

BIJLAGE 12
CONCEPT OVEREENKOMST
ARBODIENSTVERLENING

ERGON

-

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, verzuimbegeleidingsproces	7
artikel 8, disciplines en vervanging	8
artikel 9, uitval -vervanging	10
artikel 10, planning en administratieve ondersteuning	11
artikel 11, implementatie	11
artikel 12, overige bepalingen.....	12
artikel 13, ict	13
artikel 14, prestatie indicatoren	14
artikel 15, rapportage	14
artikel 16, communicatie.....	15
artikel 17, bevoegde medewerkers opdrachtgever.....	15
artikel 18, klachtenregeling	16
artikel 19, overige verplichtingen	16
artikel 20, controle	16
artikel 21, prijs	17
artikel 22, malus regeling	18
artikel 23, overige financiële condities.....	18
artikel 24, facturering	19
artikel 25, betalingsvoorwaarden	19
artikel 26, geheimhouding	23
artikel 27, aansprakelijkheid.....	24
artikel 28, toepasselijke voorwaarden en geschillen	25
bijlage 1 prijzen	27
bijlage 2 invulling en optimalisatie (verzuim)proces	28
bijlage 3 innovatief voorstel voor een integrale aanpak duurzame inzetbaarheid en verzuimreductie	29
bijlage 4 arboprofessionals	30
bijlage 5 bedrijfsaansprakelijkheid- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering	31
bijlage 6 inkoopvoorwaarden opdrachtgever	32
bijlage 7 verwerkersovereenkomst.....	33

Ergon:	XXX:
--------	------

DE ONDERGETEKENDEN

1. **de Gemeenschappelijke Regeling Werkvoorzieningsschap Regio Eindhoven en haar dochterorganisaties, Ergon**, gevestigd en kantoorhoudend te 5652 BA Eindhoven aan de Rooijakkersstraat 3, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, mevrouw A.J. van Mierlo, 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 14 juli 2023 zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld via TenderNed, met kenmerk en is het Bestek uitgebracht met besteknummer 2023-302.
- D. Opdrachtnemer heeft op 2023 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.

Ergon:	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:	Gemeenschappelijke regeling werkvoorzieningsschap Regio Eindhoven en haar dochterorganisaties, Ergon, 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 6, 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:	Gemeenschappelijke regeling werkvoorzieningsschap Regio Eindhoven en haar dochterorganisaties, Ergon;
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.

Ergon:	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 2023-302;
 2. nota van inlichtingen;
 3. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2023;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken;
 5. inkoopvoorwaarden Opdrachtgever (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 Opdrachtgever);
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. nota van inlichtingen;
 4. Bestek Arbodienstverlening, 2023-302;
 5. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2023.
- 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 maart 2024 en wordt aangegaan voor een periode van drie jaar. De Overeenkomst kan door Opdrachtgever driemaal worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één 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.

Ergon:	XXX:
--------	------

- 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:
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 voorvloeiende 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 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 van Opdrachtgever.
- 5.4 De implementatie van de Opdracht door Opdrachtnemer dient tijdig, direct na definitieve gunning, te geschieden waarbij de dienstverlening vanaf 1 maart 2024 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 leidinggevende, 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

Ergon:	XXX:
--------	------

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, onder andere door inzet van Ergon Fit. In dit concept wordt gezondheid niet meer gezien als de af- of 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 Arboprofessional TD, maar ook van Medewerkers wordt eigen regie verwacht;
- 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/of 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 Arboprofessional TD werken vanuit de locaties van de Opdrachtgever, houden fysieke spreekuren op een of meerdere locaties in het werkgebied van Opdrachtgever (Eindhoven e.o.) en zijn op vaste tijden bereikbaar voor leidinggevenden en Medewerkers.
- 6.2 Opdrachtgever heeft zelf verzuimspecialisten in dienst waarmee de professionals van Opdrachtnemer incidenteel en indien nodig, rechtstreeks afstemming hebben. De verzuimspecialisten betreft circa 2 FTE.
- 6.3 Taken/rol verzuimspecialist:
- op verzoek en bij complexe casuïstiek adviseren van leidinggevenden en HR Adviseur;
 - toetsing van het dossier op Poortwachter-proof en optimale inzet re-integratiemogelijkheden.

Ergon:	XXX:
--------	------

Artikel 7, Verzuimbegeleidingsproces

- 7.1 worden met als doel het verzuim (verzuimpercentage, meldingsfrequentie en verzuimduur) te reduceren en de duurzame inzetbaarheid te verbeteren.
- 7.2 De medewerker meldt zich voor aanvang van de werkzaamheden, zelf telefonisch ziek bij de leidinggevende. Als de melding wordt aangenomen door een productieassistent of meewerkend voorman, dan belt de leidinggevende in de loop van de dag zelf terug.
- 7.3 De leidinggevende registreert de verzuimmelding in AFAS. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequate koppeling tussen AFAS en het eigen verzuimregistratiesysteem waarbij synchronisatie minimaal dagelijks maar bij voorkeur meermaals dient plaats te vinden zodat deze voor beide partijen beschikbaar zijn..
- 7.4 Medewerker en leidinggevende maken zo mogelijk een afspraak over werkhervatting, aanpassing van werkzaamheden, een eventuele andere interventie (bijvoorbeeld inzet bedrijfsmaatschappelijk werk, Financieel Loket), of een volgend contactmoment.
- 7.5 De leidinggevende is verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding; leidinggevende en medewerker houden gedurende de gehele verzuimperiode contact met elkaar.
- 7.6 De medewerker denkt actief mee over oplossingen en mogelijkheden voor aangepast werk of tijdelijk ander werk. De medewerker is beschikbaar voor het maken van (werk)afspraken.
- 7.7 Binnen twee weken na de verzuimmelding, of eerder op verzoek van de leidinggevende (of de medewerker), neemt de Arboprofessional TD telefonisch contact op met de medewerker. In dit gesprek wordt beoordeeld welke vervolgstappen nodig zijn of dat een spreekuur ingepland moet worden.
- 7.8 De medewerker wordt uitgenodigd voor het spreekuur bij de bedrijfsarts of de Arboprofessional TD:
- op verzoek van Opdrachtgever (leidinggevende, HR adviseur of verzuimspecialist), in het geval er een advies van de Opdrachtnemer nodig is, ter voorkoming van stagnatie in de re-integratie;
 - zowel op initiatief van Opdrachtgever als de Opdrachtnemer, op geleide van de casus;
 - op grond van de verplichtingen vanuit de Wet Verbetering Poortwachter;
- 7.9 De leidinggevende wordt gedurende de verzuimperiode zo nodig ondersteund door de HR adviseur en de verzuimspecialist van Opdrachtgever. De HR adviseur is verantwoordelijk voor de dossiervorming, bewaakt de -poortwachter- termijnen en zorgt ervoor dat alle arbeidsvoorwaardelijke zaken rondom het verzuim vastgelegd en gearchiveerd worden. De verzuimspecialist van Opdrachtgever adviseert leidinggevende, HR adviseur en medewerker bij complexe casuïstiek en toetst verzuimdossiers op de verplichting voortvloeiende uit de Wet Verbetering Poortwachter en optimale inzet van re-integratiemogelijkheden. De verzuimspecialist neemt in principe geen dossiers over.
- 7.10 Leidinggevende, HR adviseur en verzuimspecialist kunnen op geleide van een casus rechtstreeks overleggen met de bedrijfsarts of de Arboprofessional TD.

Ergon:	XXX:
--------	------

Artikel 8, Disciplines en vervanging

- 8.1 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 model met een de-medicaliserend perspectief.
- 8.2 Opdrachtgever heeft vetorecht betreffende de inleen van de discipline Bedrijfsarts.
- 8.3 Opdrachtgever heeft op haar werklocaties in het werkgebied van Opdrachtgever werkruimtes beschikbaar van waaruit de spreekuren door de Opdrachtnemer worden verzorgd.
- 8.4 De Bedrijfsarts / Arboprofessional TD neemt de door de Nederlandse vereniging van arbeids- en bedrijfsgeneeskunde opgestelde beroepsprofielen, codes en protocollen in acht.
- 8.5 De Bedrijfsarts / Arboprofessional 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.
- 8.6 De Arboprofessional TD is minimaal HBO opgeleid en werkt op HBO niveau. De Arboprofessional TD werkt in een verlengde armconstructie en heeft toegang tot het medische dossier.
- 8.7 De Bedrijfsarts / Arboprofessional TD beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn sociaal en communicatief vaardig;
- 8.8 De geprognostiseerde uren per week, op basis van de normtijden (zie onderstaande tabel), en gedurende 50 weken per jaar, zijn:
- Bedrijfsarts 16 uur
 - Arboprofessional TD 24 uur

Verrichting	Normtijd
eerste spreekuur (inclusief voorbereiding en rapportage)	45 minuten
Vervolgspreekuur (inclusief voorbereiding en rapportage)	30 minuten
probleemanalyse (inclusief spreekuur, voorbereiding en rapportage)	60 minuten
actueel oordeel (opstellen medisch deel re-integratie verslag t.b.v. WIA aanvraag inclusief spreekuur, voorbereiding en rapportage)	90 minuten
FML (inclusief spreekuur, voorbereiding en rapportage)	75 minuten
Preventief spreekuur (inclusief voorbereiding)	45 minuten

- 8.9 Er dient ruimte te zijn om de benodigde capaciteit op- of af te schalen.

Ergon:	XXX:
--------	------

- 8.10 Het profiel van zowel de Bedrijfsarts als de Arboprofessional TD voldoet aan een aantal eisen. Zowel de Bedrijfsarts als de Arboprofessional 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;
 - 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 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;
 - De Bedrijfsarts is BIG geregistreerd en kan de BIG-registratie aantonen voor het aangaan van de contractuele Overeenkomst.
 - 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

- 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.

Ergon:	XXX:
--------	------

- 8.11 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.
- 8.12 Er zijn twee Arboprofessionals TD die functioneren voor de verzuimbegeleiding van alle Medewerkers van Opdrachtgever en elkaar zo nodig vervangen.
- 8.13 Iedere Bedrijfsarts en Arboprofessional TD is aantoonbaar op de hoogte van de werkwijze en de meest actuele protocollen van het UWV.
- 8.14 Iedere Bedrijfsarts en Arboprofessional 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.
- 8.15 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.
- 8.16 De Bedrijfsarts en Arboprofessional TD werkt volgens de StECR (stichting expertisecentrum re-integratie) richtlijnen.

Artikel 9, Uitval -vervanging

- 9.1 De Opdrachtgever wordt onmiddellijk door de Opdrachtnemer geïnformeerd over de tijdelijke uitval of het vertrek van de Bedrijfsarts / Arboprofessional TD.
- 9.2 Bij tijdelijke uitval (langer dan 3 werkdagen) van de Bedrijfsarts / Arboprofessional TD draagt de Opdrachtnemer binnen 3 werkdagen zorg voor tijdelijke vervanging door een functionaris met vergelijkbare kwaliteiten.
- 9.3 Inzet van een tijdelijke vervanger bij afwezigheid of structurele vervanging bij vertrek van de Bedrijfsarts / Arboprofessional TD wordt door de Opdrachtnemer gegarandeerd.
- 9.4 Bij structurele vervanging van de Bedrijfsarts / Arboprofessional TD stelt de Opdrachtnemer, bij voorkeur, tenminste 2 vervangers voor waaruit de Opdrachtgever een keuze kan maken.
- 9.5 Opdrachtgever heeft vetorecht betreffende de inleen van de discipline Bedrijfsarts.
- 9.6 Wanneer binnen een termijn van 3 maanden geen geschikte nieuwe vaste Bedrijfsarts / Arboprofessional 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.
- 9.7 De Opdrachtnemer is verplicht een andere Bedrijfsarts / Arboprofessional TD aan te bieden indien de Opdrachtgever van oordeel is dat de Bedrijfsarts / Arboprofessional TD niet langer gehandhaafd kan worden, nadat er kans tot verbetering is geboden. Het oordeel van de Opdrachtgever dient met redenen te zijn omkleed.

Ergon:	XXX:
--------	------

- 9.8 Het functioneren van de Bedrijfsarts / Arboprofessional TD wordt per kwartaal geëvalueerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- 9.9 Indien uit de evaluatie naar voren komt dat het eindoordeel ten aanzien van het functioneren van de Bedrijfsarts / Arboprofessional TD herhaaldelijk onvoldoende is, kan dit een reden voor Opdrachtgever zijn om de Opdrachtnemer in gebreke te stellen.
- 9.10 De kosten voor inwerken van personeel van Opdrachtnemer bij Opdrachtgever en overdracht zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Artikel 10, Planning en administratieve ondersteuning

- 10.1 Door de backoffice van Opdrachtnemer wordt de totale planning en administratieve ondersteuning uitgevoerd.

Artikel 11, Implementatie

- 11.1 Nadat Opdrachtnemer de definitieve gunning heeft verkregen stelt zij binnen drie weken het definitieve implementatieplan op.
- 11.2 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 (medisch en niet-medisch) 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, Management);
 - hoe het nieuwe proces van de verzuimbegeleiding wordt uitgewerkt;
 - hoe het bezoeken van de belangrijkste locaties door de Bedrijfsarts en de Arboprofessional 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);

Ergon:	XXX:
--------	------

- hoe een organisatie-diagnosescan / nulmeting wordt uitgevoerd;
- hoe het opstellen van aanvullende KPI's wordt vormgegeven
- speciale aandacht voor dossiers waar binnen 13 weken een WIA aanvraag voor moet worden gedaan (medisch dossier met voorrang opvragen, s.u. actueel oordeel inplannen)
- beschrijving hoe de poortwachterdocumenten uit Paradigma online worden overgezet naar het verzuimsysteem van de nieuwe arbodienst (Opdrachtnemer): wie gaat dat doen, wie is verantwoordelijk, waar liggen eventuele kosten.

Artikel 12, Overige bepalingen

- 12.1 De toegangstijd voor het voeren van een spreekuur met de Bedrijfsarts of Arboprofessional TD is maximaal 2 weken.
- 12.2 Op aanvraag van de Leidinggevende is het mogelijk om direct (binnen 1 werkdag) toegang tot de Bedrijfsarts of Arboprofessional TD te krijgen via een spoedspreekuur.
- 12.3 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 gespecificeerd anoniem doorbelast op basis van het uurtarief Bedrijfsarts.
- 12.4 De Bedrijfsarts en de Arboprofessional TD bezoeken periodiek de werkvloer, om een duidelijker beeld te krijgen van gezondheidsrisico's en functiebelasting 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 specifiek anoniem doorbelast op basis van het uurtarief Bedrijfsarts c.q. het uurtarief van de betreffende andere deskundige.
- 12.5 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.
- 12.6 De Bedrijfsarts of Arboprofessional 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.
- 12.7 De Bedrijfsarts of Arboprofessional 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).

Ergon:	XXX:
--------	------

- 12.8 De Bedrijfsarts werkt waar nodig samen met de medewerker die belast is met de preventietaken betreffende RIE-gerelateerde werkzaamheden.
- 12.9 De Bedrijfsarts en Arboprofessional TD nemen deel aan (periodieke) overleggen op locatie van Opdrachtgever. Dit betreft 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.
- 12.10 De Bedrijfsarts of Arboprofessional TD attendeert Opdrachtgever op een eventuele mogelijkheid om loondoorbetalingsverplichtingen op derden te verhalen, betoont zich hierin proactief (regresrecht).
- 12.11 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.
- 12.11.1 In die situatie dat er gebruik gemaakt dient te worden van derden dient dit in principe plaats te vinden uit de providerboog van Opdrachtgever.
- 12.12 Opdrachtnemer heeft geen andere relatie met het UWV dan op grond van wettelijke verplichtingen.

Artikel 13, ICT

- 13.1 Opdrachtgever werkt met het geautomatiseerd systeem AFAS. Hierin wordt door Opdrachtgever alleen procesinformatie betreffende het verzuim opgeslagen. De initiële melding van verzuim & herstel vindt plaats in AFAS. 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 dient zorg te dragen voor een veilig werkend systeem t.a.v. de medische informatie, conform wetgeving en richtlijnen.
- 13.2 Het ICT systeem van Opdrachtnemer dient te koppelen met het systeem AFAS 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.
- 13.3 Opdrachtnemer wordt door Opdrachtgever geïnformeerd en krijgt opdracht voor het tot stand brengen van de koppeling. De Opdrachtnemer verleent de volledige medewerking.
- 13.4 Opdrachtgever voert de ziekmeldingen in het systeem van Opdrachtgever (AFAS) 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.

Ergon:	XXX:
--------	------

- 13.5 Opdrachtgever werkt ernaar toe om in komende jaren de signaleringen van de WVP via het eigen systeem van Opdrachtgever te laten verlopen. Tot dat moment dienen de signaleringen te komen vanuit Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft een digitale strategie waarin o.a. staat Cloud tenzij, Microsoft tenzij en standaard tenzij.
- 13.6 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 Arboprofessional TD wordt verwacht dat hij/zij binnen de gebruikte (verzuim)systemen adequaat kunnen werken.
- 13.7 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een back-up van de data.

Artikel 14, Prestatie indicatoren

- 14.1 Het functioneren van de Opdrachtnemer wordt afgemeten aan de hand van Key Performance Indicators (KPI's). Deze omvatten in ieder geval de activiteiten welke zijn benoemd onder 14.2 (Malus regeling).
- 14.2 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 .
- 14.3 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.

Artikel 15, Rapportage

- 15.1 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 de verschillende rechtsposities (heden SW, PW en kader);
 - 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 leidinggevenden op eigen regie verzuimaanpak;
 - de urenbesteding en functioneren van de professionals;

Ergon:	XXX:
--------	------

- strategische intenties en het overeenkomen van resultaatafspraken;
 - terugkoppeling KPI's.
- 15.2 De rapportage zal over het 1^e en 3^e kwartaal, binnen vier weken na afloop van het kwartaal, kosteloos digitaal aangeleverd worden.
- 15.3 De rapportage, ook op business-unit niveau met kwalitatieve adviezen zal over het 2^e en 4^e kwartaal, binnen vier weken na afloop van het halfjaar, kosteloos digitaal aangeleverd worden.
- 15.4 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 16, Communicatie

- 16.1 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.
- 16.2 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.
- 16.3 Daarnaast zijn er nog de volgende overleggen: tussen leidinggevenden, HR, Bedrijfsarts en Arboprofessional TD.
- 16.4 Periodiek is er operationeel overleg over onder andere de samenwerking, de operationele invulling van het contract en de planning van de uren.
- 16.5 Periodiek is er overleg met de Ondernemingsraad en arbo-coördinator van de Opdrachtgever over onder andere behaalde resultaten, ontwikkelingen, aandachtspunten en verzuimanalyses.

Artikel 17, Bevoegde medewerkers Opdrachtgever

- 17.1 De contractverantwoordelijke van Opdrachtgever, directeur HR, 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.

Ergon:	XXX:
--------	------

Artikel 18, Klachtenregeling

- 18.1 Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
- 18.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten.
- 18.3 Van iedere klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
- datum en tijd indiening klacht;
 - afhandelingsdatum klacht;
 - aard ingediende klacht;
 - wijze en resultaat afhandeling klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring.
- 18.4 Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Artikel 19, Overige verplichtingen

- 19.1 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.
- 19.2 Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van sancties door het UWV ten gevolge van een inadequate begeleiding of nalatigheid van de Bedrijfsarts, tenzij Opdrachtnemer aantoont dat de Opdrachtgever hierbij in gebreke is gebleken. Schade voortvloeiend uit loonsancties die zijn ontstaan door toedoen van Bedrijfsarts worden op de Opdrachtnemer verhaald.
- 19.3 Na gunning wordt door Partijen een verwerkersovereenkomst gesloten. Een voorbeeld verwerkersovereenkomst is als Bijlage 6 van de concept overeenkomst opgenomen.

Artikel 20, Controle

- 20.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.
- 20.2 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

Ergon:	XXX:
--------	------

door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 21, Prijs

21.1 Opdrachtnemer heeft de beschikking over de volgende disciplines:

- Bedrijfsarts;
- Arboprofessional TD.

21.2 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.

21.3 Alle prijzen, zie Bijlage 1, zijn op basis van prijspeil 2024 en exclusief btw.

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

- Bedrijfsarts 16 uur
- Arboprofessional TD 24 uur

Verrichting	Normtijd
eerste spreekuur (inclusief voorbereiding en rapportage)	45 minuten
Vervolgspreekuur (inclusief voorbereiding en rapportage)	30 minuten
probleemanalyse (inclusief spreekuur, voorbereiding en rapportage)	60 minuten
actueel oordeel (opstellen medisch deel re-integratie verslag t.b.v. WIA aanvraag inclusief spreekuur, voorbereiding en rapportage)	90 minuten
FML (inclusief spreekuur, voorbereiding en rapportage)	75 minuten
Preventief spreekuur (inclusief voorbereiding)	45 minuten

21.5 Er dient ruimte te zijn om de benodigde capaciteit op- of af te schalen.

21.6 Opdrachtnemer verzorgt de planning en administratieve ondersteuning.

21.7 De prijzen gelden voor de looptijd van de Overeenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2025, op basis van het NZA-indexcijfer. Peildatum is het indexcijfer van oktober. (Jaarlijks wordt het indexcijfer van oktober vastgesteld en vergeleken met het indexcijfer van oktober van het vorige jaar. De mutatie betreft de indexatie).

Ergon:	XXX:
--------	------

Artikel 22, Malus regeling

22.1 KPI's zijn onderdeel van de Overeenkomst.

22.2 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 2 werkdagen	95%	2% van maandfactuur over de maand dat SLA niet wordt nagekomen
Toegangstijd (tussen aanvraag en feitelijke spreekuur) spreekuur Bedrijfsarts binnen 2 weken	95%	5% van maandfactuur over de maand dat de SLA niet wordt nagekomen
Storing verzuimregistratiesysteem > 48 uur	100%	€ 1.000,- excl. btw per dag
Kwartaalrapportage, uiterlijk in de 4 ^e week na afloop van het kwartaal. Opdrachtgever levert uiterlijk de 10 ^e van de maand na afloop kwartaal de verzuimcijfers aan	100%	20% indexatieverlies
Beschikbaarheid professionals: inzet Bedrijfsarts en Arboprofessional TD, fysiek op locatie Opdrachtgever	95%	5% van maandfactuur over de maand dat de SLA niet wordt nagekomen

Artikel 23, Overige financiële condities

23.1 De overige financiële condities zijn van toepassing:

- reistijd en reiskosten worden niet in rekening gebracht tenzij Opdrachtgever, conform hoofdstuk 10, hiertoe opdracht geeft;
- de medische dossiers worden kosteloos gedurende de daarvoor geldende termijn, doch minimaal voor een periode van twintig jaren, door Opdrachtnemer bewaard. Voor de niet-medische dossiers geldt een termijn van 2 jaar;
- bij beëindiging van de Overeenkomst draagt de Opdrachtnemer conform wet- en regelgeving de lopende medische dossiers, hieronder vallen ook de dossiers waarvan de termijn van 28 dagen nog niet verstreken is en dossiers waarvan de WIA-aanvraag nog loopt en waarvan nog geen beslissing is ontvangen (of een bezwaarprocedure loopt), 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

Ergon:	XXX:
--------	------

van de samenwerking.

Artikel 24, Facturering

- 24.1 Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf.
- 24.2 Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:
- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
 - de naam en het adres van Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;
 - aantallen uren en uurtarieven;
 - overige dienstverlening;
 - totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.
- 24.3 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.
- 24.4 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@Ergon.nl.

Artikel 25, Betalingsvoorwaarden

- 25.1 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 25.2 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.
- 25.3 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 26, SROI

- 26.1 SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, verplicht is om een deel (over het algemeen een percentage) van de totale opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van de SROI door de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt.

Ergon:	XXX:
--------	------

- 26.2 Een vorm van ‘SROI’ is het keurmerk PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen). Opdrachtnemer die vanaf de start van de uitvoering van de opdracht en gedurende de gehele duur van de opdracht aan minimaal trede 2 van de PSO voldoet (en dit kunnen aantonen met een geldig PSO certificaat), voldoen aan de SROI prestatie-eis. PSO staat voor Prestatieladder Socialer Ondernemen, een wetenschappelijk onderbouwd meetinstrument /keurmerk van TNO (Nederlandse Organisatie voor toegepast natuurwetenschappelijk onderzoek) en Stichting PSO Nederland (www.pso-nederland.nl). De prestatieladder wordt continue doorontwikkeld onder leiding van TNO.
- 26.3 De invulling van de SROI verplichting mag plaatsvinden zowel binnen als buiten de uitvoering van de gegunde opdracht. Voor het gedeelte van de invulling van SROI, dat plaatsvindt buiten de opdrachtuitvoering, dient er wel sprake te zijn van diensten en werkzaamheden die indirect ook ten goede komen aan de opdracht.
- 26.4 De invulling van de SROI verplichting wordt gerealiseerd binnen de periode van de Opdracht. Het moet namelijk mogelijk zijn om de opdracht direct na afronding van de werkzaamheden definitief af te rekenen en daarvoor is het nodig dat beoordeeld kan worden in welke mate de SROI verplichting is gerealiseerd.
- 26.5 Van de bij artikel 26.4 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.
- 26.6 De SROI verplichting kan op de volgende manieren worden ingevuld door de Opdrachtnemer:
- Door personen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten), zoals omschreven in artikel 26.7 te betrekken bij de (ondersteunende) werkzaamheden;
 - Door diensten zoals groen/schoonmaak/post af te nemen van of werkzaamheden aan Sociale werkbedrijven (uitvoerende instantie Wet Sociale Werkvoorziening) uit te besteden. De SW-bedrijven van de regio Zuidoost Brabant zijn; Kempenplus, de WSD-Groep en Ergon;
 - De Opdrachtnemer mag gebruik maken van een onderaannemer ter invulling van de ‘SROI’ verplichting, maar blijft ook dan verantwoordelijk voor een correcte invulling en afwikkeling. Hierbij dient wel aantoonbaar te worden gemaakt dat er een directe relatie met de uitvoering van de opdracht is;
 - Een organisatie kan bij het begin van de opdracht een geldig certificaat van de Prestatieladder Socialer Ondernemen van TNO op Trede 2 overleggen en daarmee of achteraf aantonen voor de duur van de opdrachtuitvoering op dit niveau gecertificeerd te zijn of te zijn geweest. Gedurende de gehele Opdracht dient de Opdrachtnemer aan te kunnen tonen op Trede 2 gecertificeerd te zijn geweest, Indien de geldigheid van het PSO-certificaat verloopt tijdens de opdracht en het certificaat niet wordt verlengd zal de SROI verplichting alsnog ingevuld dienen te worden op de in artikel 26.6, sub a, b en c omschreven wijze;
- 26.7 De kandidaten uit de in tabel 26.7.1 benoemde regelingen, zie volgende pagina, tellen mee als invulling voor SROI. In de kolommen worden respectievelijk de omschrijving en de bijbehorende criteria vermeld. In de tabel wordt uitgegaan van het moment van instroom bij de Opdrachtnemer.

Ergon:	XXX:
--------	------

Tabel 26.7.1: Kandidaten SROI

Regeling	Kandidaten	Criteria
PW/IOAW/ IOAZ	Personen die direct voorafgaande aan de instroom bij de Opdrachtnemer een uitkering van de gemeente op grond van de Participatiewet (PW), IOAW of IOAZ ontvingen. (En of geregistreerd staan in het doelgroepenregister van het UWV.)	De Opdrachtnemer biedt de kandidaat een dienstverband aan van minimaal zes maanden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst en het betalen van loon telt de kandidaat mee voor de invulling van de 'SROI' verplichting.
WAO/WIA/ WAZ/ Wajong	Personen tellen mee op grond van een claimbeoordeling volledig arbeidsongeschikt of gedeeltelijk arbeidsongeschikt verklaard (minimaal 35%), op basis van een jonggehandicapte status of op grond van een arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV) van een private verzekeraar arbeidsongeschikt zijn verklaard.	Voor de kandidaten met een WAO, WIA, WAZ of Wajong uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor minimaal zes maanden aan te bieden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de 'SROI' verplichting.
WSW	Personen tellen mee op grond van indicatiebeschikking SW.	De Opdrachtnemer biedt de kandidaat een dienstverband aan. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst en het betalen van loon telt de kandidaat mee voor invulling van de SROI verplichting. Opdrachtnemer kan kandidaat ook inlenen van een WSW-bedrijf via een detachingsconstructie.
WW	Personen met als uitgangspunt 'WW- uitkering' tellen pas mee als ze vóór instroom een half jaar of langer een WWuitkering ontvingen. Als een persoon tijdens zijn recht op een WW-uitkering weer aan het werk gaat en binnen 26 weken opnieuw werkloos wordt, loopt de oude uitkering weer verder (herleving van de uitkering) voor de duur die de werkloze nog te goed had. In dit geval telt de uitkeringsduur vóór het weer aan het werk gaan mee met de duur van de WW na het opnieuw werkloos worden (moet samen ook min. een half jaar zijn).	Voor de kandidaten met een WW uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor minimaal zes maanden aan te bieden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de "SROI" verplichting.

Ergon:	XXX:
--------	------

BBL/BOL niveau 1 en 2 + VSO/PRO	<p>Personen die een leerwerk- (BBL) of een stageovereenkomst (BOL) tot niveau 1 of 2, dan wel een VSO/PRO die een stageovereenkomst hebben met een arbeidstoeleidingsstage.</p> <p>Leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs en praktijkonderwijs (PRO) die een stageovereenkomst hebben met een werkgever voor een arbeidstoeleidingsstage tellen ook meer in het kader van de SROI verplichting.</p>	De opdrachtgever biedt de kandidaat een werk- of stageplaats aan.
---------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

26.8 De Opdrachtgever rekent bij de invulling van SROI met de volgende normbedragen:

Tabel 8.1: Normbedragen SROI

Doelgroep	Jaartarief ¹ t.b.v. invulling social return verplichting (op basis van fulltime dienstverband)	Jaartarief ¹ omgerekend naar uurtarief ¹ (jaartarief/1.463 uur (JUS-norm ²))
WW	€ 30.000,-	€ 20,51
Participatiewet (bijstandgerechtigde)	€ 35.000,-	€ 23,92
WIA/WAO	€ 35.000,-	€ 23,92
Wajong	€ 35.000,-	€ 23,92
WSW	€ 35.000,-	€ 23,92
Leerling BBL	€ 10.000,-	€ 6,84
Leerling BOL	€ 5.000,-	€ 3,42
Leerling VSO / Praktijkonderwijs	€ 5.000,-	€ 3,42

Voetnoten

¹ Tarieven zijn all-inclusive tarieven dus ook inclusief begeleidingskosten en werkgeverslasten

² JaarUrenSystematiek

26.9 Bij de inzet van de Prestatieladder Socialer Ondernemen van TNO (PSO) dient een kopie van het certificaat overlegd te worden met gevraagde trede met een geldigheidsduur gelijk aan of groter dan de contractperiode. Indien de geldigheidsduur van het certificaat korter is dan de duur van de overeenkomst, dient de Opdrachtnemer tussentijds of bij beëindiging van de contractperiode de geldigheid van de certificering alsnog aan te tonen voor de gehele duur van de overeenkomst. Gedurende de gehele opdracht dient de Opdrachtnemer aan te kunnen tonen op Trede 2 gecertificeerd te zijn geweest, Indien de geldigheid van het PSOCertificaat verloopt tijdens de

Ergon:	XXX:
--------	------

opdracht en het certificaat niet wordt verlengd zal de SROI verplichting alsnog, naar rato vanaf datum te behalen certificaat, ingevuld dienen te worden op de in artikel 6, sub a, b en c omschreven wijze.

- 26.10 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving van SROI kandidaten. Indien gewenst biedt 04Werkt, het werkgeversservicepunt van de regio Zuidoost Brabant, de Opdrachtnemer advies en ondersteuning in het aantrekken van kandidaten. De Opdrachtnemer kan zich hiervoor wenden tot het WSP portal van 04Werkt. Het WSP heeft de diverse kandidaten in beeld en kan ondersteunen bij een passende invulling van de SROI verplichting.

Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan eenmaal het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.

Alternatief: Indien bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan eenmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

- 26.11 Monitoring en verantwoording van de invulling van SROI return wordt eenmaal per maand vastgelegd door de Opdrachtnemer in het monitoringssysteem WIZZR. De coördinator SROI zal de Opdrachtnemer informeren op welke wijze deze de gegevens dient aan te leveren.
- 26.12 Het team SROI van Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer informeren op welke wijze deze de documenten aangeleverd dienen te worden. Opdrachtnemer heeft de verplichting binnen twee weken na gunning contact op te nemen met Opdrachtgever.
- 26.13 De onder 26.12 genoemde contactpersoon van de Opdrachtgever is contactpersoon voor de Opdrachtnemer voor bespreking van de praktische gang van zaken met betrekking tot invulling van SROI.
- 26.14 Indien Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Overeenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI afneemt bij de Opdrachtgever, wordt het verschil tussen het jaarlijks te berekenen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is afgenomen aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.

Artikel 27, Geheimhouding

- 27.1 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.

Ergon:	XXX:
--------	------

- 27.2 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.
- 27.3 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.
- 27.4 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.
- 27.5 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 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.
- 27.6 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.
- 27.7 Na beëindiging van deze Overeenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 28, Aansprakelijkheid

- 28.1 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.
- 28.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Opdrachtnemer verzekerd is, conform artikel 28.5.
- 28.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 28.4 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

Ergon:	XXX:
--------	------

deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtssituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

- 28.5 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.
- 28.6 De in dit artikel 28 gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 29, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 29.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 29.2 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze Overeenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door minnelijk overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter.
- 29.3 Op deze Overeenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever van toepassing zoals bijgevoegd in Bijlage 5. Bij geschillen over de uitleg van deze Overeenkomst gaat de inhoud van deze Overeenkomst boven de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van deze inkoopvoorwaarden hogere eisen aan de Opdrachtnemer worden gesteld.
- 29.4 Wijzigingen op deze Overeenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze, na onderling overleg, door Partijen schriftelijk zijn vastgelegd.
- 29.5 Indien en voor zover één of meer van de bepalingen in deze Overeenkomst onverbindend zijn of worden, dan blijven de overige bepalingen in deze Overeenkomst onverkort van kracht. Partijen verbinden zich alsdan om de niet-verbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de niet-verbindende bepalingen.
- 29.6 Opdrachtnemer kan haar rechten en/of verplichtingen uit deze Overeenkomst enkel aan derden overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Ergon:	XXX:
--------	------

BIJLAGE 1 PRIJZEN

CONCEPT

Ergon:	XXX:
--------	------

BIJLAGE 2 INVULLING EN OPTIMALISATIE (VERZUIM)PROCES

CONCEPT

Ergon:	XXX:
--------	------

CONCEPT

Ergon:	XXX:
--------	------

CONCEPT

Ergon:	XXX:
--------	------

BIJLAGE 5 **BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEID- EN BEROEPSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING**

CONCEPT

Ergon:	XXX:
--------	------

BIJLAGE 6 INKOOPVOORWAARDEN OPDRACHTGEFER

CONCEPT

Ergon:	XXX:
--------	------

CONCEPT

Ergon:	XXX:
--------	------