Het basisonderdeel van de overeenkomst valt onder de standaard dienstverlening die conform de wettelijke minimumeisen, het verzuimprotocol (zie bijlage 7) en de verzuimprocedure aanwezig moet zijn. In het aanbestedingsdocument is in paragraaf 3.2 aangegeven welke zaken vallen onder de basisdienstverlening.

Daarnaast heeft Zadkine de mogelijkheid om op afroep (winkelprincipe) aanvullende dienstverlening met betrekking tot ARBO af te nemen. Zadkine vraagt middels het winkelprincipe bij de ARBO dienstverlener op wat de mogelijkheden zijn qua aanvullende dienstverlening met de daarbij behorende kosten (als gunningscriterium K5 providerboog). Op basis van de vooraf opgevraagde informatie wordt bepaald of Zadkine wel of geen gebruik wil maken van deze dienstverlening van de ARBO dienstverlener. De ARBO dienstverlener voert de aanvullende dienstverlening (buiten de basisdienstverlening) alleen uit in opdracht van Zadkine die bevestigd zijn met een schriftelijk inkooporder. Zadkine houdt zich het recht voor gedurende de duur van de overeenkomst de aanvullende dienstverlening bij een derde partij uit te zetten. In het aanbestedingsdocument is in paragraaf 3.2 aangegeven welke aanvullende dienstverlening minimaal aangeboden dienen te worden en welke aanvullende dienstverlening daarnaast wenselijk is.

Dit programma van eisen heeft betrekking op de wijze waarop wordt samengewerkt. Dit betreffen met name eisen ten aanzien van de basis dienstverlening. Indien er aanvullende dienstverlening wordt afgenomen, gelden de hier gestelde eisen ten aanzien van de algemene wijze van samenwerking, commerciële eisen en administratieve eisen ook over deze aanvullende dienstverlening.

1 Algemeen

A1	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat door in te schrijven expliciet akkoord wordt gegaan met alles opgenomen in dit programma van eisen en overige bijlagen (waaronder de overeenkomsten en voorwaarden).
A2	Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij de dienstverlening zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, gedurende de looptijd van de overeenkomst kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
A3	De Arbo dienstverlening wordt ingezet op een afspraaklocatie binnen het werkgebied van Zadkine. Alle medewerkers van Zadkine van de diverse locaties (gedeeld in het aanbestedingsdocument) kunnen van de dienstverlening gebruik maken. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst locaties (vallend onder Zadkine) worden toegevoegd of komen te vervallen zal dit aan opdrachtnemer worden medegedeeld.
A4	Aan het einde van het contract draagt de Arbo dienstverlener zonder voorwaarden of kosten dossiers en kennis over aan een nieuwe Arbo dienstverlener.
A5	Opdrachtnemer garandeert dat bij de totstandkoming van alle geleverde dienstverlening conform de relevante wet- en regelgeving gehandeld wordt en opdrachtnemer hiervan kennis heeft. Hieronder vallen in ieder geval, maar niet limitatief: • Arbeidsomstandighedenwet; • Arbeidsomstandighedenbesluit; • Arbeidsomstandighedenregeling; • Wet verbetering Poortwachter; • Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO); • Algemene Wet Gelijke Behandeling; • Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte; • Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen; • Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij de arbeid; • Burgerlijk Wetboek; • Wetboek van Strafrecht; • CAO MBO; • WGA; • AVG; • Overige vigerende wetgeving.
A6	Opdrachtnemer levert een bijdrage aan een duurzame inzetbaarheid gericht op het personeel van Zadkine.
A7	Opdrachtnemer bewaakt de administratieve verplichtingen zoals opgenomen in de relevante wet- en regelgeving.

A8	Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst gecertificeerd SBCA te zijn. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever direct over een wijziging in de status van bovengenoemde registratie. Een intrekking van het wettelijke certificaat SBCA leidt tot ontbinding van het contract zonder mogelijkheden op schadevergoeding.
A9	De in te zetten bedrijfsgeneeskundige of bedrijfsarts is geregistreerd op grond van de wet beroepen en de individuele gezondheidszorg (wet BIG) in het BIG-register. Daarnaast neemt deze de door de Nederlandse vereniging van arbeids-en bedrijfsgeneeskunde opgestelde beroepsprofielen, codes en protocollen in acht.
A10	Iedere persoon, die namens opdrachtnemer op processen van Zadkine wordt ingezet, heeft een geheimhoudingsverklaring getekend en een (recente) VOG ingeleverd. Op verzoek van Zadkine overlegt opdrachtnemer de VOG aan Zadkine.
A11	Er is een procedure voor het inzetten van een second opinion, waarin een duidelijk onderscheid is tussen inzet van inhoudelijke expertise van een tweede deskundige en het verkrijgen van een uitspraak op de opvolging van re-integratieverplichtingen. Voor deze laatste is het deskundigenoordeel van het UWV het aangewezen instrument.
A12	Opdrachtnemer organiseert een open spreekuur op diverse wijzen: • Inloop-/inbelspreekuur op gezette tijden die vooraf zijn gecommuniceerd bij Zadkine; • Spreekuren die op verzoek van medewerker rechtstreeks bij opdrachtnemer worden aangevraagd.
A13	Opdrachtnemer ondersteunt dat de kapstok voor het voeren van regie op verzuim is gelegen in goed werkgeverschap. Het bovenliggend doel, ofwel de stip op de horizon, is als volgt geformuleerd: “Onze medewerkers en vrijwilligers voelen zich goed gefaciliteerd in hun werk. Zij ervaren een veilige en gezonde werkomgeving, waarin zij hun werk met plezier kunnen uitoefenen. Er is oog en zorg voor elkaar; leidinggevenden én collega’s zijn alert op signalen die kunnen wijzen op mogelijke uitval. We hebben aandacht voor de vitaliteit, veerkracht en inzetbaarheid van alle medewerkers binnen de organisatie. Onze medewerkers houden er een gezonde leefstijl op na, om zo duurzaam inzetbaar te blijven in het werk én de belangrijke taak die wij vervullen binnen het onderwijs.”
A14	Opdrachtnemer houdt bij het plannen van vervolgspreekuren de termijnen van de Wet Verbetering Poortwachter en de UWV-richtlijnen in het oog. Draagt er zorg voor dat de sociaal medische begeleiding UWV-proof is: • Termijnen voor het opstellen van analyses (probleemanalyse, functionele mogelijkhedenlijst/inzetbaarheidsprofiel, actueel oordeel); • Opvolging in de sociaal medische begeleiding (minimaal elke 3 maanden spreekuur, frequentie aangepast op de medische situatie); • Heldere verwoording van belastbaarheid & 'geen benutbare mogelijkheden'.

A15	Opdrachtnemer werkt volgens het principe 'vraaggestuurd werken': • Voorafgaand aan de spreekuren wordt kennis genomen van voorinformatie door opdrachtgever en medewerker; • Tijdens het spreekuur wordt aan de medewerker uitgevraagd aan de hand van de basisvragen (zie eis A16) en eventuele specifieke vragen van opdrachtgever.
A16	Het basisadvies van het spreekuur bevat minimaal: • In welke mate is betrokkene belastbaar? (Uren/werkzaamheden); • Met welke beperkingen dient rekening gehouden te worden? • Wat is de prognose? • Welke interventies kunnen werkhervatting bespoedigen? Wanneer er sprake is van 'geen benutbare mogelijkheden' wordt er door opdrachtnemer een advies gegeven op de intensiteit van het contact tussen werkgever en medewerker. De adviezen van opdrachtnemer vanuit het spreekuur zijn concreet op belastbaarheid (urenbelasting incl. suggestie tot opbouw, gekoppeld aan een tijdslijn). De adviezen van opdrachtnemer uit het spreekuur beperken zich tot een weergave van de beperkingen/mogelijkheden. De feitelijke invulling van de werksoort/werklocatie door medewerker en werkgever worden bepaald.

2 Administratie

B1	Opdrachtnemer stuurt de factuur voor aanvullende dienstverlening en de implementatie één keer per maand na uitvoering van de dienstverlening. De factuur voor de basisdienstverlening wordt één keer per kwartaal voorafgaand aan de dienstverlening geleverd.
B2	De facturen van de geleverde diensten dient minimaal de volgende informatie te bevatten: • Omschrijving dienstverlening; • Tarief; • Het verschuldigde bedrag exclusief BTW; • Het verschuldigde bedrag inclusief BTW; • Het BTW- bedrag.
B3	Opdrachtnemer verstuurt de facturen in PDF of XML/UBL-bestand naar crediteuren@zadkine.nl inclusief digitale urendeclaraties.
B4	Voor aanvullende facturen en creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.
B5	Indien de factuur niet in overeenstemming is met het bepaalde in eis B1 t/m B4 zal de opdrachtgever deze factuur niet in ontvangst nemen en retourneren aan opdrachtnemer. Indien dit gebeurt, stuurt opdrachtnemer een nieuwe factuur met aangepaste datum aan opdrachtgever.
B6	Er dient op de factuur een duidelijke splitsing van de uitgevoerde dienstverlening, met het daarvoor geldende tarief en het daarvoor geldende BTW tarief.

B6	In de toekomst gaat opdrachtgever werken met een nieuw inkoopsysteem (Afas). Er zullen dan actief inkoopordernummers verstuurd worden naar opdrachtnemer. Deze inkoopordernummers dienen dan vermeld te worden op te factuur als aanvullende eis boven hetgeen gesteld in eis B2.

3 Communicatie en SLA

C1	Opdrachtnemer dient op werkdagen tijdens kantooruren van 8:30 uur tot 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor opdrachtgever.
C2	Opdrachtnemer verzorgt voor de ingangsdatum van de overeenkomst een kennismaking met opdrachtgever.
C3	Opdrachtnemer stelt gedurende de duur van de overeenkomst voor opdrachtgever een vaste contactpersoon beschikbaar.

	Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor het informeren en instrueren van de verzuimconsulent, bedrijfsartsen en andere medewerkers in het team of de zorgschil over de eisen en wensen van opdrachtgever met betrekking tot de dienstverlening. Er dient tevens één vaste back-up te zijn voor deze contactpersoon die op de hoogte is van de dienstverlening binnen Zadkine. Zodat deze back-up de taken van de vaste contactpersoon kan continueren in het geval van bijvoorbeeld ziekte of uitdiensttreding.
C4	De contactpersonen van opdrachtnemer en het personeel van opdrachtnemer dat op de opdracht van opdrachtgever wordt ingezet, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
C5	Periodiek vindt er overleg plaats op zowel operationeel tactisch/ operationeel als strategisch niveau. Te denken valt aan 3 keer per jaar afstemming met verzuimconsulent op MT niveau en 1 keer per maand afstemming tussen interne adviseur verzuim Zadkine, verzuimconsulent en contractmanager dienstverlener over complexe casuïstiek en het overall beeld van de verzuimbegeleiding. Deze gesprekken vinden kosteloos plaats op een door opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtnemer beheert hiertoe de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen vijf werkdagen aan opdrachtgever wordt overlegd.
C6	Opdrachtnemer levert uiterlijk een maand na het verstrijken van het voorgaande kwartaal een managementrapportage omtrent de dienstverlening en afwikkeling hiervan aan de contactpersoon vanuit de opdrachtgever. Deze managementinformatie bestaat uit minimaal de volgende onderdelen: • Analyse over de oorzaken van het verzuim afgezet tegen het referentiebestand (zijnde de analyse van het voorgaande jaar); • Signalering van trends van zowel verzuim als bedrijfsongevallen; • Aanbevelingen; Bijvoorbeeld relevante items ter verbetering n.a.v. van trendanalyse, verzuim en bedrijfsongevallen; • Beleidsmatige aandachtspunten voor de organisatie; • Indien aanwezig ontvangen klachten van medewerkers van opdrachtgever inclusief geboden oplossing en oplostijd.
C7	Indien klachten binnenkomen dient opdrachtnemer deze binnen 3 werkdagen een inhoudelijke reactie naar de klachtindiener gestuurd moet worden, vergezeld met een oplossingsvoorstel/excuus/ongegrond verklaring. De verzuimcoördinator van Zadkine dient hiervan op de hoogte te worden gesteld. Openstaande (en opgeloste) klachten worden in het periodiek overleg besproken om vinger aan de pols te houden m.b.t. het aantal, aard en doorlooptijd van klachten. Opdrachtnemer en klachtindiener zullen samen moeten vaststellen of de klacht is opgelost.

C8	Er vindt twee keer per jaar overleg plaats met de verzuimconsulent en met de ondernemingsraad (OR).
C9	De verzuimconsulent van opdrachtnemer draagt bij aan de totstandkoming van de kwartaal analyses op verzuim.

4. Commercieel

D1	De door opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven dienen te zijn gesteld exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. De door opdrachtnemer opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn, tenzij anders is overeengekomen.
D2	Overige kosten buiten de opgegeven tarieven om worden tijdens de contractduur niet geaccepteerd. Ook de eventuele kosten die gemoeid zijn met het verzekeren van de aansprakelijkheid dienen in de all-in tarieven verdisconteerd te zijn. De enige kosten die apart één op één kunnen worden doorbelast zijn: • Noodzakelijke kosten voor het opvragen van medische gegevens of overleg met curatieve instelling. Daarnaast wordt in het prijzenblad en in K5 providerboog opgegeven wat de aanvullende kosten zijn voor aanvullende dienstverlening.
D3	De opgegeven geoffreerde tarieven mogen éénmaal per jaar, per 1 januari, worden bijgesteld voor het eerst op 1 januari 2025 op basis van het NZA-prijsindexcijfer voor personele kosten van de zorgautoriteit. Indien opdrachtnemer de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk vier weken voor het doorvoeren van de prijsverhoging voor aan opdrachtgever. Wanneer opdrachtgever vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing, zodat deze geldt voor de volgende contractperiode (*https://www.nza.nl/documenten/vragen-en-antwoorden/wat-is-het-prijsindexcijfer-voor-personele-kosten*).
D4	Jaarlijks wordt op 1 januari bepaald hoeveel medewerkers er bij Zadkine in dienst zijn voor het bepalen van de kosten voor de basisdienstverlening voor het gehele jaar.
D5	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullende dienstverlening bij een andere partij in te kopen.

5 Eisen dienstverlening

E1	Tijdens de eerste drie maanden dienen zowel de verzuimconsulent als de vaste back-up betrokken te zijn. Opdrachtgever hecht veel belang aan een goede match tussen Zadkine en de verzuimconsulent. De keuze voor welke consulent ingezet gaat worden dient beïnvloed te kunnen worden (bijvoorbeeld door selectie op basis van CV of kennismakingsgesprekken).

E2	Indien blijkt dat een verzuimconsulent niet in staat is de opdracht naar tevredenheid uit te voeren, of er andere bezwaren zijn tegen de samenwerking met deze persoon, zal in overleg met de HRM afdeling een nieuwe verzuimconsulent ingezet worden.
E3	Vereiste ten aanzien van aanvullende dienstverlening: Opdrachtgever kan voor de verzuimbegeleiding een beroep doen op alle expertises benodigd voor een begeleiding conform Wet Verbetering Poortwachter plus een psycholoog en tweede spoor begeleiding.
E4	Opdrachtnemer garandeert continuïteit van de dienstverlening. In geval van ziekte van de verzuimconsulent wordt dit voor 09:00 uur aan opdrachtgever doorgegeven, waarna een vaste vervanger de werkzaamheden overneemt. In het geval dat de vaste vervanger ook niet beschikbaar is, zal worden doorgegeven wie de tijdelijke vervanger is.
E5	Betreffende leidinggevende en HRM adviseur van opdrachtgever krijgt dezelfde dag telefonisch en binnen twee werkdagen schriftelijk de voortgangsrapportage. Deze dient te voldoen aan de eisen vanuit eis A16. De opdrachtnemer rapporteert schriftelijk alle communicatie ten aanzien van terugkeer (werkhervattingadvies) van medewerker en verwerkt in Afas uitsluitend volgens de voorgeschreven procedure van Zadkine. De wijze waarop dit verwerkt wordt in Afas is zoals in het Programma van Eisen en het aanbestedingsdocument mogelijk via een hoogwaardige tweeweg API-koppeling tussen Afas en het verzuimsysteem van opdrachtnemer of via het rechtstreeks werken in de Afas omgeving van opdrachtgever door de opdrachtnemer.
E6	Wanneer op een werkdag voor 10:00 uur een oproep voor de verzuimconsulent wordt aangevraagd dient deze binnen drie werkdagen plaats te vinden. Wanneer op een werkdag voor 10:00 uur een spoedcontrole wordt aangevraagd, dient deze uiterlijk de volgende werkdag plaats te vinden. Dit hoeft overigens niet door de vaste verzuimconsulent uitgevoerd te worden, maar hier mag een vervanger voor worden ingezet. Dit kan ook een huisbezoek betreffen.
E7	Opdrachtnemer signaleert trends op het gebied van verzuim binnen de organisatie van opdrachtgever. Indien opdrachtnemer gehouden is beroepsziekten te melden, meldt hij dit. Hierbij vertrouwelijkheid van gegevens en het belang van opdrachtgever in acht houdend.
E8	Opdrachtnemer stelt alle medewerkers van opdrachtgever in staat om gebruik te maken van het arbeidsomstandigheden spreekuur. Medewerkers hebben de mogelijkheid om langs te komen op het inloopspreekuur welke onderdeel is van de basisdienstverlening.
E9	Voor het inloopspreekuur en de bezoeken op afspraak dient opdrachtnemer in ieder geval een locatie in Rotterdam beschikbaar te hebben, niet zijnde de locatie van Zadkine zelf. Deze locaties dient zowel per auto als per OV goed bereikbaar te zijn. Spreekuren worden face-to-face uitgevoerd op locatie van opdrachtgever, minimaal indien: • Daar specifiek toe wordt verzocht door opdrachtgever of medewerker; • Er een functionele mogelijkhedenlijst of inzetbaarheidsprofiel moet worden opgesteld; • Er een actueel oordeel moet worden opgesteld; • In geval van complexe casuïstiek.

E10	De afspraken ten behoeve van de spreekuren vallend onder de aanvullende dienstverlening (alle afspraken m.u.v. het inloopspreekuur) kunnen tot 48 uur van te voren kosteloos worden geannuleerd of verzet. Indien na deze 48 uur een afspraak wordt geannuleerd, verzet of de medewerker niet komt opdagen, mag opdrachtnemer de kosten voor de aanvullende dienstverlening alsnog in rekening brengen.

6 Registratie dienstverlening

F1	Opdrachtnemer heeft de administratie rondom ziekteverzuim zodanig vormgegeven dat fouten in de registratie, administratie en analyse voorkomen worden.
F2	Opdrachtnemer beheert conform de AVG-richtlijnen het medisch dossier van de verzuimende medewerkers buiten het systeem van opdrachtgever om.
F3	Het staat opdrachtnemer vrij om te werken in het personeelsinformatiesysteem van opdrachtgever (Afas) of middels een koppeling de data aan te leveren. Voor beide opties worden echter wel eisen gesteld vanuit de opdrachtgever. Optie 1: Opdrachtnemer werkt in het personeelsinformatiesysteem van opdrachtgever (Afas) voor alle niet-medische zaken. Opdrachtnemer werkt op basis van toegewezen taken in de openstaande takenlijst in Afas, waarin wordt gevraagd op adviezen/analyses op te stellen. Opdrachtnemer heeft kennis van- en ervaring met het verwerken van verzuimregistratie/Wet Verbetering Poortwachter in Afas of is bereid om deze kennis zich eigen te maken. Opdrachtnemer verwerkt de acties m.b.t. verzuim/WvP in het personeelssysteem (Afas) uitsluitend en alleen conform de instructies van Zadkine. Optie 2: Opdrachtnemer werkt met een eigen verzuimsysteem. In dat geval dient er hoogwaardige tweeweg API-koppeling gerealiseerd te worden met het personeelsinformatiesysteem (Afas) van opdrachtgever. Deze koppeling dienst AVG-proof te zijn. De middels de koppeling verstuurde documenten (uitnodigingsbrieven, terugkoppelingen, analyses) dienen met een herkenbaar kenmerk verzonden te worden, zodat er rapportages gedraaid kunnen worden in het systeem van opdrachtgever. Indien opdrachtnemer werkt met een eigen verzuimsysteem, dan komen de initiële en periodieke kosten voor het realiseren en onderhouden van een integratie/interface/koppeling aan de kant van het systeem van opdrachtnemer voor rekening van opdrachtnemer. Er kan in het prijzenblad wel een bedrag ingevuld worden voor de implementatie waarin opdrachtnemer de initiële kosten kan verdisconteren. De periodieke kosten dienen reeds verwerkt te zijn in het tarief per medewerker per kwartaal in het prijzenblad. De initiële en periodieke kosten voor het realiseren en onderhouden van een integratie/interface/koppeling aan de kant van het systeem van opdrachtgever komen voor rekening van opdrachtgever.
F4	Opdrachtnemer neemt in geval van complexe dossiers of op aangeven van opdrachtgever/medewerker kennis van verzuimhistorie/verzuimverloop.

7 Overdracht medische begeleiding

G1	Na gunning neemt opdrachtnemer het initiatief voor overdracht van alle dossiers van de in actieve dienst zijnde medewerkers van opdrachtgever en vraagt vooraf toestemming aan de betreffende medewerkers voor de overdracht.
G2	Digitale overdracht van medische gegevens vindt altijd plaats volgens de daarvoor geldende norm (zoals NEN7510).
G3	Na afloop van de overeenkomst draagt opdrachtnemer, indien van toepassing, de dossiers van de in actieve dienst zijnde medewerkers van opdrachtgever over aan de nieuwe partij. De achterblijvende dossiers (van voormalige medewerkers van de opdrachtgever) dienen op verzoek van de opdrachtgever en/of de nieuwe partij te kunnen worden geraadpleegd (rekening houdend met de geldende privacy richtlijnen hieromtrent).
G4	Opdrachtgever ontvangt een overzicht van de dossiers die zijn overgedragen en welke zijn achtergebleven.
G5	Voor opdrachtgever zijn geen extra kosten verbonden aan de overdracht van medische dossiers.