

BIJLAGE 10  
CONCEPT OVEREENKOMST  
ARBODIENSTVERLENING

WERKBEDRIJF ATLANT DE PEEL  
h.o.d.n. SENZER

-

XXX

## INHOUDSOPGAVE

Pagina

artikel 1, begrippen .....	3
artikel 2, onderwerp van de overeenkomst .....	4
artikel 3, opdrachtverstrekking en aanvaarding.....	4
artikel 4, duur en beëindiging van de overeenkomst .....	4
artikel 5, dienstverlening .....	5
artikel 6, verzuimbegeleiding .....	6
artikel 7, disciplines en vervanging .....	6
artikel 8, implementatie .....	10
artikel 9, overige bepalingen .....	10
artikel 10, ict .....	11
artikel 11, prestatie indicatoren .....	12
artikel 12, rapportage .....	13
artikel 13, communicatie.....	13
artikel 14, bevoegde medewerkers opdrachtgever.....	14
artikel 15, prijs .....	14
artikel 16, facturering en betalingsvoorwaarden.....	15
artikel 17, klachtenregeling.....	16
artikel 18, overige verplichtingen .....	17
artikel 19, controle.....	17
artikel 20, geheimhouding .....	17
artikel 21, aansprakelijkheid.....	18
artikel 22, toepasselijke voorwaarden en geschillen .....	18
bijlage 1 prijzen .....	20
bijlage 2 invulling en optimalisatie (verzuim)proces .....	21
bijlage 3 innovatief voorstel voor een integrale aanpak duurzame inzetbaarheid en verzuimreductie .....	22
bijlage 4 bedrijfsaansprakelijkheid- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering.....	23
bijlage 5 inkoopvoorwaarden vng.....	24
bijlage 6 verwerkersovereenkomst.....	25

Senzer:

XXX:

## DE ONDERGETEKENDEN

1. **Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer**, gevestigd en kantoorhoudend te 5705 AX Helmond aan de Montgomeryplein 6, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, mevrouw A.E.W. van Limpt, hierna te noemen "**Opdrachtgever**";
2. **XXX**, gevestigd en kantoorhoudend te ..... aan de ....., te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar ....., de heer/mevrouw ....., hierna te noemen "**Opdrachtnemer**";

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen "**Partijen**".

## NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

- A. Opdrachtgever wenst Arbodienstverlening in te kopen.
- B. In het kader van het project 'Arbodienstverlening' heeft Opdrachtgever een Europese aanbesteding doorlopen voor het leveren van Arbodienstverlening aan Opdrachtgever.
- C. Op 15 juli 2022 zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld via TenderNed, met kenmerk ..... en is het Bestek uitgebracht met besteknummer 2022-300.
- D. Opdrachtnemer heeft op ..... 2022 een Inschrijving ingediend.
- E. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Leverancier, de Opdrachtnemer.
- F. Partijen leggen in deze Overeenkomst de voorwaarden vast waaronder Opdrachtnemer Arbodienstverlening levert.
- G. Opdrachtnemer is bereid en gehouden de dienst Arbodienstverlening te leveren overeenkomstig de uit deze Overeenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Senzer:	XXX:
---------	------

## VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

### Artikel 1, Begrippen

In deze Overeenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedende dienst:	Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer, gevestigd en kantoorhoudend te 5705 AX Helmond aan de Montgomeryplein 6, zijnde de Opdrachtgever;
Arbodienstverlening:	alle diensten die een arbodienst levert of kan leveren in het kader van de Arbowetgeving en verzuimbegeleiding
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bijlagen:	de Bijlagen 1 tot en met 5, die van deze Overeenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Europese aanbesteding:	aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit;
Opdracht:	opdracht verstrekt door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor het leveren van Arbodienstverlening;
Opdrachtgever:	Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer, gevestigd en kantoorhoudend te 5705 AX Helmond aan de Montgomeryplein 6;
Opdrachtnemer:	...;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Overeenkomst:	de overeenkomst die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met één Opdrachtnemer zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele bijlagen.

Senzer:	XXX:
---------	------

## Artikel 2, Onderwerp van de Overeenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Overeenkomst is de levering van Arbodienstverlening aan Opdrachtgever conform de omschrijving in deze Overeenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. Bestek Arbodienstverlening 2022-300;
  2. nota van inlichtingen;
  3. Inschrijving van Opdrachtnemer van ..... 2022;
  4. nadere schriftelijke werkafspraken;
  5. inkoopvoorwaarden VNG (Bijlage 5).
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen deze Overeenkomst en de daarvan deel uitmakende bescheiden geldt de volgende rangorde:
1. Overeenkomst (inclusief inkoopvoorwaarden VNG);
  2. nadere schriftelijke werkafspraken;
  3. nota van inlichtingen;
  4. Bestek Arbodienstverlening, 2022-300;
  5. Inschrijving van Opdrachtnemer van ..... 2022.
- 2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld aan de Opdrachtnemer, dan gelden steeds die hogere eisen, tenzij in de hoger gerangschikte bescheiden expliciet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, de lagere eisen gelden.
- 2.3 Opdrachtnemer verplicht zich deze Overeenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

## Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer de Opdracht tot het leveren van de dienst Arbodienstverlening, gelijk Opdrachtnemer deze Opdracht van de Opdrachtgever aanvaardt, onder de in deze Overeenkomst neergelegde voorwaarden.

## Artikel 4, Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst treedt in werking op 1 januari 2023 en wordt aangegaan voor een periode van vier jaar. De Overeenkomst kan door Opdrachtgever tweemaal worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een aangetekend schrijven aan Opdrachtnemer.
- 4.2 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden indien Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze Overeenkomst.
- 4.3 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang en zonder opzegtermijn te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven indien:

Senzer:	XXX:
---------	------

1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement geraakt;
3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd waardoor deze niet langer in staat moet worden geacht de Overeenkomst na te kunnen komen
6. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij waarin de betreffende Partij op de desbetreffende nalatigheid is gewezen en in gebreke is gesteld.

4.4 Indien een situatie zoals genoemd in artikel 4.3 sub 6 zich voordoet zullen Partijen in overleg treden. Indien een der Partijen in gebreke blijft zulks overleg te plegen, zullen alle voortvloeiende kosten voor rekening komen van de in gebreke blijvende Partij.

## Artikel 5, Dienstverlening

- 5.1 Opdrachtnemer is en blijft gedurende de Overeenkomst een gecertificeerde Arbodienst en ondersteunt de Opdrachtgever bij de wettelijke verplichte processen inzake de verzuimbegeleiding, conform de Arbowet en Wet Verbetering Poortwachter (en diens eventuele wettelijke opvolgers). Het betreft de dienstverlening binnen de 104 weken van de Wet Verbetering Poortwachter.
- 5.2 Opdrachtnemer is een Arbodienst die naast verzuimbegeleiding samen met Opdrachtgever werkt aan duurzame inzetbaarheid van Medewerkers.
- 5.3 De Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever in zijn streven het ziekteverzuimbeleid (en protocol) verder te ontwikkelen en te versterken met als doel het (ziekte)verzuim (het ziekteverzuimpercentage, verzuimduur en de meldingsfrequentie) te verminderen. De Opdrachtnemer committeert zich aan het (ziekte)verzuimbeleid.
- 5.4 De implementatie van de Opdracht door Opdrachtnemer dient tijdig te geschieden waarbij de dienstverlening vanaf 1 januari 2023 operationeel is, inclusief ondersteunend ICT-systeem, en wordt uitgevoerd overeenkomstig de relevante geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder omtrent de arbeidsomstandigheden, ziekte en re-integratie en de AVG (privacy).
- 5.5 Opdrachtnemer is sparringpartner van het management, de OR en de interne kerndeskundigen van Opdrachtgever, die een rol hebben in verzuimaanpak (preventief en curatief) en heeft geen financiële relatie met de Opdrachtgever, anders dan uit de Overeenkomst voortvloeit.
- 5.6 De wijze waarop Opdrachtnemer tegen verzuim(begeleiding) aankijkt is gebaseerd op een aantal basisprincipes:
  - Opdrachtgever is een open en transparante organisatie waar mensen samen en met plezier werken, initiatief nemen, lef tonen en waar het talent van Medewerkers wordt gezien, benut en beloond;
  - Opdrachtgever werkt met vitale Medewerkers die duurzaam en blijvend inzetbaar zijn en ervoor zorgen dat Opdrachtgever een veerkrachtige organisatie is en streeft hierbij het concept van positieve gezondheid na. In dit concept wordt gezondheid niet meer gezien als de af- of

Senzer:	XXX:
---------	------

aanwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren;

- Opdrachtgever zet zich in om het werkplezier van haar Medewerkers te optimaliseren door continu te focussen op inzetbaarheid, vitaliteit en veiligheid zodat zij hun taak optimaal kunnen uitvoeren;
- Opdrachtgever werkt op basis van het eigen regiemodel. De leidinggevenden van Opdrachtgever voeren de eigen regie en worden hierbij ondersteund door met name de Casemanager TD, maar ook van Medewerkers wordt eigen regie verwacht;
- Opdrachtgever onderzoekt momenteel of in de toekomst een eigen verzuimcoördinator in dienst wordt genomen (voor een gedeelte) van de activiteiten van de Casemanager TD in te vullen;
- de-medicalisering met nadruk op de mogelijkheden voor de inzetbaarheid van de Medewerker, wat kan nog wel in plaats van wat kan niet (omdenken);
- duidelijke afspraken omtrent rolverdeling in het verzuimproces die iedereen in de organisatie kent;
- bij onduidelijkheid van de klachten bij Medewerker en wanneer dit noodzakelijk is voor een adequaat dossier ten behoeve van de WIA, dan opvraag van medische info en objectivering door de Bedrijfsarts;
- het medisch dossier wordt geregistreerd en bijgehouden door Opdrachtnemer conform wettelijke bepalingen;
- streven naar structurele oplossingen met oog voor de belangen van zowel werkgever als Medewerker;
- Opdrachtnemer stelt zich in haar dienstverlening proactief op en adviseert gevraagd en ongevraagd;
- preventie kan het verzuim positief beïnvloeden.

## Artikel 6, Verzuimbegeleiding

- 6.1 De verzuimbegeleiding van Opdrachtnemer start op aangeven van Opdrachtgever. De Bedrijfsarts en/of Casemanager TD werken vanuit de locaties van de Opdrachtgever, houden fysieke spreekuren op de locatie in Helmond en zijn op vaste tijden bereikbaar voor leidinggevenden en Medewerkers.
- 6.2 In samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan het proces en de rolverdeling verder geoptimaliseerd worden met als doel het verzuim (verzuimpercentage, meldingsfrequentie en verzuimduur) te reduceren en de duurzame inzetbaarheid te verbeteren.
- 6.3 Het proces van de verzuimbegeleiding bij Opdrachtgever is ingericht conform het schema zoals vastgelegd in Bijlage 2.
- 6.4 Het innovatief voorstel voor een integrale aanpak Duurzame inzetbaarheid en verzuimreductie van Opdrachtnemer is vastgelegd in Bijlage 3.

## Artikel 7, Disciplines en vervanging

- 7.1 Opdrachtnemer heeft de beschikking over professionals die passen in de huidige fase van ontwikkeling van verzuimbegeleiding bij de Opdrachtgever. De professionals zijn ervaren in het faciliteren van het gekozen

Senzer:	XXX:
---------	------

model met een de-medicaliserend perspectief

- 7.2 Opdrachtgever heeft op haar werklocaties in Helmond werkruimtes beschikbaar van waaruit de spreekuren door de Opdrachtnemer worden verzorgd.
- 7.3 De Bedrijfsarts / Casemanager TD neemt de door de Nederlandse vereniging van arbeids- en bedrijfsgeneeskunde opgestelde beroepsprofielen, codes en protocollen in acht.
- 7.4 De Bedrijfsarts / Casemanager TD houden zich aan de regeling procesgang eerste en tweede ziektejaar en stellen derhalve conform de Wet Verbetering Poortwachter en binnen het model van eigen regie alle relevante documenten op.
- 7.5 Casemanager TD is minimaal HBO opgeleid en werkt op HBO-niveau. De Casemanager TD werkt in een verlengde armconstructie en heeft toegang tot het medische dossier.
- 7.6 De Bedrijfsarts / Casemanager TD beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn sociaal en communicatief vaardig.
- 7.7 De geprognostiseerde uren per week, op basis van de normtijden (zie onderstaande tabel), en gedurende 50 weken per jaar, zijn:

Bedrijfsarts 36 uur  
Casemanager TD 48 uur

Verrichting	Normtijd
eerste spreekuur (inclusief voorbereiding)	40 minuten
Vervolgspreekuur (inclusief voorbereiding)	30 minuten
probleemanalyse inclusief spreekuur en voorbereiding	45 minuten
actueel oordeel, spreekuur en opstellen medisch deel re-integratie verslag t.b.v. WIA aanvraag inclusief spreekuur en voorbereiding	75 minuten
FML	75 minuten
Preventief spreekuur (inclusief voorbereiding)	40 inuten

- 7.8 het streven is om vanuit optimalisering van de verzuimaanpak het aantal benodigde uren van Bedrijfsarts en Casemanager TD te kunnen reduceren
- 7.9 op basis van het totaal aantal Medewerkers dient er daarnaast ruimte te zijn om de benodigde capaciteit op- of af te schalen.
- 7.10 Het profiel van zowel de Bedrijfsarts als de Casemanager TD voldoet aan een aantal eisen. Zowel de Bedrijfsarts als de Casemanager TD:
- conformeren zich aan de visie op het (ziekte)verzuim van de Opdrachtgever;
  - hebben een proactieve houding en handelen en adviseren hiernaar;
  - zijn doortastend, vragen door en zijn bedrijfsmatig optredende professionals die koersen op inzetbaarheid en de-medicalisering;

Senzer:	XXX:
---------	------

- stellen zich onafhankelijk op naar Medewerker en Leidinggevenden en hebben oog voor zowel het belang van werkgever als de werknemer;
- zijn professionele gesprekspartners voor Medewerkers, Leidinggevenden en ondernemingsraad en in staat op verschillende niveaus van de organisatie helder en praktisch te adviseren en te communiceren over het (ziekte)verzuim en preventieve maatregelen;
- werken samen met de deskundigen binnen de organisatie en de door de Opdrachtgever ingehuurd specialisten en deskundigen;
- spannen zich in om bekend te raken en te blijven met de organisatie. Opdrachtgever kan als geen ander verregaande aanpassingen in het (productie)werk doen zodat werk bijna altijd mogelijk is. Vanuit dit uitgangspunt verwacht Opdrachtgever dat de adviezen van de Bedrijfsarts gegeven worden;
- zijn in staat om de door Opdrachtgever aangeleverde verzuimcijfers op de juiste wijze te interpreteren, analyseren en van advies te voorzien mede gerelateerd aan de doelgroepmedewerkers en begeleidingsorganisatie. Zij hebben hierin een proactieve houding en koppelen tijdig ontwikkelingen in de verzuimcijfers terug met HR en management;
- kunnen adviseren in de aanpak van actuele thema's bij de Opdrachtgever;
- leveren een eenduidig en concreet advies op basis van een gerichte vraagstelling van Opdrachtgever;
- zowel de Bedrijfsarts als de Casemanager TD zijn BIG geregistreerd en kunnen de BIG-registratie aantonen voor het aangaan van de contractuele Overeenkomst.

7.11 Daarnaast stelt Opdrachtgever hoge eisen aan de aanvullende capaciteiten van alle professionals van de Opdrachtnemer in het algemeen en meer in het bijzonder aan de Bedrijfsarts. Dit is als volgt geconcretiseerd:

**Proactieve advisering**

- Is in staat om het probleem te benoemen en de ander het te laten begrijpen en oplossingen te genereren vanuit de inhoud en vanuit de relatie
- Dit betekent ook dat de professional zodanig communiceert, zowel mondeling als schriftelijk, dat die communicatie is afgestemd op het niveau van de gesprekspartner

**Proactieve identificatie**

- Is toegankelijk door zichzelf te laten zien in de onderneming van de opdrachtgever, staat open voor vragen en is in staat om goed te luisteren en reageert daarin snel;
- Neemt de leidinggevende serieus en verdiept zich in de specifieke (team)problematiek;
- Komt met gevraagde en ongevraagde adviezen.

**Proactieve empathie**

- Bij de Opdrachtgever werken geen zielige mensen; het zijn mensen die verkeren in een bepaalde staat van "zijn". Medewerkers (met een afstand tot de arbeidsmarkt) verdienen diepgaande interesse van de professionals die hen moeten helpen;
- Empathie is in dit verband het inleven van de mens in zijn/haar context en daar de dienstverlening op inzetten teneinde inzetbaarheid te optimaliseren.

7.12 Er zijn maximaal 2 Bedrijfsarts(en) en in het geval van één Bedrijfsarts een vaste vervanger die functioneert voor de verzuimbegeleiding van alle Medewerkers van Opdrachtgever; in geval van 2 Bedrijfsartsen vervangen zij elkaar.

7.13 Er zijn twee Casemanagers TD, een vaste vervanger, die functioneren voor de verzuimbegeleiding van alle Medewerkers van Opdrachtgever.

7.14 Iedere Bedrijfsarts en Casemanager TD is aantoonbaar op de hoogte van de werkwijze en de protocollen van het UWV.

Senzer:	XXX:
---------	------

- 7.15 Iedere Bedrijfsarts en Casemanager TD is op de hoogte van actuele wet en regelgeving m.b.t. Ziektewet, Wet Verbetering Poortwachter, Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen, Arbeidsomstandighedenwet, Wet Verlenging Loondoorbetaling bij Ziekte (VLZ), WAO, Wajong en WAZO.
- 7.16 De Bedrijfsarts is in staat om rapportages volgens de systematiek van het inzetbaarheidsprofiel c.q. functionele mogelijkhedenlijst te maken, daarbij ondersteund door de NVAB standaarden.
- 7.17 De Bedrijfsarts en Casemanager TD werkt volgens de StECR (stichting expertisecentrum re-integratie) richtlijnen.
- 7.18 De Opdrachtgever wordt onmiddellijk door de Opdrachtnemer geïnformeerd over de tijdelijke uitval of het vertrek van de Bedrijfsarts / Casemanager TD.
- 7.19 Bij tijdelijke uitval (langer dan 3 werkdagen) van de Bedrijfsarts / Casemanager TD draagt de Opdrachtnemer binnen 3 werkdagen zorg voor tijdelijke vervanging door een functionaris met vergelijkbare kwaliteiten. Daar waar mogelijk vervangt de Casemanager TD de Bedrijfsarts.
- 7.20 Inzet van een tijdelijke vervanger bij afwezigheid of vertrek van de Bedrijfsarts / Casemanager TD wordt door de Opdrachtnemer gegarandeerd.
- 7.21 Bij structurele vervanging van de Bedrijfsarts / Casemanager TD stelt de Opdrachtnemer, bij voorkeur, tenminste 2 vervangers voor waaruit de Opdrachtgever een keuze kan maken.
- 7.22 Wanneer binnen een termijn van 3 maanden geen geschikte nieuwe vaste Bedrijfsarts / Casemanager TD wordt ingezet, kan dit reden zijn om de lopende Overeenkomst te ontbinden. Het oordeel van de Opdrachtgever is hierbij leidend. Eventuele kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 7.23 De Opdrachtnemer is verplicht een andere Bedrijfsarts / Casemanager TD aan te bieden indien de Opdrachtgever van oordeel is dat de Bedrijfsarts / Casemanager TD niet langer gehandhaafd kan worden. Het oordeel van de Opdrachtgever dient met redenen te zijn omkleed. Behoudens vertrek omwille van dringende of dwingende redenen krijgt de Opdrachtnemer vooraf de kans te werken aan verbetering.
- 7.24 Het functioneren van de Bedrijfsarts / Casemanager TD wordt per kwartaal geëvalueerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- 7.25 Indien uit de evaluatie naar voren komt dat het eindoordeel ten aanzien van het functioneren van de Bedrijfsarts / Casemanager TD onvoldoende is, is dit een reden de Opdrachtnemer in gebreke te stellen.
- 7.26 De kosten voor inwerken van personeel bij Opdrachtnemer en overdracht zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De periode van inwerken en overdracht bedraagt minimaal 2 weken.
- 7.27 Door de backoffice van Opdrachtnemer wordt de planning en administratieve ondersteuning uitgevoerd, met uitzondering van:
- De ziek- en herstelmeldingen worden via de afdeling ziek en herstel van Opdrachtgever verwerkt; communicatie hierover naar Opdrachtnemer verloopt via de koppeling;
  - De 42e weeks meldingen richting UWV, deze worden verricht door Opdrachtgever.

Senzer:	XXX:
---------	------

## Artikel 8, Implementatie

- 8.1 Nadat Opdrachtnemer de definitieve gunning heeft verkregen stelt zij binnen drie weken het definitieve implementatieplan op.
- 8.2 Het implementatieplan geeft minimaal uitwerking aan:
- hoe de transitie vorm gegeven wordt, hoe de feitelijke startprocedure met planning verloopt en hoe de feitelijke implementatie met planning eruit gaat zien; een beschrijving van alle activiteiten en tijdfasering vanaf de datum van definitieve Gunning;
  - welke specifieke voorzorgsmaatregelen de Opdrachtnemer gaat treffen om de opstartfase soepel te laten verlopen;
  - hoe de samenstelling van het “implementatieteam” er uit zou moeten zien en wat Opdrachtnemer hierin doet en wat Opdrachtnemer hierbij van Opdrachtgever verwacht, inclusief de te verwachte tijdsinvestering;
  - hoe ervoor gezorgd wordt dat tijdig een goede koppeling van systemen c.q. uitwisseling van minimaal noodzakelijke gegevens tot stand komt;
  - hoe de dossieroverdracht van lopende verzuimdossiers en eventueel andere complexe dossiers gaat plaatsvinden inclusief tijdsplanning alsmede de wijze waarop de overdracht en afhandeling plaatsvindt bij het einde van de samenwerking;
  - hoe de communicatie naar de Opdrachtgever en Medewerkers van Opdrachtgever plaatsvindt;
  - hoe, samen met de Opdrachtgever, het Verzuimprotocol wordt geëvalueerd en waar nodig wordt bijgesteld;
  - hoe (werk)afspraken op operationeel, tactisch en strategisch niveau worden geformuleerd inclusief het bepalen van de diverse stakeholders (OR, arbocoördinator, directie);
  - hoe het nieuwe proces van de verzuimbegeleiding wordt uitgewerkt;
  - hoe het bezoeken van de belangrijkste locaties door de Bedrijfsarts en de Casemanager TD bij aanvang van de samenwerking worden ingeregeld;
  - hoe training en opleiding eruit gaat zien in en na de implementatiefase m.b.t. algemene werkwijze arbodienstverlening en verzuimsysteem (kick-off meeting);
  - hoe een organisatie-diagnosescan / nulmeting wordt uitgevoerd;
  - hoe het opstellen van aanvullende KPI's wordt vormgegeven.

## Artikel 9, Overige bepalingen

- 9.1 Op basis van de Arbowet heeft iedere Medewerker, ook zonder verzuimmelding, direct toegang tot de Bedrijfsarts via een preventief spreekuur. Het doel is om klachten over de gezondheid op het werk vroegtijdig onder de aandacht te brengen van de Bedrijfsarts en zo daadwerkelijke uitval van Medewerkers te voorkomen.
- 9.2 Op aanvraag van de Leidinggevende is het mogelijk om direct (binnen 1 werkdag) toegang tot de Bedrijfsarts of Casemanager TD te krijgen via een spoedspreekuur.
- 9.3 Een Medewerker die het niet eens is met de diagnose van de Bedrijfsarts, mag een second opinion of een deskundigen oordeel bij het UWV aanvragen. Deze second opinion komt van een andere Bedrijfsarts, niet werkzaam bij Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verplicht dit te faciliteren. De Bedrijfsarts is verplicht om mee te werken. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever en worden separaat anoniem doorbelast

Senzer:	XXX:
---------	------

op basis van het uurtarief Bedrijfsarts.

- 9.4 De Bedrijfsarts en de Casemanager TD bezoeken periodiek de werkvloer, om een duidelijker beeld te krijgen van gezondheidsrisico's bij Opdrachtgever. De Bedrijfsarts kan met deze informatie de Opdrachtgever beter adviseren over aanpassingen van werkprocessen die de gezondheid op het werk stimuleren, risico's verminderen en zo uitval voorkomen. De Bedrijfsarts mag ook een andere deskundige vragen het werkplekbezoek uit te voeren, na goedkeuring van de Opdrachtgever en in basis gebruik te maken uit de providerboog van Opdrachtgever. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever en worden separaat anoniem doorbelast op basis van het uurtarief Bedrijfsarts c.q. het uurtarief van de betreffende andere deskundige.
- 9.5 De Bedrijfsarts of Casemanager TD die een beroepsziekte constateert, is wettelijk verplicht deze te melden bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten. Er worden geen kosten in rekening gebracht voor het melden van beroepsziekten.
- 9.6 De Bedrijfsarts of Casemanager TD signaleert en rapporteert tijdig, voor zover bekend en altijd achteraf, aan de Opdrachtgever de zogenaamde vangnetgevallen en zwangerschap. Voorwaarde hiervoor is dat Opdrachtnemer toestemming heeft van de betreffende Medewerker. Opdrachtgever meldt de vangnetgevallen vervolgens zelf aan het UWV, (ook vroegere of lopende WIA c.q. WAO).
- 9.7 De Bedrijfsarts werkt nauw samen met de medewerker die belast is met de preventietaken betreffende RIE-gerelateerde werkzaamheden.
- 9.8 De Bedrijfsarts en Casemanager TD nemen deel aan (periodieke) overleggen op locatie van Opdrachtgever. Dit betreft het Sociaal Medisch Teams overleg, het tactisch en eventueel strategisch overleg duurzame inzetbaarheid en het periodiek overleg met OR. De Bedrijfsarts signaleert trends, beleidsmatige aandachtspunten en adviseert over te nemen maatregelen voor de organisatie.
- 9.9 De Bedrijfsarts of Casemanager TD attendeert Opdrachtgever op een eventuele mogelijkheid om loondoorbetalingsverplichtingen op derden te verhalen, betoont zich hierin proactief (regresrecht).
- 9.10 Opdrachtgever vindt een duurzame werkhervatting belangrijker dan een snelle volledige werkhervatting. In dat kader hecht Opdrachtgever aan de toepassing van de duurzaamheidstoets bij Medewerkers die langdurig of frequent verzuimden én waarbij twijfel bestaat bij de duurzaamheid van de werkhervatting.
- 9.11 In die situatie dat er gebruik gemaakt dient te worden van derden dient dit in principe plaats te vinden uit de providerboog van Opdrachtgever.
- 9.12 Opdrachtnemer heeft geen andere relatie met het UWV dan op grond van wettelijke verplichtingen.

## Artikel 10, ICT

- 10.1 Opdrachtgever werkt met het geautomatiseerd systeem Business Central/Mercash (SAAS). Hierin wordt door Opdrachtgever alleen procesinformatie betreffende het verzuim opgeslagen. De initiële melding van verzuim & herstel vindt plaats in Microsoft SharePoint. De ICT systemen zijn optimaal beveiligd in het kader van het dataverkeer en de opslag van gegevens en voldoet aan de AVG en aanverwante regelingen. Opdrachtnemer

Senzer:	XXX:
---------	------

dient zorg te dragen voor een veilig werkend systeem t.a.v. de medische informatie, conform wetgeving en richtlijnen.

- 10.2 Het ICT systeem van Opdrachtnemer dient te koppelen met het systeem van Opdrachtgever en biedt mogelijkheden voor:
- informatie-uitwisseling voor begeleiding van het ziekteproces;
  - synchronisatie van medewerkers van Opdrachtgever (middels Active Directory (AD));
  - rolgebaseerde autorisaties en gebruikersbeheer;
  - beheer van toegangsrechten kan door Opdrachtgever worden uitgevoerd;
  - medewerkers van Opdrachtgever verkrijgen uitsluitend toegang tot het systeem van Opdrachtnemer via Single Sign On (SSO via AD).
- 10.3 Opdrachtgever voert de ziekmeldingen in het systeem van Opdrachtgever in, waarna er een directe (minimaal dagelijks, bij voorkeur meermaals) synchronisatie plaatsvindt naar het systeem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert dat vanaf contractdatum de koppeling met de ICT- systemen van Opdrachtgever gerealiseerd is. Er wordt ingezet op zo weinig mogelijk dubbele (administratieve) handelingen.
- 10.4 Opdrachtgever geeft er de voorkeur aan om de signaleringen van de WVP via het eigen systeem van Opdrachtgever te volgen echter staat open voor alternatieve signalering. Opdrachtgever heeft een digitale strategie waarin o.a. staat Cloud tenzij, Microsoft tenzij en standaard tenzij, deze strategie zal in de weging worden meegenomen.
- 10.5 Opdrachtnemer dient te borgen dat storingen – veroorzaakt door de aanbieder van het door Opdrachtnemer gebruikt softwaresysteem – onder de verantwoordelijkheid vallen van de Opdrachtnemer en binnen 48 uur worden verholpen. Van de Bedrijfsarts en Casemanager TD wordt verwacht dat hij/zij binnen de gebruikte (verzuim)systemen adequaat kunnen werken.
- 10.6 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een back-up van de data.

#### **Artikel 11, Prestatie indicatoren**

- 11.1 Het functioneren van de Opdrachtnemer wordt afgemeten aan de hand van Key Performance Indicatoren (KPI's). Deze omvatten in ieder geval de activiteiten welke zijn benoemd onder artikel 15.6 Malus regeling.
- 11.2 Omdat de Opdrachtgever gelooft dat een goede dienstverlening is gebaseerd op partnership, kiest zij ervoor de overige KPI's samen met de Opdrachtnemer op te stellen nadat de dienstverlening is ingeregeld, doch uiterlijk na 6 maanden te tellen vanaf het moment waarop de dienstverlening contractueel is gestart.
- 11.3 Omdat de KPI's niet alleen bedoeld zijn om de prestaties van de Opdrachtnemer te meten, maar ook om het integrale verzuimbegeleiding te verbeteren, wordt de Opdrachtnemer uitgenodigd om in overleg met de Opdrachtgever ook KPI's te benoemen die van toepassing zijn op de Opdrachtgever. Dit met het doel om samen vorm te geven aan een optimaal (uitvoering)proces gericht effectieve en efficiënte verzuimbegeleiding en het verbeteren van het preventief beleid.

Senzer:	XXX:
---------	------

## Artikel 12, Rapportage

- 12.1 Vier keer per jaar zal de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een rapportage zenden met daarin:
- analyses/ aanbevelingen, trends en ontwikkelingen in het verzuim (verzuimpercentage, verzuimduur en meldingsfrequentie), en op het gebied van werkplek, veiligheid, hygiëne en algemene werkomstandigheden van Opdrachtgever, minimaal uitgesplitst naar doelgroep en begeleidingsorganisatie;
  - adviezen op inzet aangepast werk;
  - adviezen voor verzuimreductie en preventie;
  - klachtenafhandeling;
  - ziekteverzuimoorzaken in CAS-CVO codes in percentages;
  - nauwkeurige analyse en aanbevelingen op de casuïstiek van het verzuim (gedifferentieerd);
  - terugkoppeling van het gevraagde en ongevraagde advies in de betreffende periode;
  - bespreking van de bedrijfsongevallen / incidenten;
  - vaststellen dat elke casus wordt behandeld conform de Wet Verbetering Poortwachter en de AP;
  - monitoren van contractafspraken en proces van facturatie;
  - voortgang coaching leidinggevendenden op eigen regie verzuimaanpak;
  - de urenbesteding en functioneren van de professionals;
  - strategische intenties en het overeenkomen van resultaatafspraken.
- 12.2 De rapportage zal per kwartaal, binnen vier weken na afloop van het kwartaal, kosteloos digitaal aangeleverd worden.
- 12.3 De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever per omgaande over:
- intrekken certificering;
  - stellen van een eis aan de Arbodienst door de Nederlandse Arbeidsinspectie en/of boeteoplegging aan de Arbodienst door de Arbeidsinspectie;
  - vervallen van BIG-registraties.

## Artikel 13, Communicatie

- 13.1 Minimaal één keer per jaar is er na het verschijnen van de rapportage overleg met Opdrachtgever op strategisch niveau waarbij tevens de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van de vastgestelde KPI's wordt besproken. Dit vindt plaats binnen het strategisch overleg duurzame inzetbaarheid.
- 13.2 Minimaal vier keer per jaar is er multidisciplinair overleg tussen de kerndeskundigen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de evaluatie van de dienstverlening, de ziekteverzuimbegeleiding en het arbeidsomstandighedenbeleid. Dit vindt plaats binnen het tactisch overleg duurzame inzetbaarheid.
- 13.3 Daarnaast zijn er nog de volgende overleggen: een nader te bepalen aantal SMT-overleggen (maandelijks 4 uur), overleggen tussen leidinggevendenden, HR, Bedrijfsarts en Casemanager TD.
- 13.4 Periodiek is er operationeel overleg over onder andere de samenwerking, de operationele invulling van het contract en de planning van de uren.
- 13.5 Periodiek is er overleg met de Ondernemingsraad en arbo-coördinator van de Opdrachtgever over onder

Senzer:	XXX:
---------	------

andere behaalde resultaten, ontwikkelingen, aandachtspunten en verzuimanalyses.

#### Artikel 14, Bevoegde medewerkers Opdrachtgever

14.1 De contractverantwoordelijke van Opdrachtgever, Manager Advies en Ontwikkeling, is bevoegd tot het geven van Opdrachten voor de Arbodienstverlening en tot het doorvoeren van wijzigingen in het aantal in te lenen uren en inleen van overige dienstverlening. Alleen deze persoon is bevoegd tot het verstrekken van Opdrachten. Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, Opdrachten door bevoegde persoon kunnen worden gefactureerd.

#### Artikel 15, Prijs

15.1 Opdrachtnemer heeft de beschikking over de volgende disciplines:

- Bedrijfsarts;
- Casemanager TD.

15.2 Alle contactmomenten, overleggen, diensten en activiteiten in het kader van de basisdienstverlening vallen onder het volume aan uren dat contractueel is vastgelegd, tenzij middels een aanvullende schriftelijke Opdracht anders overeengekomen.

15.3 Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2023 en exclusief btw.

15.4 De geprognostiseerde uren per week, op basis van huidige normtijden (zie onderstaande tabel), en 50 weken per jaar, zijn:

Bedrijfsarts	36 uur
Casemanager TD	48 uur

Verrichting	Normtijd
eerste spreekuur (inclusief voorbereiding)	40 minuten
Vervolgspreekuur (inclusief voorbereiding)	30 minuten
probleemanalyse inclusief spreekuur en voorbereiding	45 minuten
actueel oordeel, spreekuur en opstellen medisch deel re-integratie verslag t.b.v. WIA aanvraag inclusief spreekuur en voorbereiding	75 minuten
FML	75 minuten
Preventief spreekuur (inclusief voorbereiding)	40 minuten

15.5 Op basis van het totaal aantal Medewerkers dient er daarnaast ruimte te zijn om de benodigde capaciteit op- of af te schalen.

15.6 Opdrachtnemer verzorgt de planning en administratieve ondersteuning.

15.7 De prijzen gelden voor de looptijd van de Overeenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2024, op basis van het NZA-indexcijfer. Peildatum is het indexcijfer van oktober. (Jaarlijks wordt het

Senzer:	XXX:
---------	------

indexcijfer van oktober vastgesteld en vergeleken met het indexcijfer van oktober van het vorige jaar. De mutatie betreft de indexatie).

15.6 Op de navolgende punten is een malusregeling van toepassing

Activiteit	Norm	Malus
Meerkosten zonder toestemming vooraf van de Opdrachtgever	100%	Alle kosten
Schriftelijke (digitale) terugkoppeling van spreekuren binnen 1 werkdag	95%	2% van maandfactuur over de maand dat SLA niet wordt nagekomen
Kwartaalrapportage, uiterlijk in de 4 <sup>e</sup> week na afloop van het kwartaal	100%	20% indexatieverlies
Beschikbaarheid Arbo professionals <span style="color: orange;">■</span> inzet Bedrijfsarts en Casemanager TD, fysiek op locatie Opdrachtgever (met uitzondering van overmacht);	95%	5% van maandfactuur over de maand dat de SLA niet wordt nagekomen
Systemen <span style="color: orange;">■</span> Bij start: Tijdige implementatie systeemkoppeling vóór 1 januari 2023; <span style="color: orange;">■</span> Vervolgens juiste performance systeem Opdrachtnemer; binnen 48 uur storing verholpen.	100%	5% van maandfactuur over de maand dat SLA niet wordt nagekomen

15.7 De overige financiële condities zijn van toepassing:

- reistijd en reiskosten worden niet in rekening gebracht;
- de medische dossiers worden kosteloos gedurende de daarvoor geldende termijn, doch minimaal voor een periode van tien jaren, door Opdrachtnemer bewaard;
- bij beëindiging van de Overeenkomst draagt de Opdrachtnemer de medische dossiers kosteloos over aan de nieuwe Opdrachtnemer en het procesdossier aan de Opdrachtgever, indien van toepassing;
- de kosten van medische apparatuur, hard- en software zijn voor rekening van de Opdrachtnemer;
- alle extra en/of aanvullende dienstverlening, die niet in de Overeenkomst zijn vastgelegd, worden geoffreerd tegen de in de Overeenkomst vastgestelde tarieven;
- er worden geen overige kosten, zoals de kosten voor de ICT Koppeling, aansluitkosten, importeren van verzuimgegevens in het systeem van Opdrachtnemer of kosten voor ziek- en herstelmeldingen, in rekening gebracht;
- Opdrachtgever krijgt geen additionele kosten in rekening gebracht anders dan opgenomen in dit Programma van Eisen / de af te sluiten Overeenkomst zowel niet gedurende looptijd als na beëindiging van de samenwerking.

## Artikel 16, Facturering en betalingsvoorwaarden

16.1 Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf.

16.2 Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl) > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;

Senzer:	XXX:
---------	------

- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- aantallen uren en uurtarieven;
- overige dienstverlening;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

- 16.3 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.
- 16.4 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: [inkoopfacturen@senzer.nl](mailto:inkoopfacturen@senzer.nl).
- 16.5 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 16.6 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
- 16.7 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

## Artikel 17, Klachtenregeling

- 17.1 Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
- 17.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
  - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
  - voorkoming van herhaling van klachten;
- 17.3 Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
- datum en tijd indiening klacht;
  - afhandelingsdatum klacht;
  - aard ingediende klacht;
  - wijze en resultaat afhandeling klacht;
  - wel of niet gegrondverklaring.
- 17.4 In het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen.

Senzer:	XXX:
---------	------

## Artikel 18, Overige verplichtingen

- 18.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.
- 18.2 Na gunning wordt door Partijen een verwerkersovereenkomst gesloten. Een voorbeeld verwerkersovereenkomst is als Bijlage 6 opgenomen.

## Artikel 19, Controle

- 19.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.
- 19.2 Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

## Artikel 20, Geheimhouding

- 20.1 Partijen merken hierbij de in het kader van deze Overeenkomst aan elkaar verstrekte informatie aan als vertrouwelijk ('vertrouwelijke informatie'), tenzij beide Partijen bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt. vertrouwelijke informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 20.2 Het is Partijen niet toegestaan vertrouwelijke informatie van de wederpartij aan derden beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 20.3 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle vertrouwelijke informatie die zij ontvangen, inclusief het bestaan en de inhoud van deze Overeenkomst, geheim houden en niet in enige vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 20.4 Partijen zullen de vertrouwelijke informatie uitsluitend bekend maken aan hun personeel voor zover deze daarvan kennis dient te nemen voor de uitvoering van de Overeenkomst. Partijen zullen hun geheimhoudingsplicht ten aanzien van de vertrouwelijke informatie integraal opleggen aan hun personeel.
- 20.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de vertrouwelijke informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft ontvangen of indien een Partij daartoe, op grond van wet of regelgeving of een bindende beslissing van een bevoegde rechter of van een andere bevoegde overheidsinstantie is gehouden. In dergelijke gevallen zal

Senzer:	XXX:
---------	------

de Partij die de vertrouwelijke informatie aan derden bekend wil maken, de andere Partij hieromtrent vooraf op de hoogte stellen en, waar mogelijk, de inhoud van de openbaarmaking met de andere Partij afstemmen.

- 20.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van de opdracht, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij. Indien het gebruik van de vertrouwelijke informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de ontvanger van de betreffende vertrouwelijke informatie deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft verstrekt.
- 20.7 Na beëindiging van deze Overeenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

### **Artikel 21, Aansprakelijkheid**

- 21.1 Indien Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit hoofde van de Overeenkomst, is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en dient hij de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, te vergoeden.
- 21.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Opdrachtnemer verzekerd is, conform artikel 21.5.
- 21.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 21.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Overeenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtssituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 21.5 Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van tenminste € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage 4 is bijgevoegd. Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis conform de verzekeringspolis die als Bijlage 4 is bijgevoegd.
- 21.6 De in dit artikel 21 gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

### **Artikel 22, Toepasselijke voorwaarden en geschillen**

- 22.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Senzer:	XXX:
---------	------



CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

## BIJLAGE 6 VERWERKERSOVEREENKOMST

Werkbedrijf Atlant De Peel h.o.d.n. Senzer, verder te noemen Verwerkingsverantwoordelijke, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw A.E.W. van Limpt, algemeen directeur

en

<Bedrijf>, gevestigd te <plaatsnaam>, KVK-nummer <nummer> verder te noemen Verwerker, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <de heer of mevrouw>, <persoonsnaam>, <functie>,

hierna afzonderlijk te noemen "Partij", of gezamenlijk "Partijen"

Overwegen het volgende:

- a) Partijen hebben op <datum> de <titel hoofdovereenkomst>, hierna Hoofdovereenkomst, afgesloten, op grond waarvan Verwerker de volgende dienst(en) levert aan de Verwerkingsverantwoordelijke: <specificatie dienst(en)>;
- b) Verwerker verwerkt voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst Persoonsgegevens voor Verwerkingsverantwoordelijke;
- c) Op de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing;
- d) Partijen willen in aanvulling op de AVG en de UAVG de volgende afspraken over de verwerking van Persoonsgegevens vastleggen in deze verwerkersovereenkomst (hierna: de Verwerkersovereenkomst);

En komen het volgende overeen:

### Artikel 1 Definities

- 1.1 Begrippen uit de AVG en de UAVG die in deze Verwerkersovereenkomst worden gebruikt, hebben dezelfde betekenis.
- 1.2 Bijlagen: aanhangsels bij deze Verwerkersovereenkomst, die onlosmakelijk deel uitmaken van deze Verwerkersovereenkomst.

### Artikel 2 Ingangsdatum en duur

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment dat de Hoofdovereenkomst tot stand is gekomen, tenzij Partijen anders overeenkomen.
- 2.2 Deze Verwerkersovereenkomst eindigt op het moment dat Verwerker de verwerking van Persoonsgegevens op grond van de Hoofdovereenkomst heeft beëindigd en de afspraken over het teruggeven en/of wissen van Persoonsgegevens zijn nagekomen.

### Artikel 3 Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst

- 3.1 Verwerker verwerkt de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst en uitsluitend overeenkomstig schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke wettelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, daarvan zonder onredelijke vertraging in kennis stellen, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- 3.2 De door Verwerker uit te voeren verwerkingen staan beschreven in tabel 1 van Bijlage 1.

### Artikel 4 Inhoudelijke afspraken

#### 4.1 Beveiligingsmaatregelen

Verwerker zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG. De wijze waarop Verwerker de passende technische en organisatorische maatregelen aantoont, staat in Bijlage 2.

#### 4.2 Audits

Verwerker verleent alle benodigde medewerking aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor over de nakoming van de afspraken binnen deze Verwerkersovereenkomst en Bijlagen, tenzij Verwerker door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt. De kosten van deze audit worden gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke (zowel eigen kosten als kosten van Verwerker),

Senzer:	XXX:
---------	------

tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke.

#### 4.3 Verwerking buiten de EER

Verwerker mag Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 en 46 AVG. Wanneer er sprake is van een verwerking buiten de EER, dan stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarvan vooraf op de hoogte.

#### 4.4 Geheimhouding

Personen die werken voor (sub)Verwerker en (sub)Verwerker zelf, moeten Persoonsgegevens waarmee zij werken geheimhouden. De personen die werken voor Verwerker en subverwerkers hebben daarom een geheimhoudingsverklaring getekend, of zich op een andere manier schriftelijk gebonden aan de geheimhouding.

#### 4.5 Subverwerkers

De ten tijde van het afsluiten van deze Verwerkersovereenkomst bekende subverwerkers vermeldt Verwerker in tabel 3 van Bijlage 1. Verwerkingsverantwoordelijke verleent hierbij algemene toestemming voor de inschakeling van subverwerkers. Verwerker houdt na de start van de werkzaamheden Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van de beoogde inschakeling van nieuwe subverwerkers. Bij de inschakeling van subverwerkers blijven de artikelen 28.2 en 28.4 AVG onverkort van kracht.

#### 4.6 Rechten van betrokkenen

Als een betrokkene een beroep doet op zijn rechten zoals genoemd in artikel 12 t/m 22 AVG, helpt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke om daarop binnen de wettelijke termijnen een beslissing te nemen.

#### 4.7 Gegevensbeschermingseffectbeoordeling en voorafgaande raadpleging

Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke werkt Verwerker altijd mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging als bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.

### Artikel 5 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

- 5.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Verwerker vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) Inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen.
- 5.2 In geval van een Inbreuk neemt Verwerker zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de Inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere Inbreuken te voorkomen.
- 5.3 Verwerker heeft een gedetailleerd logboek van de Inbreuken en de maatregelen die op Inbreuken zijn genomen. Verwerkingsverantwoordelijke mag dat inzien, wanneer deze daarom vraagt.
- 5.4 Verwerkingsverantwoordelijke beslist of de Inbreuk moet worden gemeld bij de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene. Verwerker ondersteunt de Verwerkingsverantwoordelijke waar nodig bij de melding aan de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene.

### Artikel 6 Aansprakelijkheid

- 6.1 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor de door deze geleden en/of te lijden schade.
- 6.2 Eventuele in de Hoofdovereenkomst overeengekomen beperkingen van de aansprakelijkheid hebben ook betrekking op de Verwerkersovereenkomst.

### Artikel 7 Beëindigen verwerkersovereenkomst

- 7.1 Partijen moeten in de Hoofdovereenkomst afspraken maken over de beëindiging van de Hoofdovereenkomst en de daaruit voortvloeiende teruggave en wissing van Persoonsgegevens.
- 7.2 De geheimhouding geldt ook nog na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst.

Senzer:	XXX:
---------	------

**Artikel 8 Overige bepalingen**

8.1 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, ook als alleen één Partij vindt dat er een geschil is, zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan dezelfde bevoegde rechter als genoemd in de Hoofdovereenkomst.

**Ondertekening**

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Ingangsdatum: <.....>

**Senzer**

namens deze:

A.E.W. van Limpt, algemeen directeur

plaats: Helmond

datum: <.....>

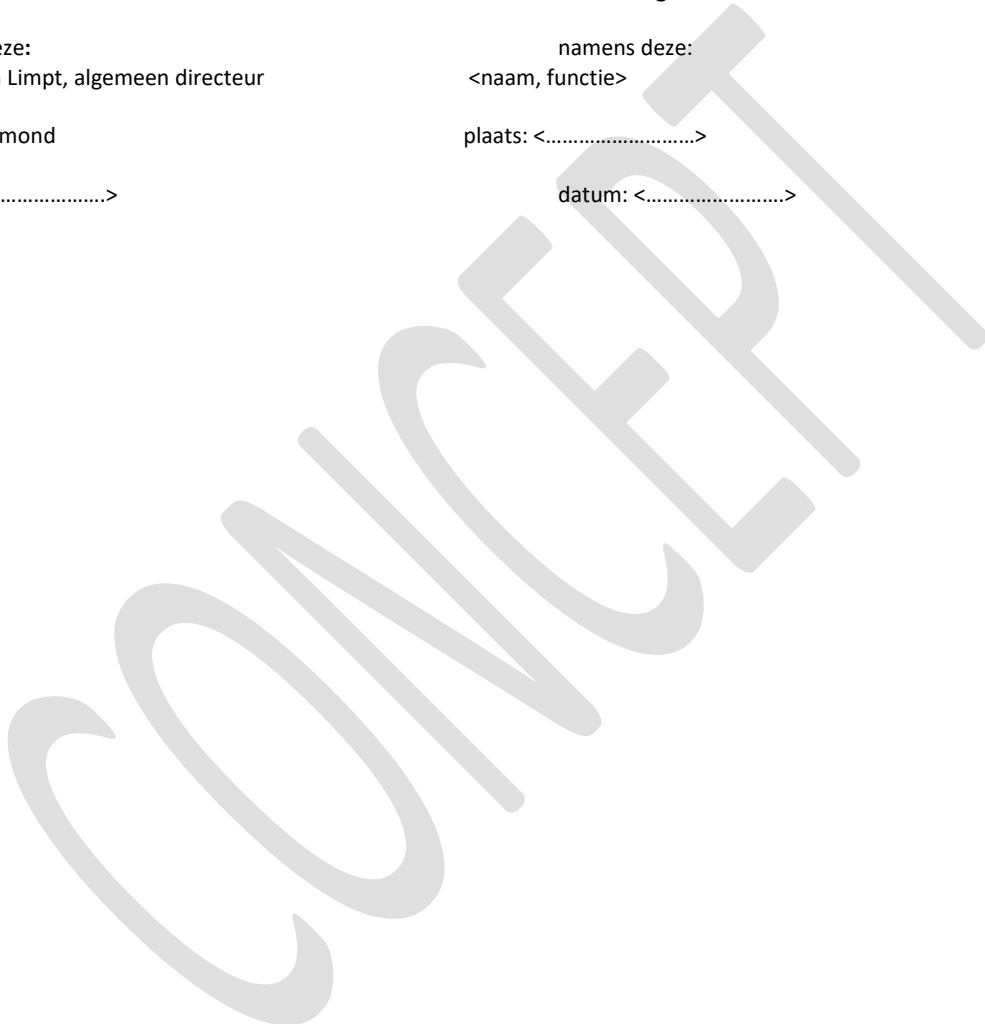
**<Naam organisatie>**

namens deze:

<naam, functie>

plaats: <.....>

datum: <.....>



Senzer:	XXX:
---------	------

## Bijlage 1

### Overzicht van te verwerken persoonsgegevens

#### 1. Naam verwerking, doeleinden, categorieën van betrokkenen, categorie (bijzondere) persoonsgegevens en eventuele doorgifte naar derde landen

Naam verwerking	Verwerkingsdoeleinden	Categorieën van Betrokkenen	Categorie (Bijzondere) Persoonsgegevens	Doorgifte naar derde landen

#### 2. Contactgegevens

Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke

Naam: mw. R. van Dijk, BBA

Functie: FG

Contactgegevens: 0492-753130/06-14614727

Contactgegevens Verwerker

Naam:

Functie:

Contactgegevens:

Contactgegevens Senzer:0492-582444

#### 3. Ingeschakelde subverwerkers

Naam en contactgegevens subverwerker:

KvK-nummer:

Uitbestede verwerkingen:

**NB: Eventuele wijzigingen in bovenstaande gegevens geven partijen op korte termijn aan elkaar door.**

Senzer:	XXX:
---------	------

## Bijlage 2

### Aantonen passend niveau van beveiliging

Normenstelsel/gedragscode

De informatiebeveiliging vindt plaats volgens algemeen erkende normen, namelijk:

..... (vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld  
NEN7510, NEN/ISO 27001, PCI/DSS).

De informatiebeveiliging vindt plaats volgens een algemeen erkende overheidsnorm zoals de BIO of vergelijkbaar, namelijk:

.....

Anders, nl. ....

De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit de volgende certificering en verklaring van toepasselijkheid:

- Periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II). ;
- Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA;
- Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen zoals hieronder beschreven:

.....

**NB:** Uit de certificering/periodieke externe controles/audits of uit de eigen controles/beschrijvingen blijkt of kan afgeleid worden dat de beveiliging passend is bij de verwerking(en) genoemd in bijlage 1.

Verwerker is aangesloten bij een goedgekeurde gedragscode, te weten

.....

**NB:** Eventuele wijzigingen in bovenstaande gegevens geven partijen op korte termijn aan elkaar door.

Senzer:	XXX:
---------	------