

Plan van Eisen

Algemeen	
1	Inschrijver stemt in met de inhoud en voorwaarden van de Aanbestedingsleidraad waaronder de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de (eventueel) door gemeente Heerenveen hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
2	Inschrijver verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de Overeenkomst en de Algemene Inkoop Voorwaarden Diensten van gemeente Heerenveen 2022 zoals deze bij de Aanbestedingsleidraad zijn gevoegd inclusief de (eventueel) door gemeente Heerenveen geaccepteerde en aangegeven wijzigingen in de Nota(s) van inlichtingen. Uitsluitend de door gemeente Heerenveen gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbieding van Inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de Algemene Inkoop Voorwaarden Diensten van gemeente Heerenveen 2022.
3	Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door gemeente Heerenveen samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Inschrijver moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Inschrijver dient zich in haar respons te conformeren aan de structuren/sjablonen die gemeente Heerenveen daarvoor ter reactie op de gestelde eisen en wensen op de aanbestedingswebsite ter beschikking stelt.
4	Indien één van de offererende Inschrijvers reeds een Overeenkomst op het gebied van deze Opdracht heeft gesloten met gemeente Heerenveen, dan zal deze bestaande Overeenkomst expireren op moment van ingang van de nieuw af te sluiten Overeenkomst.
5	Inschrijver hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van (medewerkers van) gemeente Heerenveen. Deze klachtenregeling staat op de website van inschrijver en is toegankelijk voor medewerkers van de gemeente. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend. Inschrijver draagt zorg dat iedere klacht binnen drie (3) weken na binnenkomst schriftelijk is beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd.
6	De beschreven en gevraagde dienstverlening in de Aanbestedingsleidraad, programma van eisen en antwoorden in nota(s) van inlichtingen dient geheel verwerkt te zijn in de aangeboden prijzen/tarieven. Alle (implementatie)kosten en eventuele kortingen zijn door Inschrijver in de aanbieding verwerkt.
7	Lopende dossiers worden overgedragen op initiatief van inschrijver. Hiervoor vraagt latende partij toestemming aan de betreffende medewerkers voor de overdracht. Voor de gemeente zijn hier geen extra kosten aan verbonden.
8	Gemeente Heerenveen verlangt van Inschrijver na einddatum van de Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen. De kosten van dossieroverdracht zijn voor gemeente Heerenveen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer kan gemeente Heerenveen daartoe aan de inschrijver – dan zittende partij- een overbruggingsperiode van maximaal twee maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Overeenkomst blijft uitvoeren. Gemeente Heerenveen zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de Overeenkomst, schriftelijk aan de opdrachtnemer doen. Inschrijver zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven. Dit betreft zowel de medische dossiers – tussen arbodiensten/bedrijfsartsen – alsook niet-medische gegevens/notities/rapportages/afspraken/etc.

9	Gemeente Heerenveen draagt op eigen kosten zorg dat de getekende toestemmingsverklaring/machtigingen van de verzuimende medewerkers bij de Inschrijver worden aangeleverd. De Inschrijver draagt zorg dat de dossiers worden opgevraagd bij de huidige opdrachtnemer. Eén en ander voor zover in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens het AVG. De lopende dossiers zijn uiterlijk twee (2) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst overgenomen van de huidige opdrachtnemer.
10	Meer en/of minder dienstverlening kan alleen worden opgedragen door gemeente Heerenveen in een schriftelijke opdracht. Niet gedefinieerde dienstverlening die verband houdt met de Opdracht en die kan leiden tot extra dienstverlening dient voorafgaand aan de uitvoering te worden afgestemd met gemeente Heerenveen.
11	Inschrijver gaat ermee akkoord dat de omvang van de Overeenkomst als gevolg van bijvoorbeeld organisatorische wijzigingen is uit te breiden of naar beneden toe bij te stellen. Gemeente Heerenveen informeert inschrijver bij geplande wijzigingen zoals een reorganisatie met fte wijziging van >50 fte ten minste drie maanden voor inwerkingtreden van de wijziging.
12	Indien wettelijke voorschriften bepalen, dat medewerkers van Inschrijver aan nieuwe opleidingen en diploma's moeten voldoen, en voor Inschrijver nieuwe wettelijke vergunningen en/of keurmerken zijn vereist, dan wel aanvullend, dan zal Inschrijver terstond maatregelen nemen hieraan te voldoen zonder dat dit financiële consequenties heeft voor gemeente Heerenveen.
13	In artikel 15 van de conceptovereenkomst zijn nadere afspraken opgenomen inzake de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtnemer zal persoonsgegevens verwerken van de werknemer. Op grond van artikel 14 Arbeidsomstandighedenwet is Opdrachtnemer, net zoals de gemeente, verwerkingsverantwoordelijke. Door het indienen van een inschrijving geeft Inschrijver aan onvoorwaardelijk te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de AVG en de Uitvoeringswet AVG. De gemeente kan ook toetsen of de Opdrachtnemer eraan voldoet en dat kan zij doen middels het vragen van bewijsstukken hieromtrent. Ook dient rekening te worden gehouden met de mogelijk gezamenlijk te verrichten Data Protection Impact Assessment (DPIA), afhankelijk van de gegevens die zullen worden gedeeld via de beveiligde omgeving of applicatie. Indien Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever in de hoedanigheid van verwerker dient te verwerken, is op die verwerking de door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) tot standaard verklaarde Standaard Verwerkersovereenkomst van toepassing, zoals beheerd door de Beheergroep VWO van de VNG. “
14	Inschrijver is minimaal telefonisch en per mail op werkdagen op reguliere kantoortijden bereikbaar.
15	Inschrijver gaat akkoord dat gemeente Heerenveen het recht heeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst Inschrijver te verzoeken de bedrijfsarts of andere ingezette Arbo deskundigen te vervangen indien de samenwerking tussen gemeente Heerenveen en de bedrijfsarts of andere ingezette Arbo deskundigen, ook na (verbeter)afspraken, niet goed verloopt. Betrokken bedrijfsarts/deskundige én inschrijver worden hierover mondeling én schriftelijk onderbouwd geïnformeerd. Indien Inschrijver van mening is dat er geen beroep kan worden gedaan op de vervanging van de Bedrijfsarts of andere ingezette deskundigen omdat het gebrek van de samenwerking verwijtbaar zou zijn aan gemeente Heerenveen, dan rust de bewijslast bij de inschrijver.
16	Voor (gedeeltelijk) ziek- en herstel meldingen gebruiken leidinggevenden van de gemeente het personeels- en salarissysteem ADP.

	We verwachten een actieve elektronische koppeling (gegevensuitwisseling) hiervan met uw verzuimsysteem waarin bijvoorbeeld NAW en dienstverbandgegevens van actieve dossiers direct en automatisch na een ziek of herstel melding worden gewijzigd in uw systeem en hierbij voor medewerkers van gemeente Heerenveen geen handmatige handelingen nodig zijn. Behalve de genoemde melding in ADP. Het tot stand brengen van de koppeling tussen de systemen wordt verzorgd door Inschrijver in overleg en samenwerking met de partijen. Inschrijver is hiertoe ook bij eerdere opdrachtgevers in staat gebleken. De koppeling dient uiterlijk 1 juli 2023 te werken. Dit betekent dat lopende verzuimgevallen en nieuwe meldingen automatisch in uw systeem zichtbaar zijn en worden. We verwachten hierbij een eenmalig bedrag voor een koppeling met ADP; de normale koppelingskosten. Eventuele kosten van de latende partij zijn voor kosten van gemeente Heerenveen. Meerkosten doordat het systeem van inschrijvende partij niet aansluit bij ADP zijn voor rekening van inschrijver. Additionele kosten zoals aanschaf apparatuur, pakketten of inhuur van mensen zijn voor inschrijver Bij het uitwisselen van gegevens wordt de SIVI Verzuimstandaard gehanteerd. Indien er in uitzonderlijke situaties sprake is van uitwisseling van gegevens tussen Inschrijver en gemeente Heerenveen per mail wordt, als sprake is van (bijzondere) persoonsgegevens gebruik gemaakt van beveiligde mail.
17	Voor het werken in uw verzuimsysteem/softwareapplicatie ontvangen alle betrokken leidinggevend en (P&O) betrokkenen een individuele inlogmogelijkheid die aansluit bij de taken die betrokkene uitvoert binnen het verzuimproces. In uw verzuimsysteem vindt de communicatie rondom verzuim- en re-integratieactiviteiten en verzuimrapportages plaats tussen medewerkers van inschrijver en gemeente Heerenveen. Naast de optie om telefonisch af te stemmen. In uw systeem hanteert u wettelijke bewaartermijnen. Mogelijk is er op termijn behoefte de document registratie – van niet medische aard – in het personeelsinformatiesysteem van de gemeente zelf onder te brengen.
18	Inschrijver heeft het systeem dusdanig ingericht dat zij pas toegang tot persoonsgegevens van werknemers van de gemeente Heerenveen verkrijgt op het moment dat er sprake is van een concrete zorgvraag. Vanaf dat moment heeft belangstellende als arbodienst een zelfstandige wettelijke plicht om persoonsgegevens te verwerken op grond van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst en de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg.
19	Gemeente Heerenveen heeft geen verplichting tot het afnemen van een bepaalde hoeveelheid uren van welke dienst ook.
20	Kosten i.v.m. vervanging en/of waarneming worden niet in rekening gebracht.
21	Inschrijver is geregistreerd in het register van gecertificeerde Arbodiensten het SBCA en aangesloten bij de Geschillencommissie Arbodiensten (OVAL)
Facturering	
22	Op de factuur vermeldt de inschrijver in ieder geval: ▪ de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen, zoals: ○ naam, adres, postcode, woonplaats begunstigde, ○ bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, ○ BTW nummer,

	○ KvK-nummer; ○ het factuuradres; ○ deelfacturen en totaalbedrag per deelfactuur; ○ het BTW-percentage; ○ totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW;^[1] ▪ en per factuur een specificatie per afdeling van: ○ daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten diensten ○ afzonderlijke bedragen, alsmede een totaalbedrag ○ het aantal ingezette uren ○ de naam van de betrokken professional die de dienst heeft uitgevoerd. Elke factuur voldoet aan de geldende (privacy) wet- en regelgeving, is opgemaakt in PDF-format en wordt per e-mail verzonden naar: facturen@heerenveen.nl t.a.v. team P&O (dus niet middels een link).
23	Alle prijzen welke worden weergegeven in de Inschrijving zijn exclusief BTW en zijn vast. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan hetgeen is aangeboden bij de Inschrijving.
24	Wat betreft de aanpassing van de prijzen en tarieven: Inschrijver is gerechtigd één keer per jaar op 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2025, haar tarieven aan te passen. Inschrijver dient hiertoe een onderbouwd en voorzien van bewijsstukken voorstel voor prijsaanpassing in te dienen. U dient uw voornemen tot prijsaanpassing minimaal twee maanden voor de ingangsdatum schriftelijk bekend te maken bij gemeente. Pas na schriftelijke goedkeuring van gemeente Heerenveen kan de aanpassing worden doorgevoerd. De tarieven worden geïndexeerd op basis van het CBS indexcijfer Cao-lonen, contactuele loonkosten en arbeidsduur, Cao-sector particulieren bedrijven volgens onderstaande rekenmethode: (indexcijfer januari nieuwe jaar – indexcijferjuli oude jaar)/ indexcijfer januari oude jaar x 100% 1. Het aangegeven jaar wordt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst telkens met 1 verhoogd. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de aanbestedende dienst. Na schriftelijke goedkeuring worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. De betreffende indexcijfers staan op internet: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=1575532310525 Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld, worden de voorlopige cijfers gehanteerd, zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt.
25	Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en/of tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is nimmer sprake.
26	Inschrijver neemt in haar factuur geen kredietbeperking op. Gemeente Heerenveen zal van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen geen gebruik maken.
27	Inschrijver factureert de Arbodienstverlening maandelijks achteraf op basis van de werkelijk bestede uren.
28	Gemeente Heerenveen hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
Bedrijfsarts en deskundigen op gebied gezondheid, arbeid en verzuim	
29	Inschrijver kan een capaciteit arbodienstverlening door Bedrijfsarts of taakgedelegeerde leveren van gemiddeld 25 uur per maand. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden. Dit is een indicatie op basis van de afgelopen twee jaren.

30	De dienstverlening bestaat uit de inzet van een BIG-geregistreerde bedrijfsarts die op de hoogte is van en werkt volgens actuele Arbowet-en regelgeving, Wet verbetering Poortwachter, wet WIA, WAO, ZW, de STECR- en NVBA-richtlijnen en richtlijnen rondom de Autoriteit Persoonsgegevens. Alle andere door inschrijver ingezette medewerkers werken hier ook naar binnen hun verantwoordelijkheidsgebied.
31	De eventueel ingezette praktijkondersteuner Bedrijfsarts(POB) is minimaal BIG-geregistreerd
32	De arbeidsdeskundige is gecertificeerd en geregistreerd bij de NVvA
33	Alle door de inschrijver in te zetten medewerkers en Arbo deskundigen zijn gecertificeerd en/of geregistreerd voor de door hen uit te voeren taak; bijvoorbeeld bedrijfsarts voert FML uit.
34	Andere verzuimdeskundigen van inschrijver dan de bedrijfsarts werken voor de invulling van hun taken ten minste volgens de Werkwijzer Taakdelegatie SZW /de (wettelijke) kaders en gestelde kernvoorwaarden voor taakdelegatie volgens het professionele standpunt van het NVAB voor zover deze daarin beschreven staan.
35	Bedrijfsarts en (verzuim)deskundigen hebben adequate kennis van verzekeringsgeneeskunde en kunnen gemeente Heerenveen hierover adviseren in procedures met het UWV. Het gaat dan o.a. over advies en meedenken over welke inspanningen helpend kunnen zijn voor de re-integratie van medewerker én voor goede dossiervorming. Ook voor eventuele verhaalsmogelijkheid bij verzuim door schuld van derden of bij verzuim dat onder de vangnetregeling valt, mits deskundige toestemming heeft van medewerker.
36	Inschrijver draagt zorg dat ingeval van spreekuurafspraken bij ziekte van de reguliere Bedrijfsarts deze Bedrijfsarts binnen (8) acht werkdagen adequaat wordt vervangen door een gelijkwaardige vervangende Bedrijfsarts die aan de eisen voldoet zoals in dit Programma van Eisen is verwoord. Ingeval van afwezigheid bij overige activiteiten (bijv. overleg met team P&O of teamleider) zal Inschrijver binnen (3) drie werkdagen in overleg met gemeente Heerenveen treden om afspraken te maken over een adequate vervanging. In geval van planbare afwezigheid waaronder vakantie of vrije dagen zal Inschrijver op voorhand zorgdragen voor een adequate vervanging. Inschrijver spant zich in om wisseling van Bedrijfsartsen te voorkomen. Een nieuwe Bedrijfsarts wordt alleen ingezet na instemming van gemeente Heerenveen, Inschrijver verplicht zicht om gemeente Heerenveen hierover vroegtijdig schriftelijk te informeren.
37	Bedrijfsarts en overige professionals communiceren in de Nederlandse taal op niveau B1
38	Gemiddeld eens per twee maanden is de bedrijfsarts/inhoudelijk betrokken verzuimdeskundige beschikbaar voor een SMT. Dit is een tijdsblok van twee uren waar leidinggevend en op inschrijven t.b.v. casuïstiekbespreking. De intentie is hierbij om meer naar thematische deskundigheidsbevordering te gaan.
Dienstverlening	
39	Voor de gemeente zijn naast het genoemde aantal medewerkers ook 8 politieke ambtsdragers werkzaam (o.a. de raadsleden). Zij vallen niet onder de WvP. Gemeente wenst met inschrijver een addendum af te spreken waarin basis bedrijfsgeneeskundige zorg aan deze groep wordt aangeboden tegen tarieven zoals deze in de in de inschrijving zijn opgenomen.
40	Gemeente Heerenveen draagt zorg dat mutatie van ziek- en herstelmeldingen dagelijks plaats vindt. Ziektemeldingen worden door Inschrijver nog dezelfde dag verwerkt.
41	Inschrijver biedt de mogelijkheid tot het maken van afspraken voor een preventief spreekuur. Het spreekuur is bedoeld om medewerkers de gelegenheid te bieden hun vragen over gezondheid en werk aan een gekwalificeerd Arbo deskundige (pob/bedrijfsarts) voor te leggen.
342	Inschrijver draagt er zorg voor dat de informatie met betrekking tot verzuim op ieder gewenst moment beschikbaar is voor gemeente Heerenveen. E.e.a. passend bij geldende (privacy) wet- en regelgeving.
343	Inschrijver garandeert dat, indien een medewerker van gemeente Heerenveen contact opneemt met het verzoek een afspraak te maken met een bedrijfsarts/ taakgedelegeerde Arbo deskundige, dit contact uiterlijk binnen (5) vijf werkdagen plaatsvindt.

44	In geval van een spoedafpraak garandeert inschrijver dat voor betreffende medewerker binnen 2 werkdagen een bedrijfsarts beschikbaar is.
45	Inschrijver draagt er zorg voor dat de Arbodienstverlening voldoet aan de wettelijke vereisten en termijnen van o.a. de AvG, ZW, WvP, WIA en Arbeidsomstandigheden wet.
46	De bedrijfsarts/taakgedelegeerde koppelt uiterlijk binnen twee werkdagen na een gesprek met de medewerker in het verzuimsysteem van inschrijver terug met: • eenduidig antwoord op de door leidinggevende gestelde vraag; • vaststelling van de mate van arbeids(on)geschiktheid; • advies over óf en zo ja, in welke mate de medewerker inzetbaar is om eigen werk te verrichten en eventuele beperkingen daarbij; • advies welke werkzaamheden betrokken kan verrichten en eventuele beperkingen daarbij; • in te zetten condities/interventies om herstel/re-integratie te bevorderen; • prognose van arbeidsongeschiktheid, van herstel in eigen functie of anders; • of er sprake is van arbeid gerelateerde problematiek.
47	De bedrijfsarts adviseert medewerkers over interventies die de verzuimduur kan verkorten, stimuleert hierbij een actieve rol door medewerker, verwijst in eerste instantie naar het verzekeringspakket van medewerker zelf en weegt kosten en baten af bij de inzet van deze interventies.
48	Inschrijver stelt vanwege privacy van medewerkers bij het bezoeken van Arbo deskundigen minimaal één eigen vestigingslocatie beschikbaar (voor eigen rekening). Liefst binnen de grenzen van de gemeente Heerenveen. Anders binnen 20 minuten ov-reisafstand vanaf Heerenveen. Deze locatie is goed met het openbaar vervoer bereikbaar en beschikt over een representatieve ontvangstruimte. Daarnaast is er een aparte onderzoek-/spreekruimte aanwezig voor de bedrijfsarts en andere Arbo deskundigen. Inschrijver waarborgt de privacy, veiligheid en gezondheid van de medewerker op deze locaties. Deze eis sluit aan bij onze wens de re-integratie-activiteiten voor onze medewerkers zeer toegankelijk te laten zijn en tegelijk de CO2 en stikstofuitstoot te beperken. Daarnaast stelt gemeente Heerenveen een spreekruimte beschikbaar op een gemeentelocatie. Bedrijfsarts en de andere Arbo deskundigen kunnen hiervan gebruik maken voor inloop-, preventieve- en curatieve gesprekken. Gemeente Heerenveen kan zich ook inden in een combinatie van fysiek en online ontmoeten. Hierbij vinden we de verbinding belangrijk. Vandaar dat we het logisch vinden dat het eerste contact tussen een medewerker en een bedrijfsarts/Arbo deskundige fysiek plaatsvindt. En dat bij complexe re-integratiesituaties fysiek contact gebruikelijk is.
49	Medewerkers van de gemeente Heerenveen hebben recht op een second opinion van een andere bedrijfsarts. Deze second opinion laat inschrijver uitvoeren door een bedrijfsarts welke niet werkzaam is bij de inschrijver, zoals bepaald in het Arbeidsomstandighedenbesluit. De procedure voor een aanvraag van een second opinion wordt afgestemd met de gemeente Heerenveen.
Rapportage	
50	Inschrijver maakt jaarlijks in februari een rapportage (data mits niet herleidbaar). Deze bevat ten minste op afdelingsniveau: 1. terugblik afgelopen jaar door ingezette Arbo deskundigen (trends, visie vooruitblik, ontwikkelingen) 2. preventieve en amplitieve adviezen gericht op duurzame inzetbaarheid 3. adviezen voor verzuimbegeleiding 4. adviezen over het verminderen van arbeidsrisico's 5. verzuimoorzaken naar geslacht en leeftijd

	6. gesignaleerde beroepsziekten 7. analyse op diagnosecodes van de verzuimspreekuren; 8. (bedrijfs)ongevallen 9. aantallen spreekuren en oproepen 10. overzicht van ingezette interventies 11. aantal no-show's
51	De Bedrijfsarts en/of andere (verzuim)deskundigen nemen minimaal eens per jaar deel aan een bijeenkomst met het directieteam. Tijdens de bijeenkomst komen de punten uit bovengenoemde jaarrapportage aan bod. Bedrijfsarts en/of de Arbo specialisten kunnen ook tussentijds ongevraagd adviseren.
52	De Bedrijfsarts en/of andere (verzuim)deskundigen nemen minimaal eens per jaar deel aan een bijeenkomst met de Ondernemingsraad en de preventiemedewerker. Tijdens de bijeenkomst komen de punten uit bovengenoemde jaarrapportage aan bod Bedrijfsarts en/of de Arbo specialisten kunnen ook tussentijds ongevraagd adviseren.
53	Inschrijver is verantwoordelijk voor het aanleveren van de wettelijke rapportage inzake melding van beroepsziekten.
54	Inschrijver benoemt één vaste medewerker (contactpersoon) die verantwoordelijk is voor periodiek overleg inzake de te leveren dienstverlening, op zowel operationeel als strategisch niveau. Bij afwezigheid i.v.m. vakantie, ziekte of andere gebeurtenissen is een vervanger aanwezig die net zo goed is ingevoerd in het dossier als de eerste contactpersoon.
55	Minimaal éénmaal per kwartaal vindt operationeel overleg plaats tussen de contactpersoon (accountmanager) van Inschrijver en de coördinerend medewerker rondom verzuim van gemeente Heerenveen waarin de uitvoering van de dienstverlening wordt besproken.