

BIJLAGE

Programma van Eisen

Dit document beschrijft de eisen voor de openbare Europese Aanbesteding Uitvoering Eigenrisicodragerschap Ziektewet en maakt als zodanig deel uit van de aanbestedingsdocumenten. Dit document bevat de gedetailleerde uitwerking van de eisen die Avans stelt aan de gevraagde dienstverlening.

De inschrijver dient aan alle eisen te voldoen. Door het doen van een inschrijving verklaart inschrijver akkoord te gaan met deze eisen.

Eisen 1. Algemeen	
1.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de in het beschrijvend document gehanteerde waarderings- en beoordelingssystematiek.
1.2	De medewerkers van opdrachtnemer dienen alle voorschriften op het gebied van veiligheid, gegeven door de beveiliging en/of functionarissen van Opdrachtgever, op te volgen. Bij het niet-naleven van aanwijzingen en/of (veiligheid)voorschriften kunnen de hieruit voortvloeiende kosten en/of schaden bij opdrachtnemer in rekening worden gebracht en kan de desbetreffende medewerk(st)er het verdere verblijf bij Opdrachtgever worden ontzegd. Opdrachtgever houdt regelmatig veiligheid gerelateerde oefeningen waaraan opdrachtnemer mee dient te werken zonder vergoeding van kosten c.q. gedeelde omzet.

Eisen 2. Juridisch	
2.1	Door het indienen van een inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met de inhoud van de Overeenkomst zoals deze na de (laatste) Nota van inlichtingen door Opdrachtgever is vastgesteld.
2.2	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: a. De raamovereenkomst inclusief bijlagen en documenten; b. De tweede Nota van Inlichtingen; c. De eerste Nota van Inlichtingen; d. Het beschrijvend document zoals gepubliceerd op d.d. XX, inclusief bijlagen e. De Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever; f. De inschrijving van opdrachtnemer inclusief bijlage(n).
2.3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden

2.4	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door Opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG.
2.5	Opdrachtgever kan als inlener aansprakelijk worden gehouden voor loonheffingen en btw die Opdrachtnemer niet betaalt. Inlenersaansprakelijkheid voorkomt misbruik bij de afdracht van loonheffingen en btw door inleners en uitleners van personeel. Ten einde het risico op aansprakelijkstelling voor de loonheffingen en omzetbelasting te beperken, vereist Opdrachtgever van Opdrachtnemer: 1. een recente en originele verklaring betalingsgedrag; 2. de mogelijkheid tot het storten van een deel van het factuurbedrag op een geblokkeerde G-rekening van Opdrachtnemer.
2.6	Opdrachtnemer voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving waaronder maar niet uitsluitend fiscale verplichtingen, verplichtingen vanuit UWV, verplichtingen volgend uit de Ziektewet. Hierbij hoort ook het meewerken aan eventuele audits uitgevoerd door het UWV.
2.7	Opdrachtnemer volgt de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk Opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: • consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; • aansprakelijkheid; • planning en samenhang andere activiteiten.

Eisen 3. Commercieel

3.1	De overeenkomst heeft een duur van vier jaar en gaat in op 1 januari 2022. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst tussentijds op te zeggen met een opzegtermijn van zes maanden.
3.2	De aangeboden tarieven zijn in Euro's afgerond op 2 decimalen, exclusief BTW.
3.3	De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen, naast het gestelde in het aanbestedingsdocument onder paragraaf 7.2.2., inclusief salariskosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfkosten, verpakkings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, etc.
3.4	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen tarieven ten hoogste één (1) maal per jaar, steeds in januari, en wel voor het eerst op 01-01-2023 wijzigen. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de volgende index: Dienstprijzen; index (2015=100) Bedrijfstak commerciële dienstverlening en transport. De indexering wordt bepaald door het gemiddelde van de meest recente vier (4) beschikbare en vastgelegde, voorafgaande kwartaalindexcijfers. Genoemd indexcijfer staat op internet, zie hier het voorbeeld: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83760NED .

	Opdrachtnemer dient hiertoe in de maand december van het lopende kalenderjaar een onderbouwd voorstel te doen. Uitsluitend na goedkeuring kunnen prijswijzigingen worden toegepast. Het al dan niet accepteren van het prijswijzigingsvoorstel is ter beoordeling van Avans. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
--	--

Eisen 4. Communicatie en managementinformatie

4.1	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert en die de contacten onderhoudt over de werking van de overeenkomst.
4.2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Opdrachtgever en de gemaakte afspraken. Opdrachtgever behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet goed verloopt.
4.3	Voor uitvoering van de opdracht heeft Opdrachtnemer vanuit Opdrachtgever twee contactpunten, te weten op contract niveau (contractbeheer) en operationeel niveau (volgen van casemanagement) Contract niveau: Ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst zullen tenminste twee keer per jaar een overleg gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de uitvoering van de overeenkomst. Periodiek dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon (accountmanager) van opdrachtnemer en de contactpersonen van Opdrachtgever. Tijdens het periodieke overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: • Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening; • Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten; • Managementrapportage; • Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken door middel van de Prestatiemeter; • Eventueel adviseren rondom voorkomen instroom. Van het periodieke overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het periodieke overleg digitaal aan de contactpersonen van Avans wordt verstrekt. Operationeel niveau: Overleg op operationeel niveau dient continu te zijn en naar behoefte van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht om de voornoemde termijnen in overleg met opdrachtnemer te wijzigen.
4.4	Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

4.5	Opdrachtnemer levert tweemaal per jaar, voor het overleg zoals genoemd bij eis 4.3 een rapportage aan met daarin minimaal het aantal lopende dossiers, overzicht van de totale lasten, lasten uitgesplitst naar kostensoort, overzicht van vragen en klachten en input voor de Prestatiemeter.
4.6	Opdrachtnemer voorziet in een klachtenprocedure. Na akkoord van Opdrachtgever wordt deze klachtenprocedure gehanteerd gedurende de duur van de overeenkomst.
4.7	Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van schriftelijke informatie rondom de dienstverlening die Opdrachtgever kan gebruiken voor voorlichting via intranet of bij uitdiensttreding.

Eisen 5. Kwaliteitseisen

5.1	Opdrachtgever hanteert een zgn. Prestatiemeter, welke periodiek wordt besproken met de contactpersoon op contract niveau van Opdrachtgever en waarbij de uitslag van de Prestatiemeter onderwerp van gesprek is. De uitslag van de Prestatiemeter is gekoppeld aan de tevredenheid van Opdrachtgever over de geleverde dienstverlening door opdrachtnemer. De Prestatiemeter omvat de meest relevante contractafspraken- en doelen (vastgesteld vanuit de aanbestedingsdocumenten en offerte van Opdrachtgever) De score wordt bepaald aan de hand van meetbare management informatie of de ervaring van de contracteigenaar en interne klanten van Opdrachtgever. De concept Prestatiemeter is als bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten. Opdrachtnemer gaat akkoord met de systematiek van de concept Prestatiemeter. Na voorlopige gunning zal de definitieve Prestatiemeter door Opdrachtgever worden opgesteld en aan de beoogd opdrachtnemer worden voorgelegd ter afstemming.
5.2	Opdrachtnemer verzamelt ieder half jaar tijdig de benodigde managementinformatie ten behoeve van de Prestatiemeter en verzend deze naar de contactpersoon van Opdrachtgever. Na implementatie vindt het eerste meetmoment voor de Prestatiemeter plaats.
5.3	Opdrachtnemer zet zich in, om de resultaten van de Prestatiemeter te behalen en op het afgesproken niveau te houden.
5.4	Opdrachtnemer wijst een vaste casemanager (contactpersoon) aan welke als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert en die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden (verloop van de reïntegratie) en overlegt met Opdrachtgever over eventuele in te zetten interventies in verband met eventuele bijkomende kosten voor Opdrachtgever.
5.5	Opdrachtnemer zorgt er voor dat Opdrachtgever actueel digitaal inzicht heeft in de lopende dossiers en aanmeldingen/afwijzingen. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever bij de implementatie en tijdens de looptijd van de overeenkomst voor te lichten over het gebruik van de digitale tool.

Eisen 6. Bestellen en Betalen

6.1	Onder vermelding van het Proquiro-nummer verzendt Opdrachtnemer digitaal een factuur naar: crediteuren@avans.nl De factuur bevat tenminste: • Naam en adres van de Opdrachtnemer • Adressering Opdrachtgever, deze luidt; Avans Hogeschool Crediteurenadministratie Postbus 90116
------------	--

	4800 RA Breda • BTW identificatienummer van de Opdrachtnemer; • Het toegepaste btw percentage, inclusief de differentiatie hoog / laag tarief en vrijstelling BTW; • Het verschuldigde BTW bedrag; • De vergoeding excl. BTW moet overeenkomen met het totale factuurbedrag; verminderd met de gefactureerde BTW; • Ordernummer /-referentie (verstrekkt door Opdrachtgever); • Registratienummer Opdrachtnemer bij de Kamer van Koophandel; • De naam van de contactpersoon van Opdrachtgever. Voorts dient de factuur te voldoen aan de wettelijke vereisten.
6.2	De facturen dienen door Opdrachtnemer digitaal in PDF-format en indien beschikbaar ook in XML – format te worden ingediend. Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. De maximale bestandsgrootte is 10 MB, dit betreft de e-mail zelf inclusief eventuele bijlage(n). Fysieke 'papieren' facturen worden niet in behandeling genomen.
6.3	Facturering en betaling vinden plaats in een wettig Nederlands betaalmiddel.
6.4	Indien gewenst factureert Opdrachtnemer per bedrijfsonderdeel.
6.5	Facturatie dient per dossier per medewerker te geschieden. - Voor uitkeringen volgt Opdrachtgever de wettelijk geldende frequentie van betaling van de uitkering; - Voor alle andere kosten die Opdrachtnemer in rekening brengt (conform overeengekomen posten) wordt maandelijkse facturatie gehanteerd. Op de facturen dienen de separate kostenposten duidelijk te zijn vermeld (o.a. interventies, implementatie, jaarlijkse fee, uitvoeringskosten).
6.6	Indien een factuur niet voldoet aan de hiervoor genoemde Eisen wordt de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk en/of per email op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan alle genoemde Eisen. De betalingstermijn gaat pas in op het moment dat de factuur voldoet aan alle gestelde Eisen.
6.7	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
6.8	Op het moment dat Opdrachtnemer extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient de Opdrachtnemer hiervoor een nieuwe opdracht te ontvangen van Opdrachtgever met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.
6.9	Opdrachtgever heeft uitgangspunten opgesteld t.a.v. het bestellen tot betalen proces, zie hiervoor Bijlage 'Uitgangspunten en factuurvereisten'. Opdrachtnemer dient zich aan deze uitgangspunten te conformeren.

Eisen 7. Migratie en implementatie

7.1	De af te sluiten raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 01-01-2022. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening vanaf 01-01-2022 door opdrachtnemer kan worden uitgevoerd / overgenomen. In verband met het sluiten van schoollocaties dient de implementatie voor 15 december 2021 volledig afgerond te zijn.
7.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige passende implementatie van de raamovereenkomst bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer verzekert Opdrachtgever van een succesvolle start van de dienstverlening in de transitieperiode.

	Hieronder verstaat Opdrachtgever een implementatieperiode die voor 1 januari 2022 is afgerond. De kosten voor de implementatie kunnen ook enkel in 2021 worden gefactureerd. Opdrachtnemer levert hiervoor een implementatieplan aan welke na goedkeuring van Opdrachtgever kan worden uitgevoerd. Dit implementatieplan ziet minimaal op de eventuele overdracht van dossiers, planning, communicatie, taken, verantwoordelijken en verwachte inspanning van Opdrachtgever.
7.3	Bij beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de raamovereenkomst van Opdrachtgever en diens ex-werknemers in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld. De verantwoording / aansprakelijkheden over uitgevoerde dienstverlening blijven na einde overeenkomst van kracht.
7.4	Bij het eindigen van de overeenkomst dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor de overdracht van lopende dossiers en bijbehorende dienstverlening, inclusief complete dossiers en bij Opdrachtnemer aanwezige kennis ten aanzien van de ZW-gerechtigden. Door Opdrachtnemer afgegeven poortwachtergarantie blijft van kracht over de periode waarin Opdrachtnemer de dienstverlening heeft uitgevoerd.

Eisen aan de opdracht

8.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volledige uitvoering van de (wettelijke) verplichtingen en taken/werkzaamheden (verzuimbegeleiding en re-integratie)/ uitkeringsadministratie die behoren bij het eigenrisicodragerschap van het ERD ZW. De gegevens benodigd hiervoor (hoogte uitkering) dienen tijdig aangeleverd te worden door Opdrachtnemer.
8.2	Opdrachtnemer gaat integer om met het behandelplan van de ZW uitkeringsgerechtigde. Indien het voor een ZW uitkeringsgerechtigde beter is om een bepaalde activiteit uit te voeren (in het kader van de gevraagde dienstverlening) dient Opdrachtnemer hierin te voorzien. Concreet bedoelt Opdrachtgever hiermee dat Opdrachtnemer niet terughoudend mag zijn met het uitvoeren van activiteiten omdat dit de standaard uitvoeringskosten belast.
8.3	Opdrachtnemer berekent per ZW-instroomer de hoogte van de uitkeringskosten bij de maximale duur van het ZW-traject en informeert Opdrachtgever hierover.
8.4	Opdrachtnemer verzorgt de volledige communicatie naar ZW-gerechtigde ex-medewerkers van Opdrachtgever.
8.5	Opdrachtnemer geeft voor aanvang van de overeenkomst aan welke informatie op welk moment door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer dient te worden verstrekt voor de uitvoering van het ERD ZW. Hierbij wordt het uitgangspunt gehanteerd dat er een zo licht mogelijke taak voor uitvoering binnen Opdrachtgever is weggelegd.
8.6	Opdrachtnemer maakt met Opdrachtgever de afspraken rondom aanpak communicatie aan ex-medewerkers met betrekking tot verzuimbegeleiding.
8.7	Opdrachtnemer dient een prijs (standaard uitvoeringskosten) op te geven per ZW uitkeringsgerechtigde. Dit is een prijs die voor alle ZW-uitkeringsgerechtigden hetzelfde is. Deze prijs omvat alle benodigde activiteiten opgenomen, te weten: - Claimbeoordeling ZW (ongeacht ZW-recht toegekend of niet) - Gehele ziekteperiode tot eventuele ingangsdatum WIA (104 weken en eventueel verlenging loonsanctie) - Kosten voor inzet bedrijfsarts, verzekeringsarts en arbeidsdeskundige - Re-integratie naar passende arbeid door casemanager (of vergelijkbaar) - Poortwachter garantie

8.8	Interventies worden apart geoffreerd en alleen ingezet na uitdrukkelijk, schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Opdrachtnemer hanteert de door hem aangeboden tarieven gedurende de looptijd van de overeenkomst en is gerechtigd deze prijzen te indexeren zoals eerder genoemd in dit document.
8.9	Eventuele kosten en/of opgelegde sancties door UWV voortvloeiend uit fouten van Opdrachtnemer in haar dienstverlening en samenhangende juridische kosten (voor bezwaar en beroep) kunnen nooit doorbelast worden aan Opdrachtgever. Dit geldt ook voor juridische procedures (bezwaar en beroep) van Opdrachtnemer die niet te wijten zijn aan Opdrachtgever.
8.10	Eventuele loonsancties die door het UWV worden opgelegd (na de afgegeven poortwachtergarantie) worden door Opdrachtnemer niet doorbekend aan Opdrachtgever. Eventuele WGA-lasten die ontstaan door een toerekenbare fout in de aanpak van de re-integratie door Opdrachtnemer tijdens de ZW-periode komen voor rekening van Opdrachtnemer.
8.11	Opdrachtnemer meldt een geconstateerde situatie waarin Opdrachtgever mogelijk als eigenrisicodragers regres (uitkeringslasten) kan verhalen op een derde (o.b.v. artikel 52a, Ziektewet) aan Opdrachtgever.