

Programma van eisen 210026REG

Het programma van eisen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en beschrijft de minimumeisen van de opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimumeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet blijkt te voldoen volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota('s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document, zie ook de rangordebepalingen in de selectieleidraad. Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert u deze eisen gelezen en begrepen te hebben én aan deze eisen te kunnen voldoen.

1. Algemeen

- 1.1. Elke deelnemende organisatie sluit een eensluidende overeenkomst met opdrachtnemer af voor wettelijke, additionele en optionele taken (zoals beschreven in de leidraad). Bij de uitvoering van de opdracht houdt opdrachtnemer rekening met de visie, intenties en uitgangspunten van de opdrachtgever, zoals verwoord in deze aanbestedingsstukken waaronder, maar niet uitsluitend, verzuimbegeleiding door vroegtijdige triage en taakdelegatie door middel van de inzet van een Praktijkondersteuner Bedrijfsarts (POB'er) binnen het Drechtstedelijke eigen-regiemodel, mede vanuit het oogpunt van demedicalisatie en met inzet van een zogenoemde providerboog.
- 1.2. De dienstverlening is gebaseerd op de wettelijke, additionele en optionele taken, het programma van eisen, aangevuld met de door opdrachtnemer ingediende plannen bij inschrijving. De kosten hiervoor zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs.
- 1.3. Opdrachtnemer werkt conform vigerende wet- en regelgeving en in het bijzonder conform de Wet Verbetering Poortwachter, de Arbowet, Wet BIG, richtlijnen van beroepsverenigingen zoals de NVAB, waaronder het 'Standpunt taakdelegatie', en de SRA én de Algemene verordening gegevensbescherming.
- 1.4. Opdrachtnemer werkt conform het Drechtstedelijke verzuimbeleid. Deze is meegestuurd als bijlage bij de aanbestedingsstukken.
- 1.5. Opdrachtnemer voldoet gedurende de contractperiode aan zijn SROI verplichting.
- 1.6. Opdrachtnemer gaat akkoord met en werkt volgens de normtijden voor verzuimbegeleiding, zoals opgenomen in de bijlage met de verrichtingenlijst. Uitgangspunt hierbij is comply or explain (pas toe of leg uit), afwijkingen naar boven en naar beneden moeten onderbouwd kunnen worden.
- 1.7. Opdrachtnemer zorgt voor een bezet en bereikbaar secretariaat/verzuimdesk op maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur.
- 1.8. Rechtstreeks contact tussen de leidinggevende (in zijn of haar rol als casemanager) en de bedrijfsarts en/of de POB'er is telefonisch of per e-mail moet mogelijk zijn tijdens kantooruren. Binnen 24 uur wordt gereageerd op vragen of verzoeken.
- 1.9. Opdrachtnemer werkt op verzoek mee aan het opstellen van communicatiemiddelen over verzuimbegeleiding en aanverwante diensten. Het initiatief daarvoor ligt bij de opdrachtgever.

2. In te zetten personeel

- 2.1. Opdrachtnemer vormt voor elke opdrachtgever zoveel als mogelijk een vast team, zodat er zo veel mogelijk vaste gezichten zijn voor verzuimers en leidinggevendenden gedurende de looptijd van het contract.
- 2.2. Het staat opdrachtnemer vrij om naast de BIG-geregistreerde bedrijfsartsen, ook andere BIG-geregistreerde artsen in te zetten onder verantwoordelijkheid en taakdelegatie van een geregistreerd bedrijfsarts.
- 2.3. De in te zetten POB'ers hebben minimaal een HBO-diploma en hebben ten minste drie jaar werkervaring in het primaire proces bij een arbodienstverlener. De POB'er beschikt nadrukkelijk over een bredere dan louter medische blik.
- 2.4. Eisen aan overig in te zetten personeel voor de additionele en optionele taken staan verderop bij de desbetreffende diensten toegelicht.

VERZUIMBEGELEIDING

- 2.5. De opdrachtgever is verantwoordelijk:
 - Voor het invoeren van de ziek- en herstelmeldingen in haar personeelsregistratiesysteem.
 - Voor de rol van casemanager: zijnde het afdelingshoofd (of teamleider) van de afdeling (team) waar de betrokken medewerker werkzaam is.
 - Voor het bijhouden van het verzuim- en re-integratiedossier van de medewerkers.
- 2.6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het koppelen van zijn eigen systeem aan het HR-systeem van de opdrachtgever: 'Mijn HR' van AFAS. Deze koppeling is getest en werkt uiterlijk drie weken voor de officiële start van de verzuimbegeleiding per 1 april 2022. Bij ziekmelding in AFAS worden de relevante gegevens doorgegeven (via de koppeling) aan het systeem van de opdrachtnemer. Verslaglegging en afspraken (met BA, POB'er of andere zorgverlener) worden door het systeem van de opdrachtnemer via de koppeling zichtbaar voor de opdrachtgever in 'Mijn HR' van AFAS. De koppeling is 'AVG-proof' en tevens volgens de SIVI Verzuimstandaard.
- 2.7. Het staat opdrachtnemer vrij om diverse vormen van spreekuren aan te bieden naast fysiek overleg, zoals telefonisch of digitaal. De keuze is aan de medewerker, waarbij de richtlijnen van de NVAB alsook die van het RIVM in acht worden genomen.
- 2.8. Opdrachtnemer faciliteert een open spreekuur voor medewerkers om op eigen gelegenheid contact te hebben met de bedrijfsarts (ook wel genoemd arbeidsomstandighedensprekuur). Een medewerker kan binnen vijf werkdagen na zijn/haar verzoek bij de bedrijfsarts of praktijkondersteuner terecht. Indien wenselijk wordt na uitdrukkelijke toestemming van de medewerker een terugkoppeling verzorgd naar de leidinggevende. De bedrijfsarts neemt hierover dan rechtstreeks contact op met de direct leidinggevende.
- 2.9. Opdrachtnemer beschikt over een eigen locatie voor de ontvangst medewerkers van opdrachtgever die binnen 45 minuten bereikbaar is met het Openbaar Vervoer vanuit het centrum van de deelnemende gemeenten en vanaf de verschillende locaties van deelnemende werkgevers/locaties. Daarnaast is het mogelijk om, indien gevraagd door de opdrachtgever, op de locatie van de opdrachtgevers af te spreken voor een spreekuur.
- 2.10. De eerste beoordeling door opdrachtnemer van de verzuimende medewerker vindt plaats zeven dagen na ziekmelding. Op basis van de eerste beoordeling wordt onder andere bepaald of oproep voor het spreekuur van de bedrijfsarts daadwerkelijk nodig is.
- 2.11. Elk werkherstattingsadvies en spreekuurverslag moet binnen 24 uur beschikbaar zijn via het HR-systeem van de opdrachtgever. Het werkherstattingsadvies geeft naast een analyse ook

duidelijke handreikingen voor de leidinggevendenden om de re-integratieactiviteiten concreet met de medewerker vorm te geven.

- 2.12. Opdrachtnemer verstrekt binnen een week na het spreekuurcontact een kopie van de probleemanalyse aan de verantwoordelijk leidinggevende en de medewerker. Tevens verzorgt opdrachtnemer een concept plan van aanpak ten behoeve van de leidinggevendenden via het formulier in AFAS
- 2.13. Opdrachtnemer zorgt voor tussentijdse evaluatie met de betrokken medewerker uiterlijk om de zes weken.
- 2.14. Indien een medewerker zich voor de derde keer ziekmeldt in een periode van twaalf maanden spreken we van frequent verzuim. Opdrachtnemer signaleert dit frequent verzuim en neemt contact op met de leidinggevende om de situatie te bespreken.
- 2.15. Opdrachtnemer adviseert uiterlijk in de twaalfde maand over de inzet van een arbeidsdeskundig onderzoek om alle mogelijkheden van de verzuimer te benutten en voert deze uit.
- 2.16. Opdrachtnemer zorgt voor het actueel oordeel en de medische informatie t.b.v. het re-integratieverslag en levert deze uiterlijk twee weken vóór het aanleveren voor de wettelijke termijn via e-mail aan bij de werknemer. Opdrachtgever verzorgt zijn bijdrage en levert deze tijdig, uiterlijk één week voor de wettelijke termijn, aan bij de werknemer en UWV.
- 2.17. Re-integratie in het tweede spoor verloopt in overleg met de betrokken partijen met een extern re-integratiebureau, dat wordt gecontracteerd door de opdrachtgever.
- 2.18. De opdrachtnemer is bij een WIA-aanvraag verantwoordelijk en aansprakelijk voor tijdige toezending van de medische gegevens aan de medewerker.
- 2.19. Opdrachtnemer verplicht zich in voorkomende gevallen tot het UWV-conform en tijdig aanleveren van de re-integratie-documenten zoals de WVP deze noemt, op straffe van het doorberekenen van de UWV-boete aan opdrachtnemer indien deze, conform de UWV-richtlijnen, in gebreke blijft.
- 2.20. De opdrachtnemer vraagt indien nodig, inlichtingen op bij de curatieve sector voor re-integratiebegeleiding en bewaakt dat deze tijdig ontvangen wordt. Zo nodig rappelleert de opdrachtnemer hierop.
- 2.21. Opdrachtnemer verzorgt in afstemming met opdrachtgever het WIA-voorlichtingsgesprek.
- 2.22. De opdrachtnemer werkt samen met ander disciplines en contractpartners om de verzuimbegeleiding optimaal te laten fungeren.
- 2.23. Indien opdrachtnemer aanvullende interventie (waaronder de additionele taken) adviseert wordt goedkeuring gevraagd aan de leidinggevende binnen drie werkdagen. Leidinggevende reageert binnen twee werkdagen. Opdrachtnemer verzorgt binnen twee werkdagen na goedkeuring van de leidinggevende de doorverwijzing.
- 2.24. Opdrachtnemer betreft de leidinggevende gedurende de looptijd van een verzuimtraject proactief met als doel optimale verzuimbegeleiding.
- 2.25. Opdrachtnemer heeft een actieve voorlichtende en signalerende rol richting opdrachtgever. Denk hierbij aan, maar niet uitsluitend: advies aan leidinggevendenden en medewerkers ten aanzien van de relevante regelgeving rond de sociale zekerheid en subsidiemogelijkheden van instanties zoals UWV bij bepaalde ziektebeelden, het verhalen van loonkosten en dergelijke.

OVERIGE WETTELIJKE TAKEN

- 2.26. Op verzoek stelt opdrachtnemer een offerte op voor de overige wettelijke taken, bijvoorbeeld voor een PMO, zie daarvoor de eisen verderop in dit programma van eisen.

3. Additionele taken

- 3.1. Opdrachtnemer biedt een voorziening voor bedrijfsgeneeskundige zorg voor politieke ambtsdragers. Voor specifieke invulling wordt verwezen naar het Protocol Arbo-ondersteuning politieke ambtsdragers (februari 2020). De politieke ambtsdrager kan zich op eigen initiatief wenden tot de bedrijfsarts of POB-er over situaties, aandoeningen of anderszins, die gevolgen hebben voor de inzetbaarheid van de politieke ambtsdrager of ter ondersteuning van re-integratie.
- 3.2. Opdrachtnemer biedt daarnaast:
 - (Thuis)werkplekonderzoek
 - Bedrijfspanychologische zorg
 - Arbeidsdeskundig onderzoek
 - Bedrijfsmaatschappelijk werk
 - Arbeidsfysiotherapie
- 3.3. Eisen aan het (thuis)werkplekonderzoek
 - 3.3.1. Het (thuis)werkplekonderzoek(kantoor, balie, buitendienst, thuis en overig) richt zich op het voorkomen of verminderen van lichamelijke klachten, die samenhangen met de inrichting en gebruik van de werkplek en directe omgeving. Er wordt onder andere gekeken naar:
 - Ergonomie van de werkplek
 - Hoe werkt de medewerker (zithouding, instellingen meubilair etc.)
 - De fysieke belasting (alleen bij een on-site onderzoek)
 - Omgevingsfactoren (denk aan klimaat, verlichting, geluid en trillingen)
 - Veiligheid en voorzorgsmaatregelen
 - 3.3.2. Het werkplekonderzoek kent twee varianten:
 1. Online onderzoek
 2. On-site onderzoek
 - 3.3.3. Rapportage met advies voor verbetering van onder andere de werkplek vindt binnen drie werkdagen plaats aan werknemer en direct leidinggevende.
- 3.4. Eisen aan de in te zetten bedrijfspanychologen:
 - 3.4.1. De bedrijfspanycholoog geeft individueel advies en begeleiding bij persoonlijke ontwikkeling en motivatie, en biedt hulp bij psychologische problemen die (kunnen) leiden tot functioneringsproblemen of ziekteverzuim.
 - 3.4.2. Wordt ingeschakeld in overleg met direct leidinggevende van de medewerker.
 - 3.4.3. Beschikt over een afgeronde WO-masteropleiding Psychologie.
 - 3.4.4. Heeft minimaal drie jaar werkervaring als bedrijfspanycholoog.
 - 3.4.5. Er wordt bij de inzet van de bedrijfspanycholoog onderscheid gemaakt tussen een korte analyse of diagnose van de problematiek en een langlopend behandeltraject door een psycholoog. Een korte analyse of diagnose geeft inzicht in de behandelmogelijkheden en de wenselijkheid van een eventueel vervolgtraject.
 - 3.4.6. Diagnoses mogen alleen gesteld worden door een bedrijfspanycholoog die beschikt over de Basisaantekening Psychodiagnostiek, conform de eisen van het NIP.
 - 3.4.7. Verslaggeving volgt binnen drie werkdagen.

- 3.5. Eisen aan het arbeidsdeskundig onderzoek
 - 3.5.1. Het onderzoek zal in de regel binnen de 42^e en 52^e week na ziekmelding plaatsvinden, maar eventueel ook eerder wanneer het re-integratieproces en/of de context daar aanleiding toe geven.
 - 3.5.2. Het onderzoek beschrijft de re-integratiemogelijkheden voor langdurige verzuimers, zowel binnen het eerste als het tweede spoor.
 - 3.5.3. Het betreffende re-integratierapport voor verzuimer en direct leidinggevende is binnen een week beschikbaar, waarbij de verzuimer het 24 uur eerder in te zien krijgt.
 - 3.5.4. De rapportage bevat in ieder geval een zogenoemde functionele-mogelijkhedenlijst (FML) die aansluit bij de typologie die het UWV hanteert.
- 3.6. Eisen aan de in te zetten arbeidsfysiotherapeuten:
 - 3.6.1. De arbeidsfysiotherapeut informeert, adviseert en behandelt werknemers met als doel arbeid gerelateerde klachten en of ziekteverzuim te voorkomen.
 - 3.6.2. Wordt ingeschakeld in overleg met de direct leidinggevende van de verzuimer.
 - 3.6.3. Beschikt over minimaal een afgeronde HBO-bacheloropleiding Fysiotherapie.
 - 3.6.4. Heeft minimaal drie jaar werkervaring als arbeidsfysiotherapeut.
 - 3.6.5. Verslaggeving volgt binnen drie werkdagen.
- 3.7. Eisen aan de in te zetten bedrijfsmaatschappelijk werkers:
 - 3.7.1. De bedrijfsmaatschappelijk werker houdt zich vanuit het oogpunt van (mogelijke) gevolgen voor het werk bezig met problemen in de sociale omgeving van werknemers, zowel vanuit preventieve invalshoek als vanuit het perspectief van re-integratie.
 - 3.7.2. De bedrijfsmaatschappelijk werker heeft tevens een belangrijke verwijzfunctie, onder meer naar de bedrijfspsycholoog alsook naar andere professionals en partijen.
 - 3.7.3. Wordt ingeschakeld in overleg met de direct leidinggevende van verzuimer.
 - 3.7.4. Beschikt over minimaal een afgeronde HBO-bacheloropleiding Maatschappelijk werk en dienstverlening.
 - 3.7.5. Heeft minimaal drie jaar werkervaring als bedrijfsmaatschappelijk werker.
 - 3.7.6. Verslaggeving volgt binnen drie werkdagen.

4. Optionele taken

- 4.1. Er zijn drie optionele taken:
 - 4.1.1. Verzuimcoaching,
 - 4.1.2. Ondersteuning casemanagement
 - 4.1.3. Het uitvoeren van de RI&E, met inbegrip van het opstellen van een plan van aanpak. Dit gebeurt op nadere offerte basis.
- 4.2. Ten aanzien van verzuimcoaching en casemanagement geldt dat per deelnemende organisatie maatwerkafspraken worden gemaakt, al naar gelang de behoefte van de betreffende organisatie. De eventuele inzet kan zowel incidenteel als structureel van aard zijn.

4.3. Eisen aan de verzuimcoach of -consulent:

- 4.3.1. De verzuimcoach stemt nauw af met de bedrijfsarts, POB-er en opdrachtgever.
- 4.3.2. Inzet vindt alleen plaats na uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever.
- 4.3.3. De verzuimcoach adviseert, al naar gelang de omstandigheden van het geval, de (mogelijke) verzuimer en de direct leidinggevende.
- 4.3.4. De verzuimcoach voert, in alle vertrouwelijkheid, 'het goede gesprek'.
- 4.3.5. De verzuimcoach beschikt over organisatiesensitiviteit en sterk ontwikkelde adviesvaardigheden.
- 4.3.6. De verzuimcoach weet ook waar de grenzen van zijn of haar inzet liggen en verwijst waar nodig, in afstemming met bedrijfsarts / POB-er en opdrachtgever, door naar andere professionals waaronder de bedrijfsmaatschappelijk werker en de bedrijfspsycholoog.
- 4.3.7. Beschikt over minimaal een HBO-opleiding en aanvullende vakinhoudelijke kwalificaties.
- 4.3.8. Heeft minimaal drie jaar ervaring in de rol. .

4.4. Eisen aan de ondersteuner casemanagement:

- 4.4.1. De ondersteuner casemanagement adviseert de leidinggevend en gevraagd en ongevraagd over met name de meer formele of 'dossierkant' van ziekteverzuim, primair vanuit de optiek van goed werkgeverschap en mede met het nadrukkelijke doel onnodige schadelast te beperken.
- 4.4.2. De ondersteuner casemanagement heeft en behoudt gedurende de opdracht actuele kennis van arbo-wet- en regelgeving, alsmede van relevante wet- en regelgeving op het gebied van sociale zekerheid.
- 4.4.3. Inzet vindt alleen plaats na uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever.
- 4.4.4. Accuratesse, gestructureerd te werk gaan en het hanteren van een objectieve blik zijn kerncompetenties van de ondersteuner casemanagement.
- 4.4.5. Beschikt over minimaal een HBO-opleiding en aanvullende vakinhoudelijke kwalificaties.
- 4.4.6. Heeft minimaal drie jaar ervaring in de rol.

5. Implementatie huidige contract en overdracht bij afloop

- 5.1. Uiterlijk 1 april 2022 zijn alle voorbereidende werkzaamheden afgerond, denk aan – maar niet uitsluitend – de volgende onderdelen: het vaste team per opdrachtgever is bekend en er is kennis gemaakt, de koppeling met het softwaresysteem is gemaakt en de dossiers zijn overgedragen.
- 5.2. Opdrachtnemer en -gever stellen een vaste contactpersoon aan die als projectleider van de implementatie fungeert.
- 5.3. Opdrachtnemer zorgt voor een persoonlijke overdracht van de dossiers: binnen de grenzen van de geldende regelgeving zal per deelnemende opdrachtgever een bijeenkomst plaatsvinden waarin de lopende verzuimdossiers worden besproken, in aanwezigheid van in elk geval de latende en de nieuwe bedrijfsarts en de leidinggevende.
- 5.4. Bij afloop van het contract – op welk moment dan ook – zorgt opdrachtnemer voor een warme overdracht conform eis 5.3.

6. Privacy

- 6.1. Elke arbodienst verwerkt bij de uitvoering van haar werkzaamheden persoonsgegevens onder eigen verantwoordelijkheid, daar zij een wettelijke verplichting heeft tot het verwerken van deze persoonsgegevens en/of zij hiervoor een gerechtvaardigd belang heeft. Opdrachtnemer dient zich bij de gegevensverwerking te houden aan de verplichtingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast wordt door opdrachtnemer met de opdrachtgever een data-uitwisselingsovereenkomst afgesloten. Deze overeenkomst is als bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsstukken en wordt door opdrachtnemer met elke afzonderlijke opdrachtgever afgesloten.
- 6.2. Ten aanzien van de toegang tot het netwerk van de opdrachtgever, voor het verwerken van onder andere de terugkoppeling in ons personeelssysteem, overleggen de betreffende medewerkers van de opdrachtnemer een Verklaring Omtrent Gedrag en wordt de door opdrachtgever verstrekte geheimhoudingsverklaring ondertekend.
- 6.3. De opdrachtnemer publiceert en communiceert alleen na schriftelijke toestemming van opdrachtgever over haar voor de opdrachtgever verrichte activiteiten.
- 6.4. Opdrachtnemer gaat akkoord met de verwerkersovereenkomst van opdrachtgever en tekent deze bij definitieve opdrachtverstrekking. Deze overeenkomst is als bijlage toegevoegd aan de aanbestedingsstukken.

7. Contractmanagement en rapportage

- 7.1. Het contractmanagement wordt gevoerd conform de CATS-CM-methodiek op twee niveaus:
 - Centraal: namens alle deelnemende opdrachtgevers is er een centrale contractmanager en servicemanager benoemd. De opdrachtnemer benoemt een centrale contactpersoon: de accountmanager.
 - Lokaal: bij elke opdrachtgever is een contactpersoon benoemd die het vaste aanspreekpunt vormt en de lokale contractafspraken beheert, de zogenaamde lokale servicemanager. Bij het vaste team van de opdrachtnemer zit ook één contactpersoon. Dat mag tevens de centrale accountmanager zijn.
 - De centrale contractmanager en servicemanager van opdrachtgever dragen zorg voor afstemming met de lokale servicemanagers. Opdrachtnemer zorgt ook voor afstemming tussen zijn centrale en lokale contactpersonen.
- 7.2. Ten behoeve van een adequate uitvoering van het contract wordt er een contractbeheersingsdocument opgesteld, genaamd 'Dossier afspraken en procedures'. Dit document bevat nadere afspraken en preciseringen die tijdens de uitvoering worden gemaakt en wordt door de contractmanager van opdrachtgever beheerd. Ook worden hierin de in gezamenlijkheid vast te stellen KPI's opgenomen.
- 7.3. Er is periodiek inhoudelijk overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, nader te preciseren naar aard en frequentie per opdrachtgever in de implementatieperiode. Op centraal niveau vindt eenmaal per kwartaal afstemming tussen opdrachtgever en -nemer plaats.
- 7.4. Opdrachtnemer voert eenmaal per twaalf maanden een tevredenheidsonderzoek uit onder verzuimers, hun direct leidinggevenden en alle overig betrokken medewerkers uit en rapporteert daarover aan de centrale contactpersonen.
 - 7.4.1. De tevredenheidsrapportage bevat zowel de ervaringen per opdrachtgever als het totale oordeel.
 - 7.4.2. Het eerste onderzoek betreft het eerste kwartaal van de dienstverlening (start 1 april 2022, tweede kwartaal 2022) en wordt op of rond 1 september 2022 opgeleverd.

- 7.4.3. Het tweede onderzoek betreft de periode juli 2022 t/m juni 2023 en wordt op of rond 1 september 2023 opgeleverd.
- 7.4.4. Deze cyclus herhaalt zich voor de volgende contractjaren.
- 7.5. De tevredenheidsrapportage maakt vanaf de tweede meting onderdeel uit van een jaarrapportage die aanvullend de volgende items bevat:
 - 7.5.1. Voor elke werkgever over verzuim in de vorm van een risico- en verzuimanalyse met bijbehorende prognoses met betrekking tot de aard van het verzuim (fysiek, psychisch, sociaal en arbeidsomstandigheden).
 - 7.5.2. Indien van toepassing aangeduid op risicogroepen, risicofuncties en risicofactoren in de organisatie.
 - 7.5.3. De geleverde informatie dient gerelateerd te zijn aan de kwantitatieve informatie van de opdrachtgever en door opdrachtgever gebruikt personeelsinformatiesysteem.
 - 7.5.4. Onderscheid dient gemaakt te worden tussen curatieve en preventieve werkzaamheden.
 - 7.5.5. De jaarrapportage bevat minimaal de verzuimoorzaken en verrichtingen van de opdrachtnemer.
 - 7.5.6. De rapportage wordt waar opportuun uitgesplitst naar sectoren of hoofdafdelingen, in nader overleg met de opdrachtgever.
- 7.6. De opdrachtnemer evalueert jaarlijks de dienstverlening met de OR van de opdrachtgever. De opdrachtnemer verstrekt daartoe schriftelijk een jaarrapportage aan de personeelsvertegenwoordiging of Ondernemingsraad van elke opdrachtgever, overeenkomstig de jaarrapportage aan de werkgever.
- 7.7. De jaarrapportage gaat ook in op de wijze waarop opdrachtgever zijn rol in- en vervult.

8. Offertes

- 8.1. Indien opdrachtnemer nadere offertes op moet stellen (bijvoorbeeld voor de uitvoering van een PMO), dan gebeurt dit binnen vijf werkdagen na aanvraag. Binnen drie werkdagen reageert de opdrachtgever hierop.
- 8.2. Een offerte biedt ten minste een transparant inzicht in alle uit te voeren werkzaamheden, een open begroting en planning.
- 8.3. Extra werkzaamheden worden alleen uitgevoerd na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.
- 8.4. De geoffreerde som voor deze offertes, resultaat van $p \times q$ (prijs maal hoeveelheid), wordt gebaseerd op de bij inschrijving ingediende inschrijfprijzen.

9. Facturatie en indexatie

- 9.1. Opdrachtnemer past e-facturatie toe (UBL/XML), zie de volgende website voor specificaties: https://www.servicecentrumdrechtsteden.nl/Zaken_doen/Factureren_aan_de_Drechtsteden
- 9.2. Hoewel het Team Crediteuren voor de gehele regio werkt, zijn er nuanceverschillen in de facturatie per opdrachtgever. Opdrachtnemer dient zich hiervan bewust te zijn en dient hiernaar te handelen. Ook gerelateerd aan hoe de uren en/of verrichtingen verwerkt worden. Nadere afspraken hierover worden in de implementatieperiode gemaakt.
- 9.3. Tenzij anders wordt afgesproken in de implementatieperiode, factureert opdrachtnemer per opdrachtgever één verzamelfactuur per kalendermaand achteraf, voorzien van opgegeven interne routenummering. Op de factuur zijn de verrichtingen en/of uren gespecificeerd conform inschrijfstaat. Ook de additionele en optionele taken worden gespecificeerd.

- 9.4. Opdrachtgever vergoedt een aansluitabonnement. Opdrachtnemer biedt hiervoor een prijs aan in de inschrijfstaat. De prijs geldt per medewerker. Jaarlijks wordt het bedrag berekend op basis van het aantal medewerkers op 1 januari van hetzelfde jaar. Dit bedrag mag op 1 april van elk jaar gefactureerd worden per opdrachtgever.
- 9.5. De facturen bevatten een opgave van de bestede tijd in uren, afgerond in kwartieren.
- 9.6. De opgegeven uur- en producttarieven worden vanaf het tweede contractjaar, dus met ingang van 1 april 2023, jaarlijks geïndexeerd conform het indexcijfer over het kalenderjaar daarvoor. Basis daarvoor vormt de 'Jaarmutatie CPI afgeleid' (<https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83131NED>).