschikking.
Eis 28	In overleg met Opdrachtnemer stelt de Belastingdienst na definitieve gunning een document op, met daarin opgenomen de invulling van de contactgegevens van de Belastingdienst en Opdrachtnemer, en verdere afspraken met betrekking tot operationele zaken.
	Facturerings
Eis 29	Facturatie vindt plaats bij inschrijving op interventie en conform de specificaties en eisen in het Beschrijvend document en digitaal e-factureren en met in acht name van eventuele nadere afspraken. Als de Belastingdienst gebruik van wil maken (lees: een deel van het traject wordt gedeclareerd bij de zorgverzekering van de medewerker en de Belastingdienst betaalt het werkgevergedeelte), verzoeken wij Opdrachtnemer om tevens de mogelijkheid te bieden om de tarieven voor (werkgerichte) interventie weer te geven indien de zorgkosten worden gedeclareerd bij de zorgverzekeraar. De tarieven en prijzen van Inschrijver dienen all-in te zijn. Dit wil zeggen; alle met de dienstverlening gemoeide kosten, waaronder maar niet uitsluitend arbeid, tools en systemen, dienen door Inschrijver te zijn verwerkt in de all-in tarieven en all-in prijzen (excl.BTW).
Eis 30	Indien Opdrachtgever wenst gebruik te maken van DigilInkoop of een andere wijze van digitaal factureren, zorgt Opdrachtnemer voor een aansluiting.
Eis 31	Op elke factuur dient gespecificeerd te zijn: • de naam van Belastingdienstkantoor , én de naam van de directie; • het door de Belastingdienst verstrekte kostenplaatsnummer voor de / het Interventie(traject) voor die Cliënt; • de naam van de Aanvrager van de Belastingdienst; • de naam van de Cliënt, én een korte globale omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden (voor zover privacyoverwegingen dit toelaten); • de datum(s) van de uitgevoerde werkzaamheden; • het bedrag dat is verrekend met externe financieringsbronnen; • de prijs inclusief opbouw en exclusief btw; • het btw tarief; • het totaalbedrag inclusief btw; • en dient verder te voldoen aan de wettelijke eisen zoals opgesteld door de belastingdienst
	Managementrapportage
Eis 32	Eens per kwartaal (periode van vier maanden) en ieder jaar (in de eerste maand van elk jaar) levert de interventie dienstverlener een kwartaal rapportage respectievelijk jaarrapportage aan de directie van de BLD.



	Verdere detaillering van bovenstaande vindt plaats in overleg tussen Opdrachtnemer en de BLD. De rapportages zijn kort, bondig en duidelijk vormgegeven, waarbij de aangeboden informatie helder en duidelijk is te lezen. In de rapportages zijn minimaal de volgende onderwerpen opgenomen: a) de / het aantal ingezette Interventie(s)(trajecten) per directie (alleen bij directie Dienstverlening ook de BLD Locatie); b) het type interventie dat is ingezet voor type klacht; c) de opbouw van de Interventie(s)(trajecten); d) de kosten van de Interventie(s)(trajecten), per Interventie(traject); e) het aantal intakes en opgave reden niet voortzetten Interventie(traject) na intake; f) hebben de resultaten geleid tot volledige/gedeeltelijke inzet van Cliënten in hun eigen/passende arbeid binnen maximaal 3 maanden na afronding van de / het Interventie(traject); g) de door Opdrachtnemer genomen maatregelen en getroffen procedures, zoals vermeld in artikel 5 van de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 2B). Deze management rapportages zijn voor de BLD van wezenlijk belang voor de monitoring van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer deze rapportages niet tijdig of niet volledig oplevert, is Opdrachtnemer aan de BLD een malus verschuldigd bij het niet behalen van de KPI van maximaal 10% van de jaaromzet (excl. BTW) tevens opgenomen in de SLA KPI 3. Deze malus dient Opdrachtnemer door middel van een credit nota aan de BLD te crediteren.
	Prijsstelling
Eis 33	Vul de spreadsheet "Prijsmodel", Bijlage 12, volledig in en voeg deze, met de onderbouwing toe aan de inschrijving. De ingevulde bedragen bepalen de score op het gunningscriterium Prijs. Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van de spreadsheet te wijzigen. Een kopie van het ingevulde spreadsheet dient zowel op papier (ondertekend) als digitaal aan de inschrijving te worden toegevoegd.
Eis 34	Vermeld in de inschrijving alle geldbedragen vast in Euro's.
Eis 35	Vermeld in de inschrijving alle geldbedragen exclusief omzetbelasting (BTW).
Eis 36	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs, tenzij anders vermeld.
Eis 37	Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren; negatieve prijzen of prijzen van € 0,- zijn in ieder geval niet toegestaan.
Eis 38	Het is niet toegestaan "met prijzen te schuiven", zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen."
Eis 39	De door Inschrijver geoffreerde prijzen en tarieven zijn vast tot 1 januari 2023. Na deze datum heeft de Inschrijver het recht de tarieven jaarlijks per 1 januari, en voor het eerst met ingang van 2023 aan te passen met de jaarmutatie CPI van de tabel "SBI Q 2008 gezondheid en welzijnszorg". Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van de maand september in het jaar voorafgaand aan de datum van indexering. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838ned/table?fromstatweb
Eis 40	Indien de Aanbestedende dienst in aanvulling op de aangeboden prijzen kosten moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, zijn deze voor rekening van Inschrijver.