

Bijlage 5. Programma van Eisen

In het Programma van Eisen zijn de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht opgenomen. De geformuleerde eisen staan in relatie tot de opdracht.

De volgende eisen ten aanzien van de opdracht zijn van toepassing:

Waar in onderstaande wordt gesproken over Opdrachtnemer worden alle mogelijke expertises binnen Opdrachtnemer bedoeld zoals de verzuimcoach en de bedrijfsarts.

Algemeen

1. Alle communicatie geschiedt in de Nederlandse, en waar nodig Engelse, taal.
2. Indien deze overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, dan zal Opdrachtnemer meewerken om kosteloos te komen tot een effectieve en geruisloze transitieperiode in samenwerking met een eventuele nieuwe contractpartij. Dit betekent onder meer dat in overleg bepaald wordt welke noodzakelijke gegevens in welk format worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan de nieuwe contractpartij waaronder minimaal wordt verstaan een overdracht van de medisch dossiers aan de nieuwe dienstverlener voor zover de verstrekking daarvan niet in strijd is met Privacywetgeving. Dit geheel zal worden vastgelegd in een exit-plan dat onderdeel uitmaakt van het transitieplan.
3. Opdrachtnemer sluit aan bij het beschreven proces in hoofdstuk 1.2, huidige situatie, in de aanbestedingsleidraad.

Wetgeving

4. Opdrachtnemer functioneert als professionele partner voor Opdrachtgever, en werkt conform de protocollen en vereiste en actuele bedrijfsvoeringrichtlijnen voor arbodienstverlening en kwaliteitsmanagement. Opdrachtnemer is op de hoogte van de geldende wet- en regelgeving; onder andere de Arbeidsomstandighedenwet, Wet Verbetering Poortwachter, de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA), de Arbowet, de cao hbo, ZAHBO (Ziekte en Arbeidsongeschiktheid HBO), de gezamenlijke NVAB- en STECR richtlijnen, UWV beoordelingskaders, privacywetgeving en de voor de beroepsgroep geldende richtlijnen en standaarden, handelt hiernaar en verricht zijn werkzaamheden conform de daaruit voortvloeiende kaders.
5. Opdrachtnemer informeert (conform wettelijke mogelijkheden) en adviseert Opdrachtgever over mogelijkheden voor voorzieningen waar Opdrachtgever een beroep op kan doen (waaronder subsidie, verhaal etc.), zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht.
6. Opdrachtnemer signaleert en adviseert proactief zodat Opdrachtgever kan voldoen aan zijn verplichtingen en draagt, gevraagd en ongevraagd, bij aan evaluatie en ontwikkeling van beleid en dienstverlening voor duurzame inzetbaarheid en specifiek gezondheidsmanagement.
7. De in te zetten professionals voldoen aan de voor hen geldende beroepseisen. Opdrachtnemer draagt zorg voor benodigde bijscholing en professionalisering.
8. De in te zetten professionals beschikken over een geldige VOG.
9. Opdrachtnemer dient SBCA gecertificeerd te blijven. Indien de SBCA certificering wordt ingetrokken, meldt opdrachtnemer dit binnen 24 uur aan Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de schade die voortvloeit uit deze intrekking voor Opdrachtgever te verhalen op Opdrachtnemer en om de overeenkomst te ontbinden.

10. Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenprocedure voor de afwikkeling van klachten over Opdrachtnemer die vrij toegankelijk is voor alle betrokkenen. Opdrachtnemer is aangesloten bij de geschillencommissie arbodiensten.

Locatie en beschikbaarheid

11. De bedrijfsarts biedt een goede bereikbaarheid, dit kan zijn zowel op een Opdrachtgever locatie als een externe locatie, waarmee de continuïteit van de dienstverlening kan worden gewaarborgd. Op de locaties van Opdrachtgever krijgt de bedrijfsarts beschikking over een spreekkamer en een wachtruimte. De externe locaties dienen goed bereikbaar te zijn met het Openbaar Vervoer en zijn gelegen binnen een straal van 10 km van de Opdrachtgever locaties.
12. Medewerkers worden op een respectvolle manier ontvangen en de gewenste privacy dient naar oordeel van Opdrachtgever gewaarborgd te zijn. Opdrachtnemer zorgt hierbij voor alle benodigde faciliteiten op kosten van Opdrachtnemer.
13. Opdrachtnemer is naast fysiek aanwezig op de locaties van Opdrachtgever ook, naar behoefte van Opdrachtgever, telefonisch en online beschikbaar op werkdagen voor consult en afstemming.
14. Binnen 5 werkdagen na het verzoek van de casemanager bij Opdrachtgever kan een medewerker terecht bij Opdrachtnemer. Binnen 2 werkdagen na contact met een medewerker vindt digitaal terugkoppeling plaats aan Opdrachtgever en medewerker.
15. In geval van een spoedverzoek van Opdrachtgever kan een werknemer binnen 2 werkdagen terecht bij Opdrachtnemer en ontvangt Opdrachtgever direct aansluitend een telefonische en schriftelijke terugkoppeling.
16. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan medewerkers om op eigen initiatief contact op te nemen over Arbo gerelateerde vragen en adviezen. Opdrachtnemer pakt dit adequaat op, binnen 5 werkdagen en biedt de medewerker een duurzame oplossing.
17. Opdrachtnemer conformeert zich als het gaat om de vakantieperiodes van bedrijfsartsen zo veel mogelijk aan het jaarrooster van Opdrachtgever. Vakanties en verlof van reguliere bedrijfsartsen en professionals worden vastgesteld in overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever.

Professionals

18. Opdrachtnemer garandeert een vast Arbo-team met bedrijfsartsen en professionals en is verantwoordelijk voor vaste waarneming bij zowel kortdurende, als langdurige afwezigheid.
19. De in te zetten bedrijfsartsen handelen volgens de beroepscode van de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde en hebben meerdere jaren brede werkervaring met andere organisaties van gelijkwaardige omvang.
20. Opdrachtgever hecht veel belang aan een goede match tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever wordt betrokken bij de keuze voor de bedrijfsarts en professionals die op structurele basis worden ingezet gaan worden, onder andere door een kennismakingsgesprek. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, met redenen omkleed, een voorgedragen bedrijfsarts of voorgestelde professional te weigeren.
21. Indien, na evaluatie, blijkt dat een in te zetten professional niet in staat is de opdracht (naar tevredenheid) van Opdrachtgever uit te voeren, of er andere bezwaren zijn tegen de samenwerking met deze persoon, zal in overleg met Opdrachtgever een nieuwe professional worden voorgesteld conform het proces in eis 20. De continuïteit en kwaliteit van de Dienstverlening dient te allen tijde gewaarborgd te zijn tijdens een dergelijke procedure.

22. Opdrachtnemer heeft de beschikking over bedrijfsartsen en professionals die passen in de huidige fase van ontwikkeling van verzuimbegeleiding binnen de organisatie van opdrachtgever en die in staat zijn in goed overleg de benodigde innovaties in de verzuimbegeleiding door te voeren. De focus van de bedrijfsartsen en professionals dient te zijn gericht op medische advisering die een bijdrage levert aan de uitvoering van het eigen regie model, waarbij de opdrachtgever regie heeft op het verzuimproces en de werknemer een actieve houding heeft.

Taken

23. In te zetten professionals zijn doortastend van aard, werken zelfstandig, denken bedrijfsmatig en beschikken aantoonbaar over adviesvaardigheden en vaardigheden voor een goede samenwerking, zowel in relatie tot interdisciplinair samenwerken binnen de eigen organisatie, alsmede de afstemming met Opdrachtgever.
24. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn werkzaamheden kwalitatief goed, zorgvuldig en accuraat verricht worden. Opdrachtnemer verricht de diensten volgens geaccepteerde professionele maatstaven en in lijn met de protocollen en richtlijnen van de beroepsgroep.
25. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequaat verloop van het proces van de totstandkoming van alle relevante documentatie met het oog op WVP en WIA, inclusief bewaking van de doorlooptijden en communicatie en de inhoudelijke afstemming tussen de betrokken deskundigen en stelt deze tijdig aan Opdrachtgever ter beschikking.
26. Opdrachtnemer stelt een diagnose, objectiveert en adviseert medewerker en de casemanager over de arbeidsmogelijkheden van de betreffende medewerker. Opdrachtnemer maakt hierbij waar mogelijk/nodig gebruik van evidence based (digitale) meetinstrumenten om werk en welzijn in kaart te brengen. De adviezen richten zich op duurzame en succesvolle werkhervatting, passende inzet, werken vanuit positieve gezondheid, gedragsmatige aanpak en denken/handelen vanuit de mogelijkheden.
27. De bedrijfsarts dient, naast de verplichte activiteiten conform Wet Verbetering Poortwachter, een proactieve houding te hebben die zich uit in:
- duidelijke, SMART geformuleerde terugkoppelingen. Binnen 2 werkdagen na contact met een medewerker vindt terugkoppeling door de professional plaats. De professional zoekt actief contact met casemanager en/of medewerker indien dit nuttig is;
 - het opstellen van een Functionele Mogelijkheden Lijst (FML) ten behoeve van een arbeidsdeskundigonderzoek (AD);
 - het tijdig opvragen van medische informatie en overleg voeren met de behandelaar/ curatieve sector. Indien Geen Benutbare Mogelijkheden (GBM) aan de orde is, zorgt de bedrijfsarts dat dit onderbouwd is door medische informatie. Bij onduidelijkheid over de medische situatie overweegt de bedrijfsarts het inzetten van een medische expertise;
 - het zorgen voor een goed onderbouwd dossier, zodat loonsancties voorkomen kunnen worden als gevolg van re-integratie blokkerende adviezen en ten onrechte vaststellen van GBM;
 - het overwegen bij ieder contactmoment of de inzet van een interventie de re-integratie kan versnellen of verzuim kan voorkomen.
28. De professionals van Opdrachtnemer hebben frequent, en naar behoefte van Opdrachtgever, afstemming over lopende verzuimdossiers, met ten minste de casemanager en de medewerker met betrekking tot de re-integratie. Daarbij dient Opdrachtnemer te ondersteunen om de kennis, vaardigheden en competenties van de casemanager in diens regievoering op inzetbaarheid te verhogen.

29. De professionals van de Opdrachtnemer beschikken over uitstekende communicatieve vaardigheden. Opdrachtnemer stelt duidelijke, SMART geformuleerde rapportages op over de betreffende medewerkers. Opdrachtnemer geeft in de rapportages in ieder geval een helder advies over het werkvermogen, de werkhervattingmogelijkheden en een prognose van de verzuimduur. Opdrachtnemer verwerkt de administratie van een gesprek binnen 24 uur na het gesprek en maakt deze inzichtelijk via het systeem van Opdrachtgever.
30. Per eenheid wordt op verzoek van Opdrachtgever periodiek een op maat gemaakt Sociaal Medisch Overleg (SMO) georganiseerd, passend bij de problematiek die speelt binnen het betreffende organisatieonderdeel, waarbij de betrokken professionals en casemanager aanwezig zijn.
31. Op verzoek van Opdrachtgever organiseert Opdrachtnemer kosteloos themabijeenkomsten voor casemanagers.
32. Opdrachtgever heeft via de Vereniging Hogescholen een aanvullende verzekering (in de huidige situatie is dit Livvit van Zilveren Kruis) dat een breed scala aan interventies en activiteiten gericht op preventie van ziekteverzuim en bevordering van re-integratie vergoedt. Bij het adviseren en inzetten van interventies maakt Opdrachtnemer gebruik van het aanbod van Livvit en van interne specialisten van Opdrachtgever in overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever. Slechts na overleg met en schriftelijke accordering door de contactpersoon van Opdrachtgever worden andere providers, eventueel vanuit de optioneel aangeboden providerboog van Opdrachtnemer, ingezet.
33. Opdrachtnemer zorgt voor begeleiding van zieke medewerkers langer dan 104 weken door sancties, verlengde loonbetaling en verplichting vanuit het eigen risicodragerschap WGA.
34. Opdrachtnemer is zich tijdens het re-integratie traject bewust van de mogelijke scenario's na 104 weken, en stuurt indien mogelijk op schadelastbeheersing WGA en ZW. Onder andere bij het adviseren over het inzetten van interventies die WGA schade kunnen voorkomen of verlagen.
35. Tenzij zwaarwegende argumenten zich tegen bovenstaande eis 34 verzetten, honoreert Opdrachtnemer een verzoek van een werknemer om een second opinion. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de werknemer voor de second opinion wordt verwezen naar een andere onafhankelijke Arbodienst die niet voor Opdrachtnemer werkzaam is. De inzet van deze onafhankelijke arts wordt aan Opdrachtgever in rekening gebracht conform het overeengekomen uurtarief van Opdrachtnemer.
36. Opdrachtnemer adviseert op organisatie- en eenheidsniveau over preventieve maatregelen betreffende het arbeidsomstandighedenbeleid.
37. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opsporen, onderkennen en diagnosticeren van beroepsziekten, de melding daarvan conform de ministeriële regeling en het zo nodig en mogelijk vertalen ervan in een preventieve aanpak binnen de organisatie van Opdrachtgever.
38. De klachtenregeling van Opdrachtnemer wordt ter verificatie bij start van de overeenkomst aangeleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert de medewerkers van Opdrachtgever adequaat over de klachtenregeling. Ook wordt Opdrachtgever frequent op de hoogte gehouden over klachten van de medewerkers en over de afwikkeling van de klachten.

Administratie

39. Opdrachtnemer verzorgt de administratie van zijn dienstverlening, onder andere waar het gaat over plannen van afspraken met op te roepen medewerkers en de verslaglegging.

40. Opdrachtnemer heeft de administratie rondom ziekteverzuim en verzuimbegeleiding dusdanig vormgegeven dat fouten in de registratie, administratie en analyse voorkomen worden.
41. Opdrachtgever streeft naar een zoveel mogelijk papierloos proces en het digitaal en geautomatiseerd vastleggen van gegevens. Opdrachtnemer faciliteert hierin.
42. Opdrachtnemer heeft een real-time koppeling tussen het systeem van Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin alle informatie waaronder de terugkoppeling aan Opdrachtgever en overige informatie, zoals de geplande afspraken, zijn opgenomen. Zie ook eisen onder het kopje Koppeling systemen en AVG.
43. De initiële en periodieke kosten voor het realiseren en onderhouden van een integratie/interface/koppeling aan de kant van het systeem van Opdrachtnemer komen voor rekening van Opdrachtnemer; de initiële en periodieke kosten voor het realiseren en onderhouden van een integratie/interface/koppeling aan de kant van het systeem van Opdrachtgever komen voor rekening van Opdrachtgever.
44. De werkwijze dient aan te sluiten op de processen en systemen van Opdrachtgever. In de huidige situatie is het ziekteverzuimmanagement-systeem van Opdrachtgever Raet HR met de module Raet Verzuim Manager (RVM). Ook dient Opdrachtnemer te koppelen met en medewerking te verlenen aan mogelijk toekomstige andere systemen waarmee Opdrachtgever besluit te gaan werken.

Communicatie en rapportage

45. Opdrachtnemer stelt een vast accountteam aan de Opdrachtgever ter beschikking bestaande uit ten minste:
 - a. Bedrijfsartsen: Opdrachtnemer stelt ten minste 2 vaste bedrijfsartsen ter beschikking die een adequate bezetting van bedrijfsartsenfunctie voor Opdrachtgever waarborgen. Op verzoek van Opdrachtgever kan er zowel in een mannelijke als een vrouwelijke bedrijfsarts worden voorzien.
 - b. Taakdelegatie / Inzetbaarheidsprofessionals: Opdrachtnemer stelt professionals beschikbaar die op basis van taakdelegatie bijdragen aan eigen regie op verzuim en inzetbaarheid
 - c. Accountmanager: Opdrachtnemer stelt minimaal 1 vast aanspreekpunt (accountmanager) ter beschikking voor de communicatie met betrekking tot de dienstverlening. Dit aanspreekpunt heeft nauw overleg met de verantwoordelijke bij Opdrachtgever die ontwikkelingen van de dienstverlening volgt, bijstuurt en verbetert. De accountmanagers hebben kennis van zaken, zijn servicebereid, proactief en zijn probleemoplossend.
 - d. Backoffice: Opdrachtnemer stelt een vast aanspreekpunt voor zijn backoffice ter beschikking, die in samenwerking met Opdrachtgever het administratieve proces soepel laat verlopen en problemen die zich voordoen snel, efficiënt en adequaat oplost. De backoffice is op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur, bereikbaar (telefonisch en per e-mail) en reageert binnen 2 werkdagen.
46. De accountmanager overlegt periodiek, minimaal eens per kwartaal, met de contactpersoon van het contract. In het periodiek overleg wordt onder andere besproken: de dienstverlening, de trends en ontwikkelingen, visie en advies op verzuim en preventie van verzuim, de resultaten van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), beheersmaatregelen en verbetervoorstellen.
47. Opdrachtnemer stelt ter voorbereiding op het periodiek overleg duidelijke, SMART geformuleerde voortgangsrapportages op. Onderstaande gegevens moeten minimaal zijn opgenomen in de rapportage:

- aantal afgenomen consulten;
- aantal no show;
- aantal uitgevoerde periodieke overleggen met bedrijfsonderdelen binnen Opdrachtgever (SMT's, algemene verzuim overleggen);
- type verzuim en gesignaleerde trends;
- de score op de KPI's.

Corporate Verzuimrapportages en verzuimanalyses worden in eigen beheer uitgevoerd.

48. Opdrachtnemer werkt nauw samen met en geeft advies aan onder andere de adviseur Gezondheidsmanagement & Arbeidsvoorwaarden, (Centrale) casemanagers, en de Centrale Medezeggenschaps Raad (CMR) over genomen en uit te voeren maatregelen gericht op een zo goed mogelijk arbeidsomstandighedenbeleid. De frequentie en de wijze van samenwerking kan nader worden uitgewerkt in een werkafpraak bij start van de overeenkomst.
49. Opdrachtnemer verzorgt samen met de contactpersoon van Opdrachtgever 2 keer per jaar een rapportage aan het College van Bestuur met daarin onder andere trends, ontwikkelingen en aanbevelingen in het kader van het verzuim bij Opdrachtgever en presenteert deze op locaties van Opdrachtgever aan belanghebbenden.

Contractmanagement

50. De Opdrachtnemer heeft 1 aanspreekpunt voor borging van de kwaliteit en de snelheid van de dienstverlening die tevens over voldoende mandaat beschikt om escalaties per direct op te kunnen lossen. Dit aanspreekpunt is de gesprekspartner voor de contractmanager van Opdrachtgever.
51. In de uitvoering van de Opdracht worden de prestaties aan de hand van de gestelde KPI's geëvalueerd. De Opdrachtnemer en Opdrachtgever overleggen op regelmatige basis met elkaar over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening.
52. Opdrachtnemer houdt managementinformatie bij die input levert voor het naleven van de KPI's en ten behoeve van de accountmanagementgesprekken. Opdrachtnemer toont aan dat onderstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.
53. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.
54. Kritieke Presentatie Indicatoren:
- Klanttevredenheid
Jaarlijks voert Opdrachtnemer onder een representatieve afvaardiging van alle stakeholders (medewerkers, casemanagers, managementteamleden en HRM professionals) een klanttevredenheidsonderzoek uit. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor een representatief instrument waarbij de schaal van 0 tot 10 wordt gehanteerd. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek bedraagt minimaal een 7,5 op een schaal van 1 tot 10. De klanttevredenheid wordt ten minste gemeten over de volgende punten:
 - de beschikbaarheid;
 - de invulling van de eisen en de toezeggingen in de antwoorden op open vragen;
 - de communicatie;
 - de bereidheid om mee te denken;
 - behalen afspraak termijnen;
 - de kwaliteit van dienstverlening;
 - behalen terugkoppeling verslagen.

- **Facturatie**
Opdrachtgever draagt zorg voor correct facturatieproces op basis van de door opdrachtgever gestelde eisen. Dit betekent dat opdrachtnemer tijdig, en juiste, facturen aanlevert en dat deze zijn voorzien van de juiste kenmerken. In 100% van de gevallen zijn de facturen correct.
- **Managementinformatie**
Opdrachtgever draagt zorg voor correcte aanlevering van informatie en rapportages op basis van de door Opdrachtgever gestelde eisen. Dit betekent dat Opdrachtnemer tijdig en in de juiste vorm aanlevert. In 100% van de gevallen wordt hieraan voldaan.

55. Indien één of meerdere KPI's niet gehaald worden, is Opdrachtnemer verplicht om een Plan van Aanpak aan te leveren binnen 4 weken waarin zij aangeeft hoe dit wordt opgelost en hoe dit de volgende keer te voorkomen. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen 2 weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Bij structurele tekortkomingen op één of meerdere KPI's, zal contractmanager van Opdrachtgever zich in overleg met de contracteigenaar beraden over te nemen (sanctie)maatregelen, waaronder het niet verlengen dan wel ontbinden van de overeenkomst.

Facturatie en indexatie

56. Voor de facturatie van het vaste dienstenpakket wordt op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarieven jaarlijks één factuur gestuurd welke is voorzien van een door Opdrachtgever aangeleverd referentienummer
57. De facturatie van de dienstverlening als onderdeel van de nacalculatie vindt maandelijks achteraf plaats op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarieven. Opdrachtgever levert hiervoor een inkoopordernummer aan welke op de factuur wordt vermeld.
58. De facturen met betrekking tot eis 57 dienen uiterlijk op de 5^e dag van de opvolgende maand aan Opdrachtgever te zijn verstuurd. Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen.
59. Facturen dienen digitaal te worden verzonden naar het e-mailadres: facturen@saxion.nl.
60. De PDF-factuur dient onder vermelding van het door Opdrachtgever gegenereerde referentienummer digitaal verstuurd te worden ten name van de volgende adressering:
Saxion
Afdeling BSO / naam contactpersoon en afdeling
61. Indien de juiste referentie ontbreekt op de factuur is Opdrachtgever gerechtigd de factuur te retourneren.
62. Er mogen geen extra kosten in rekening gebracht worden, anders dan in het prijzenblad zijn opgenomen.
63. Extra kosten voor aanvullende dienstverlening anders dan deze onderdeel zijn van de overeenkomst kunnen alleen na een door Opdrachtgever verstrekt inkoopopdracht (inclusief inkoopordernummer) worden gefactureerd.
64. De tarieven kunnen eenmaal per jaar op voorstel van Opdrachtnemer in overleg en na goedkeuring van Opdrachtgever worden herzien, met uitzondering van wijzigingen die dwingend door de overheid worden voorgeschreven.
65. De eerste prijsherziening is mogelijk bij de eerste verlenging na afloop initiële looptijd van de Overeenkomst (te weten [31-08-2024]) en vervolgens 1 maal per jaar en zal worden gebaseerd

op de CBS index consumentenprijzen (<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?fromstatweb>) waarbij als peildatum wordt gesteld de maand mei. De indexatie is gemaximeerd tot 2% per jaar.

66. De verhoging mag alleen doorgevoerd worden als aan alle eisen en KPI's is voldaan.

Koppeling systemen en AVG

67. Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke voorschriften betreffende informatiebeveiliging, privacy en verwerking van persoonsgegevens.
68. Informatie die niet in de systemen van Opdrachtgever mag worden geregistreerd, dient Opdrachtnemer op te nemen in de systemen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is conform de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG) de verwerkingsverantwoordelijk voor de administratie en borgt dat deze gegevens op een technische en organisatorisch veilige manier onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer worden opgeslagen en beheerd om onder andere persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Papieren dossiers met (medische) persoonsgegevens zijn in afsluitbare kasten opgeborgen. Er zijn afspraken over sleutelbeheer. Elektronische (medische) persoonsgegevens worden zodanig beveiligd dat onbevoegden geen toegang kunnen krijgen tot deze gegevens.
69. De opdrachtnemer en/of subverwerker(s) dient te voldoen aan de eisen van de AVG. Opdrachtnemer/subverwerker(s) dient in de EER gevestigd te zijn.
70. Opdrachtnemer meldt tijdig (binnen 24 uur) datalekken en AVG gerelateerde incidenten (of vermoedens hieromtrent) aan de bevoegde instanties en informeert Opdrachtgever binnen 24 uur.
71. De leveranciers van Opdrachtnemer, die hardware (hostingomgeving), netwerkverbindingen of softwarepakket(ten) ter ondersteuning van de dienstverlening, installeren, onderhouden, beheren en daartoe fysieke of logische toegang hebben tot de informatiesystemen, werken conform de richtsnoeren van de Autoriteit Persoonsgegevens en zijn NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 (Informatietechnologie – Beveiligingstechnieken – Managementsystemen voor informatiebeveiliging – Eisen – NEN-EN-ISO/IEC 27001) gecertificeerd, door een daartoe geaccrediteerde CI.
72. De werkwijze van Opdrachtnemer moet voldoen aan het gestelde in de norm NEN7510. Op verzoek moet Opdrachtnemer dit aantoonbaar maken.
73. Er wordt door Opdrachtnemer jaarlijks een privacy impact analyse (DPIA) gedaan op de naleving van de voorschriften met betrekking tot privacy, informatiebeveiliging en verwerking van persoonsgegevens en de uitkomst wordt met Opdrachtgever gedeeld.
74. Opdrachtnemer voert minimaal eens in de 3 jaar een risicoanalyse uit ten aanzien van informatiebeveiliging en neemt afdoende maatregelen om die risico's te verkleinen. Opdrachtnemer registreert en analyseert incidenten met betrekking tot informatiebeveiliging, die door eigen medewerkers, leveranciers, klanten of cliënten worden gemeld. Zo nodig worden corrigerende acties genomen. Het incidentenregister vormt de input voor de planning van interne audits, voor de directiebeoordeling en de eerstvolgende risicoanalyse.
75. Data exchange dient mogelijk gemaakt te worden middels de EDI- en ADI standaard om te koppelen met het personeelssysteem.
76. In de toekomst (rond 2023) dient data exchange met het nog aan te schaffen nieuwe personeelssysteem mogelijk gemaakt te worden middels de SIVI- standaard.