



Belastingdienst

# **BIJLAGE A – Specificatie van de opdracht**

Versie 1.2

Datum: 9 okt 2023

Behorende bij: aanbesteding IUC22-753 Arbodienstverlening en inzet arbeidsdeskundigen ten behoeve van Belastingdienst, Douane en Toeslagen

## INHOUDSOPGAVE

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Hoofdstuk 1. Doel van dit document .....</b>                                          | <b>3</b>  |
| 1.1. <i>Eisen .....</i>                                                                  | 3         |
| <b>Hoofdstuk 2. Algemene eisen .....</b>                                                 | <b>4</b>  |
| 2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden .....</i>      | 4         |
| 2.2. <i>Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen .....</i>                   | 4         |
| 2.2.1. <i>Social return .....</i>                                                        | 4         |
| 2.3. <i>Verzekering .....</i>                                                            | 6         |
| 2.4. <i>Integriteit.....</i>                                                             | 6         |
| <b>Hoofdstuk 3. Juridische kaders .....</b>                                              | <b>7</b>  |
| 3.1. <i>Algemene voorwaarden.....</i>                                                    | 7         |
| 3.2. <i>Verwerkersovereenkomst .....</i>                                                 | 7         |
| <b>Hoofdstuk 4. Financiële afspraken .....</b>                                           | <b>8</b>  |
| 4.1. <i>Prijstelling.....</i>                                                            | 8         |
| 4.2. <i>Elektronisch bestellen en factureren .....</i>                                   | 9         |
| 4.2.1. <i>E-factureren .....</i>                                                         | 9         |
| 4.2.2. <i>E-facturen en bestellen via een catalogus .....</i>                            | 9         |
| 4.2.3. <i>Eisen leveranciersportaal .....</i>                                            | 10        |
| <b>Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht .....</b>                                   | <b>11</b> |
| 5.1. <i>Eisen perceel 1: Verzuimbegeleiding, diensten kerndeskundigen en keuringen .</i> | <i>11</i> |
| 5.1.1. <i>Algemene eisen .....</i>                                                       | 11        |
| 5.1.2. <i>Specifieke Eisen aan verzuimbegeleiding en verzuimregistratie .....</i>        | 12        |
| 5.1.3. <i>Specifieke eisen aan Inzet kerndeskundigen.....</i>                            | 16        |
| 5.1.4. <i>Specifieke eisen aan Keuringen .....</i>                                       | 16        |
| 5.1.5. <i>Communicatie, rapportage en contractmanagment .....</i>                        | 17        |
| 5.1.6. <i>Eisen aan implementatie en overdracht .....</i>                                | 18        |
| 5.2. <i>Eisen aan de Opdracht Inzet arbeidsdeskundigen (perceel 2).....</i>              | 18        |
| 5.2.1. <i>Algemene eisen .....</i>                                                       | 18        |
| 5.2.2. <i>Specifieke eisen aan de dienstverlening .....</i>                              | 19        |
| 5.2.3. <i>Communicatie, rapportage en contractmanagement .....</i>                       | 20        |
| 5.2.4. <i>Eisen aan implementatie.....</i>                                               | 21        |
| 5.3. <i>Eisen m.b.t. (informatie)beveiliging (perceel 1 en perceel 2) .....</i>          | 22        |

## Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Arbodienstverlening en Inzet arbeidsdeskundigen t.b.v. Belastingdienst, Douane en Toeslagen. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

### 1.1. Eisen

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde Inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging 'of daaraan gelijkwaardig'.

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium).

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EIS 1</b> | <b>Gunningseisen</b><br>Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van Inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige Inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>UE 1.</b> | <b>Uitvoeringseisen</b><br>Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document.<br><br>Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is. |

## Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

### 2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis 1. | <p>Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun Inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw.</p> <p>Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de Belastingdienst, <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a></li><li>- het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, <a href="https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat">https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat</a></li><li>- het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, <a href="http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw">www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw</a>.</li></ul> |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de Rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen, leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Omdat de Opdrachtwaarde van deze aanbesteding hoger is dan €250.000,- exclusief btw, neemt de Aanbestedende dienst in deze procedure de verplichting op om bij te dragen aan social return (zie paragraaf 2.2.1). Deze verplichting wordt opgenomen als een (gezamenlijke) opdracht voor de Raamcontractanten. Zie hiertoe UE 1.

#### 2.2.1. Social return

De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de Inschrijver niet meetellen.

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie 'werken' en 'diensten' met een drempelbedrag hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan social return.

De Belastingdienst raamt de waarde van de opdracht in deze Europese aanbesteding hoger dan € 250.000,00 exclusief BTW. De Belastingdienst neemt in deze procedure de verplichting op bij te dragen aan social return.

Bij social return gaat het in ieder geval om de volgende doelgroepen:

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder reïntegratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;

- Werkloosheidwet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn;
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden;
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijk scholen.

De Rijksoverheid hanteert binnen haar inkoopbeleid twee toepassingsvormen van social return:

- De klassieke toepassing 'social return 1.0'; en
- Maatwerk voor Mensen. Dit wordt ook wel social return 2.0 genoemd. Deze werkwijze biedt ruimte voor maatwerk, waardoor meer sociale impact gerealiseerd kan worden. Zie de website: <https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/mvi-themas/social-return/aan-de-slag-0>

In deze Aanbesteding wordt social return 2.0 toegepast omdat dit, vanwege het meer vormvrije karakter, beter lijkt aan te sluiten bij het specialistische karakter van de markt.

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>UE 1.</b></p> | <p>Opdrachtnemer zet jaarlijks tenminste vijf procent van de in het voorafgaande contractjaar (twaalf maanden) gerealiseerde opdrachtwaarde (omzet) in ten behoeve van social return.</p> <p>Voor het eerste contractjaar geldt hiervoor de raming, zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Als in het tweede contractjaar blijkt dat de gerealiseerde omzet over het eerste contractjaar met meer dan tien procent afwijkt, dan wordt dit gecorrigeerd in het daarop volgende contractjaar. Over het meerdere moet Opdrachtnemer in het tweede contractjaar alsnog 5% social return invullen. In geval van minder omzet wordt daarover 5% berekend en dat bedrag wordt in mindering gebracht op het social return volume voor het tweede contractjaar.</p> <p>Na definitieve gunning stemt Opdrachtgever met Opdrachtnemer af op welke wijze Opdrachtnemer invulling gaat geven aan social returnen hoe dit vastgelegd en geverifieerd wordt door Opdrachtgever.</p> |
| <p><b>UE 2.</b></p> | <p>Wanneer op basis van de periodieke evaluaties de Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst twee keer achter elkaar niet het percentage haalt zoals is genoemd in UE 1, treedt Opdrachtgever in overleg treden met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer;</li> <li>Stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p><b>UE 3.</b></p> | <p>Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis UE 1, kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storeren op de waarde van de Raamovereenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE 1 buiten de schuld van de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

opdrachtnemer om niet lukt(e). Indien het te betalen bedrag niet kan worden ingehouden of gestorneerd, zal Opdrachtgever een creditnota sturen die Opdrachtnemer verplicht is te betalen of het te betalen bedrag verrekenen met de eerstvolgende factuur. De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.

## 2.3. Verzekering

UE 4. Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen:

Perceel 1:

- Beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van €5.000.000,- per gebeurtenis en €10.000.000,- per jaar;
- Bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van €5.000.000,- per gebeurtenis en €10.000.000,- per jaar.

Perceel 2:

- Beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van €500.000,- per gebeurtenis en €2.500.000,- per jaar;
- Bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van €500.000,- per gebeurtenis en €2.500.000,- per jaar.

## 2.4. Integriteit

Eis 2. Inschrijver conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in bijlage S.

Eis 3. Inschrijver handelt conform de integriteitsregels zoals zijn opgenomen in bijlage T.

## Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage B van het Beschrijvend document opgenomen Raamovereenkomst wordt, voordat deze door Opdrachtnemer(s) wordt ondertekend, door Opdrachtgever aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door Opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen met betrekking tot de Raamovereenkomst.

|        |                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis 4. | Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage B van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de overeenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen. |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.1. Algemene voorwaarden

De ARVODI-2018 is van toepassing op de Raamovereenkomst.

Het door Inschrijver in de Inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARVODI-2018, maakt de Inschrijving ongeldig. Een dergelijke Inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

### 3.2. Verwerkersovereenkomst

Tijdens de uitvoering van deze Opdracht worden mogelijk persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Opdrachtgever en die niet voortvloeien uit de eigen wettelijke plichten van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is dan geen verwerkingsverantwoordelijke maar verwerker. Er wordt daarom een verwerkersovereenkomst gesloten. De verwerkersovereenkomst is een bijlage van de Raamovereenkomst en is als bijlage bij het Beschrijvend document meegestuurd.

## Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

### 4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage X van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis 5.  | Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en <b>exclusief btw</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Eis 6.  | Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende prijs in het Prijzenblad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Eis 7.  | Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst. Prijzen die elders in de Inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Eis 8.  | Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Eis 9.  | De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de Nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Eis 10. | Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Eis 11. | <p>De door Inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 januari 2025. Na deze datum kunnen op verzoek de prijzen jaarlijks per 1 januari, en voor het eerst met ingang van 2026, worden aangepast met de jaarmutatatie Diensten Prijzenindex (DPI) van de tabel:</p> <p><b>CAO Lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfer (2010 = 100); SBI 2008, Bedrijfstak: M-N Zakelijke dienstverlening, contractuele loonkosten per uur</b><br/>(of diens opvolger)</p> <p>Hierbij wordt de jaarmutatatie gehanteerd van het laatst vastgestelde percentage van het voorgaande kalenderjaar. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina:</p> <p><a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=95CB1">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=95CB1</a></p> <p>Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal dertig dagen voor ingangsdatum, dus telkens vóór 1 december, schriftelijk te worden ingediend bij de contractbeheerder van de Opdrachtgever. De goedkeuring van Opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is.</p> <p>Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen.</p> |

## 4.2. Elektronisch bestellen en factureren

### 4.2.1. E-factureren

#### Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren

Wij zijn als overheid vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.

#### Manieren van e-factureren

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen,

- via een DigiPoort aansluiting
- via het netwerk Peppol
- via het Leveranciersportaal.

Bekijk de video op de website: [Home | Helpdesk e-factureren \(helpdesk-efactureren.nl\)](#).

#### DigiPoort

De DigiPoort is een technische voorziening die beheerd wordt door Logius en die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op [Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven | Logius](#)

#### Peppol

Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op [www.peppolautoriteit.nl/](http://www.peppolautoriteit.nl/)

#### Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het Leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt. Het Rijk bevindt zich in een transitiefase wat betreft het Leveranciersportaal.

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 5. | De Opdrachtnemer voldoet aan de <a href="#">vereisten</a> van e-facturatie via het Leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 4.2.2. E-facturen en bestellen via een catalogus

#### Catalogusplatform

Als gecontracteerde leverancier van het Rijk kunt u via het Leveranciersportaal uw catalogus of catalogi met diensten centraal beschikbaar stellen voor het Rijk. Op deze manier integreert het Rijk uw catalogus met de verschillende bestelsystemen van de Rijksoverheid. Het implementeren van nieuwe contracten wordt hiermee vereenvoudigd. U dient uw catalogus te ontsluiten via het catalogusplatform. Meer informatie over het catalogusplatform leest u in bijlage H. De Opdrachtgever zal u informeren over de aansluiting op het catalogusplatform.

#### 4.2.3. Eisen leveranciersportaal

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 6. | Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.                                                                                                                                 |
| UE 7. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise. |
| UE 8. | Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.                                                                                                                          |

## Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

### 5.1. Eisen perceel 1: Verzuimbegeleiding, diensten kerndeskundigen en keuringen

#### 5.1.1. Algemene eisen

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 9.  | Opdrachtnemer is op ingangsdatum van de Raamovereenkomst in staat om de dienstverlening, zoals beschreven in het Beschrijvend document en alle bijbehorende bijlagen, uit te voeren en beschikt per dan over een op de Opdracht toegesneden organisatie met bijbehorende systemen en (administratieve) ondersteuning. Inschrijver garandeert vanaf dat moment de landelijke en continue levering van integrale arbodienstverlening aan Opdrachtgever.                                                                                                  |
| UE 10. | <p>Opdrachtnemer stelt voldoende arbodeskundigen -zoals hieronder opgenomen- ter beschikking aan Opdrachtgever om te voldoen aan de Opdracht voor perceel 1.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bedrijfsartsen;</li><li>- Taakgedelegeerden;</li><li>- Kerndeskundigen (conform Arbowet);</li><li>- Overige arbo-specialisten, zoals bijvoorbeeld, maar niet limitatief bedrijfsartsen in de rol van arts-gemachtigde, keuringsarts, arboarts.</li></ul>                                                                                     |
| UE 11. | <p>Opdrachtnemer voert de diensten uit in overeenstemming met op de Opdracht toepasselijke Wettelijke kaders, waaronder in elk geval, maar niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Arbowet;</li><li>- Arbeidsomstandighedenwet;</li><li>- wet Verbetering poortwachter;</li><li>- Wet op de medische keuringen en het Besluit aanstellingskeuringen;</li><li>- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).</li></ul>                                                                                                         |
| UE 12. | <p>Opdrachtnemer voert de diensten uit in overeenstemming met op de Opdracht toepasselijke en actuele Beleidsregels van het ministerie van Financiën, waaronder in elk geval, maar niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Regeling Procesgang eerste en tweede ziektejaar;</li><li>- Beleidsregels beoordelingskader Poortwachter;</li><li>- Beleidsregels voor de verwerking van persoonsgegevens over de gezondheid van zieke werknemers.</li></ul> <p>De documenten worden na contractering verstrekt aan Opdrachtnemer.</p> |
| UE 13. | <p>Opdrachtnemer voert de diensten uit in overeenstemming met op de Opdracht toepasselijke en actuele werkwijzers en richtlijnen, waaronder in elk geval, maar niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Arbocatalogus;</li><li>- Richtlijnen van de Stichting Expericeentrum participatie (STECR)<sup>1</sup>;</li><li>- Werkwijzer Poortwachter UWV<sup>2</sup></li><li>- .</li></ul>                                                                                                                                            |
| UE 14. | Opdrachtnemer committeert zich aan de visie en het beleid van Opdrachtgever m.b.t. verzuimbegeleiding en re-integratie, zoals beschreven in paragraaf 2.2 en paragraaf 2.7.1 van het Beschrijvend document.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

---

<sup>1</sup> [www.stecr.nl](http://www.stecr.nl)

<sup>2</sup> (<https://www.uwv.nl/werkgevers/brochures/werkwijzer-poortwachter.aspx>)

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>Dit houdt onder andere in dat Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een medewerker inzet die in taakdelegatie van een bedrijfsarts werkt (zie ook UE 19, UE 20 en UE 21);</li> <li>- Samenwerkt met de interne arboprofessionals van Opdrachtgever, en indien van toepassing, de door Opdrachtgever gecontracteerde externe providers.</li> </ul> |
| UE 15. | Opdrachtnemer zet medewerkers in die de Nederlandse taal beheersen op tenminste op CEFR <sup>3</sup> niveau B1.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| UE 16. | Opdrachtgever kan Opdrachtnemer om vervanging verzoeken van medewerkers die Opdrachtnemer inzet op deze Opdracht. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn medewerking als het verzoek van Opdrachtgever onderbouwd en redelijk is.                                                                                                                                             |
| UE 17. | Opdrachtnemer is aangesloten bij een organisatie waarmee Opdrachtgever zijn wettelijke verplichting tot het aanbieden van een <i>second opinion</i> bedrijfsarts heeft geregeld. En dit conform de werkwijzer '10-stappenplan Second Opinion' van de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB) heeft ingeregeld en uitvoert.                      |

### 5.1.2. Specifieke Eisen aan verzuimbegeleiding en verzuimregistratie

#### Organisatie en (arbo)personeel

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 18. | Opdrachtnemer levert per Deelnemend DG een stafarts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| UE 19. | <p>Opdrachtnemer sluit aan op de werkwijze van Opdrachtgever met betrekking tot het werken in multidisciplinaire teams op locatie (zie bijlage J_Regio-indeling en kantoorlocaties). Dit houdt in dat Opdrachtnemer per multidisciplinair team een <i>dedicated</i> Taakgedelegeerde inzet.</p> <p>Multidisciplinaire teams werken binnen een DG en per onderliggende dienstonderdeel of meerdere onderliggende dienstonderdelen. Hierbij geldt dat de indeling in DG-en endienstonderdelen leidend is en boven indeling op locatie gaat. Dit kan betekenen dat een <i>dedicated</i> Taakgedelegeerde op meerdere locaties van de Opdrachtgever werkt.</p> |
| UE 20. | Deskundigen van Opdrachtnemer die in taakdelegatie van een bedrijfsarts werken, Taakgedelegeerden (UE 14), moeten medisch kunnen uitvragen. Zij werken aantoonbaar conform de NVAB <sup>4</sup> notitie 'standpunt delegatie van taken door de bedrijfsarts en supervisie'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| UE 21. | <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor beheer van re-integratiedossiers en zorgt er daarbij voor dat elk re-integratiedossier dat hij in behandeling heeft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adequaats en compleet is;</li> <li>- Tijdig beschikbaar is en opgeleverd wordt als dit een noodzakelijke procesgang is i.h.k.v. relevante wet- en regelgeving;</li> <li>- Conform is aan geldende wet- en regelgeving.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |
| UE 22. | Opdrachtnemer neemt op verzoek van Opdrachtgever deel aan casuïstiek overleg met Opdrachtgever (bijvoorbeeld multidisciplinair overleg (MDO) of meer-gesprekken).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

<sup>3</sup> Common European Framework of Reference for Languages

<sup>4</sup> Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde

|        |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | Opdrachtnemer handelt hierin ook zelfstandig en proactief door ongevraagd te adviseren over en/of het initiëren van een casuïstiek overleg/gesprek met Opdrachtgever als daartoe naar mening van Opdrachtnemer aanleiding is.                              |
|        | Casuïstiek overleggen vinden plaats of online of op kantoorlocatie van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                      |
| UE 23. | De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig opvragen van (medische) informatie en heeft daarbij ingeregeld dat conform AVG hiervoor voorafgaand toestemming wordt gevraagd aan de betreffende medewerker.                                         |
| UE 24. | Opdrachtnemer richt een eerstelijns aanspreekpunt (of <i>back office</i> ) in voor de communicatie met Opdrachtgever over operationele zaken. Dit aanspreekpunt is in elk geval op kantooruren tussen 08.30 – 17.00 uur per e-mail en telefoon bereikbaar. |

## Spreekuren en terugkoppeling

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 25. | <p>Met betrekking tot een spreekuur bij een bedrijfsarts of Taakgedelegeerde gelden de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een Taakgedelegeerde voert een triage-consult uit na verzoek van Opdrachtgever, binnen vijf werkdagen na diens aanvraag;</li> <li>- De taakgedelegeerde neemt contact op met leidinggevende, wanneer bij twee weken ziekteverzuim nog geen duidelijkheid is over de mogelijkheden tot re-integratie. Uit dit gesprek kan een triageconsult volgen dat binnen vijf werkdagen na overleg uitgevoerd zal worden.</li> <li>- Een Opdracht voor een spreekuurbezoek (consult) bij een bedrijfsarts wordt gegeven door een taakgedelegeerde na triage en alleen als het verzuim een mogelijk verband houdt met ziekte en/of gebrek. Het consult bij de bedrijfsarts vindt binnen vijf werkdagen plaats en wordt gepland door de taakgedelegeerde. De bedrijfsarts stelt vervolgens de probleemanalyse op en adviseert over het plan van aanpak.</li> <li>- Een spreekuur bedrijfsarts duurt zestig minuten. De eerste vijfenveertig minuten zijn bedoeld voor bespreking casuïstiek met medewerker. De laatste vijftien minuten is een driegesprek tussen bedrijfsarts, medewerker en diens leidinggevende in de rol van casemanager;</li> <li>- Annulering van een spreekurafspraak door Opdrachtnemer gebeurt in beginsel uiterlijk de voorafgaande werkdag (tot twaalf uur voorgaand aan de afspraak), tenzij de omstandigheid die tot annulering noodzaakt zich op een later tijdstip voordoet. Opdrachtnemer maakt na de annulering direct een nieuwe afspraak;</li> <li>- Een spoedconsult bij een bedrijfsarts vindt na overleg met Taakgedelegeerde altijd plaats binnen achtenveertig uur na aanvraag, erkende Nederlandse feestdagen en weekenddagen uitgezonderd.</li> </ul> |
| UE 26. | <p>De terugkoppeling van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever voldoet aan de volgende eisen, het bevat tenminste (zie ook UE 25):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In de schriftelijke terugkoppeling van de triage aan Opdrachtgever wordt in ieder geval opgenomen of het verzuim een gevolg is van ziekte en/of gebrek of andere (niet nader te noemen) oorzaak heeft. Voor zover mogelijk wordt in de terugkoppeling een advies gegeven over een (pre-)intake bij een van de dienstverleners in de providerboog van Opdrachtgever en/of de mate van inzetbaarheid;</li> <li>- Een duidelijke uitspraak en/of advies over beperkingen en mogelijkheden, inclusief vermelding eerste ziektedag;</li> <li>- Advies over beperkingen en mogelijkheden om te werken via inzetbaarheidsprofiel UWV/NVAB;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Advies over mogelijkheden in uren-opbouw;</li> <li>- Een prognose ten aanzien van volledige werkhervatting in de eigen functie (korte termijn (tot 3 maanden) en lange termijn);</li> <li>- Melding als er sprake is van regresrecht (sprake van o.a. een ongeval of medische fout bij medewerker veroorzaakt door een derden);</li> <li>- Evaluatie van gehaalde doelen in het plan van aanpak;</li> <li>- Advies ten aanzien van interventies en prognose voor terugkeer naar werk.</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 27. | <p>Opdrachtnemer houdt zijn fysieke spreekuren bedrijfsarts op eigen kantoor- en/of spreekuurlocatie, tenzij er casuïstiek is waardoor spreekuren op locatie van Opdrachtgever noodzakelijk is. Opdrachtgever bepaalt wanneer een spreekuur op locatie van Opdrachtgever moet plaatsvinden.</p> <p>De kantoor-/spreekuurlocaties van Opdrachtnemer zijn landelijk gespreid en conform de kantoorlocaties van Opdrachtgever (zie bijlage J Regio-indeling en kantoorlocaties)</p> |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 28. | <p>Opdrachtnemer adviseert en/of verwijst door naar een interventiebedrijf binnen de providerboog van de Opdrachtgever. Bij een doorverwijzing plant Opdrachtnemer deze afspraak ook in. De kosten van deze interventie zijn voor rekening van Opdrachtgever.</p> |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Arbeidsomstandigheden

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 29. | <p>Opdrachtnemer houdt conform Arbowet een (online) arbeidsomstandighedensprekuren en zorgt ervoor dat werknemers van Opdrachtgever zonder tussenkomst van de Opdrachtgever afspraken kunnen maken voor het bezoeken van het arbeidsomstandighedensprekuren.</p> |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                      |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 30. | <p>Conform de Arbeidsomstandighedenwet meldt Opdrachtnemer beroepsziekten bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB).</p> |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 31. | <p>Opdrachtnemer voert tenminste één keer per jaar op verzoek van de ondernemingsraad per Deelnemend DG overleg met de ondernemingsraad van het Deelnemend DG over arbeidsomstandigheden en ondersteunt daarnaast in algemene zin voornoemde ondernemingsraden bij hun werk op het gebied van de arbeidsomstandigheden.</p> |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Verzuimregistratie

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 32. | <p>Opdrachtnemer beschikt over een verzuimsysteem t.b.v. het registreren en volgen van medewerkers van Opdrachtgever in verzuim. Dit systeem voldoet aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle in het kader van verzuimbegeleiding relevante deskundigen van Opdrachtgever werken hier mee;</li> <li>- Het verzuimsysteem legt per verzuimgeval een dossier aan waarin noodzakelijke gegevens en rapportages worden opgeslagen;</li> <li>- Het systeem is door middel van een online gegevensabonnement aangesloten op het personeelssysteem van de Rijksoverheid, P-Direkt en moet daartoe berichten (o.a. m.b.t. ziek- en herstelmeldingen) kunnen ontvangen conform de functionele beschrijving en aansluitvoorwaarden Arbo interface van P-Direkt (zie bijlage K Functionele beschrijving en aansluitvoorwaarden v2.1)</li> <li>- Het verzuimsysteem voldoet aan de vereisten van de AVG;</li> <li>- Het verzuimsysteem is in staat om rapportages t.b.v. analyse te genereren;</li> <li>- Opdrachtnemer voert het autorisatiebeheer voor dit systeem uit en is verantwoordelijk voor het functioneelbeheer ervan;</li> </ul> |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het functioneelbeheer en autorisatiebeheer van de koppeling met het personeelssysteem P-Direkt is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| UE 33. | <p>Opdrachtnemer voert per Deelnemend DG en per half jaar (zie ook: UE 50) analyses uit op gegevens in het verzuimsysteem om trends in verzuim inzichtelijk te maken. Deze analyses worden overzichtelijk gerapporteerd en per Deelnemend DG besproken. Als Opdrachtnemer tussentijdse wijzigingen in (verzuim)trends signaleert, overall of per Deelnemend DG, dan bespreekt hij dat proactief met Opdrachtgever en/of betreffend Deelnemend DG en adviseert indien nodig over aanpak ervan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| UE 34. | <p>Opdrachtnemer stelt een online systeem beschikbaar, waarin Opdrachtgever vragen kan stellen aan Opdrachtnemer over door Opdrachtnemer geleverde diensten en de terugkoppeling ervan. Dit systeem voldoet aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtgever kan inloggen op dit systeem;</li> <li>- Als Opdrachtnemer voor de in deze eis bedoelde communicatie gebruik maakt van (een module in) zijn verzuimsysteem (zie UE 32), dan is dat alleen toegestaan onder de strikte voorwaarde dat Opdrachtgever geen toegang kan hebben of verkrijgen tot dossiers en/of gegevens die zijn medewerkers betreffen. Het systeem voldoet aan de vereisten van de AVG;</li> <li>- Het systeem voldoet aan de vereisten met betrekking tot veiligheid zoals opgenomen in UE 86.</li> </ul> |

## Abonnement

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 35. | <p>De diensten in het kader van verzuimbegeleiding en verzuimregistratie worden jaarlijks door Opdrachtgever vergoed in de vorm van een vast bedrag (te offrenen bij Inschrijving) per medewerker (abonnement).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| UE 36. | <p>Per kalenderjaar worden de totale abonnementskosten bepaald door het aantal medewerkers zoals vastgesteld op 1 januari maal de door Opdrachtnemer geoffreerde abonnementsprijs.</p> <p>Als de personeelsomvang op 1 juli van het zelfde jaar met een percentage van 2% of meer blijkt te zijn toegenomen of afgenomen vindt een correctie plaats door nabetaling door Opdrachtgever bij een personeelstoename of restitutie door Opdrachtnemer bij een personeelsafname. De hoogte van de nabetaling of restitutie wordt als volgt vastgesteld: de absolute toename of afname maal de door Opdrachtnemer geoffreerde abonnementsprijs.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UE 37. | <p>In het abonnement zijn volgende diensten inbegrepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle benodigde activiteiten omtrent de wet Poortwachter;</li> <li>- Proactieve ondersteuning van de leidinggevende in zijn rol van casemanager;</li> <li>- Facultatief tactisch overleg met Deelnemende DG-en;</li> <li>- Arbeidsomstandighedensprekuren en wettelijk verplichte preventieve activiteiten;</li> <li>- Accountgesprekken ten behoeve van gemaakte werkafspraken per Deelnemend DG;</li> <li>- Zorg voor begeleiding van zieke medewerkers langer dan 104 weken door sancties, verlengde loonbetaling en verplichting vanuit het eigen risicodragerschap WGA;</li> <li>- Toegang tot en gebruik van het verzuimvolgsysteem van Opdrachtnemer;</li> <li>- Uitvoering van de diensten, zoals beschreven in het Beschrijvend document, paragraaf 2.7.1, onder 1. Scope met betrekking tot verzuimbegeleiding, advies</li> </ul> |

en verzuimregistratieinclusief hierop toepasselijke eisen uit bijlage A Programma van eisen.

### 5.1.3. Specifieke eisen aan Inzet kerndeskundigen

**UE 38.** Kerndeskundige die een RI&E toest is te allen tijde gecertificeerd, zoals bedoeld in artikel 2.7 van het Arbobesluit.

**UE 39.** De kerndeskundige conformeert zich aan de visie en doelen van de Opdracht (par. 2.2 en 2.7.1 van het beschrijvend document).

### 5.1.4. Specifieke eisen aan Keuringen

**UE 40.** Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de keurend artsen en –assistenten die hij inzet:

- Geregistreerd zijn in het BIG-register; en
- Beschikken over de vereiste diploma's en (herhalings-)certificaten voor de uit te voeren keuringen en medische handelingen, waaronder tenminste en niet uitputtend: audiometrie, spirometrie en ergometrie
- De toepasselijke keuringsprotocollen kennen en toepassen.

**UE 41.** De keuringslocaties van Opdrachtnemer:

- Bevinden zich op een vaste plaats of zijn flexibel, bijvoorbeeld een mobiel keuringsstation;
- Beschikken over een kleedruimte en bij voorkeur ook een doucheruimte;
- Bevinden zich op een maximale reisafstand van 45 minuten met het openbaar vervoer, gerekend vanaf de locatie waar de medewerker werkzaam is;
- Zijn goed zichtbaar als keuringslocatie door bijvoorbeeld vermelding van de bedrijfsnaam op het pand.

Opdrachtnemer verstrekt desgevraagd een routebeschrijving van haar keuringslocaties.

**UE 42.** Opdrachtnemer stelt met betrekking tot het maken van keuringsafspraken een online aanmeldmodule ter beschikking aan Opdrachtgever:

- Waarin de keurling zelf een afspraak kan inplannen;
- Dat automatisch en tijdig de gemaakte afspraak rappelleert bij de keurling;

Het systeem voldoet aan de vereisten met betrekking tot veiligheid zoals opgenomen in UE 86.

De kosten van deze aanmeldmodule verdisconteert Opdrachtnemer in zijn prijzen voor keuringen (zie ook Eis 6).

**UE 43.** Opdrachtnemer stelt keuringsverslagen en geschiktheidsverklaringen beschikbaar via de aanmeldmodule (zie UE 42. **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**) aan respectievelijk de keurling en de Opdrachtgever (alleen de geschiktheidsverklaring). En doet dit binnen drie werkdagen na uitvoering van de keuring.

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze documenten voldoen aan de geldende wettelijke eisen (Wet op de medische keuringen en AVG) en dat ze beschikbaar worden gesteld in PDF.

**UE 44.** Opdrachtnemer regelt in dat spoedkeuringen:

- Binnen drie werkdagen plaatsvinden na verzoek daartoe van Opdrachtgever;
- De keuringsverslagen en geschiktheidsverklaringen zijn binnen één werkdag na uitvoering ervan beschikbaar voor Opdrachtgever via de aanmeldmodule.

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 45. | <p>Opdrachtnemer is in staat om de keuringscapaciteit (tijdelijk) op te schalen, zodat grote aantallen aanstellingskeuringen in beperkte tijd<sup>5</sup> kunnen worden uitgevoerd door Opdrachtnemer.</p> <p>Dergelijke keuringen worden op een centrale locatie in Nederland uitgevoerd, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover andere afspraken maken.</p> |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 5.1.5. Eisen aan communicatie, rapportage en contractmanagement perceel 1

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 46. | <p>De uitvoering van de werkzaamheden door Opdrachtnemer worden met Opdrachtgever besproken en geëvalueerd op operationeel, tactisch en strategisch niveau.</p> <p>De Deelnemende DG-en hebben elk een eigen overlegcyclus met Opdrachtnemer voor overleggen op operationeel en tactisch niveau.</p> <p>Strategische overleggen worden door Opdrachtgever en de drie Deelnemend DG-en gezamenlijk gevoerd met Opdrachtnemer, waarbij in elk geval een directielid van Opdrachtnemer aanwezig is.</p> <p>De communicatiematrix zal na gunning nader worden afgestemd met Opdrachtnemer.</p> |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 47. | <p>Ten behoeven van sturing en overleggen stelt Opdrachtnemer een vaste accountmanager aan. Deze persoon is het vaste aanspreekpunt voor het Deelnemend DG-en en kan autonoom handelen en heeft voldoende beslissingsbevoegdheid m.b.t. contractuele zaken op alle niveaus.</p> |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 48. | <p>De accountmanager is op werkdagen in elk geval tussen 08:30-17:00 uur bereikbaar voor Deelnemende DG-en en Opdrachtgever.</p> <p>Bij afwezigheid wordt de accountmanager vervangen. Dit wordt tijdig gecommuniceerd aan betreffend Deelnemend DG en, indien nodig, Opdrachtgever.</p> |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 49. | <p>In bijlage B3 Service Level Agreement (hierna: SLA) zijn de kritische prestatieindicatoren (KPI's) opgenomen waarop Opdrachtgever in elk geval <del>op</del> stuurt.</p> <p>Na gunning worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nadere afspraken gemaakt over aanvullende KPI's. In elk geval worden de KPI's die Opdrachtnemer heeft opgenomen in zijn Inschrijving opgenomen in de SLA (zie Beschrijvend document, par. 4.2).</p> |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 50. | <p>Opdrachtnemer rapport twee keer per kalenderjaar per DG over verzuimdata en over de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van een schriftelijke evaluatie per DG. De eerste jaarlijkse rapportage wordt uiterlijk eind januari opgeleverd. In deze rapportage wordt gerapporteerd over het gehele voorgaande kalenderjaar.</p> <p>De managementrapportages zijn overzichtelijk en bevatten in elk geval de kwantitatieve gegevens met betrekking tot o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Spreekuurconsumptie (regulier, arbeidsomstandigheden);</li><li>b. Verzuimoorzaken;</li><li>c. Interventies ingezet op advies van taakgedelegeerde en bedrijfsarts;</li></ul> |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>5</sup> Representatief is: honderd keuringen binnen drie weken.

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Meldingen beroepsziekten;</li> <li>e. Second opinion aanvragen;</li> <li>f. Klachten.</li> </ul> <p>De managementrapportage bevat ook analyses van kwantitatieve gegevens. Opdrachtnemer geeft op basis daarvan onderbouwd advies.</p> <p>De precieze inhoud en format van de managementrapportage wordt na gunning in gezamenlijk overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld en vastgelegd in de SLA.</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 5.1.6. Eisen aan implementatie en overdracht

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 51. | De kosten die voortvloeien uit de werkzaamheden die gedurende de transitie en re-transitieperiode door Opdrachtnemer moeten worden verricht, zijn verdisconteerd in de aangeboden prijzen. Deze kosten kunnen niet afzonderlijk in rekening van Opdrachtgever worden gebracht.                                                                        |
| UE 52. | Opdrachtnemer regelt, met het oog op de ingang van de Raamovereenkomst op 1 januari 2025, in dat de middelen voor het maken van afspraken voor spreekuurconsulten en keuringen per 15 november 2024 operationeel en beschikbaar zijn voor Opdrachtgever. Consulten en keuringsafspraken kunnen echter niet eerder plaatsvinden dan ná 1 januari 2025. |
| UE 53. | Opdrachtnemer verleent gedurende de laatste zes maanden van de intitiële of verlengde looptijd van de Raamovereenkomst kosteloze en volledige medewerking aan benodigde activiteiten in het kader van overdracht en retransitie aan de Opdrachtgever en/of aan een nieuwe opdrachtnemer.                                                              |

## 5.2. Eisen aan de Opdracht Inzet arbeidsdeskundigen (perceel 2)

### 5.2.1. Algemene eisen

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 54. | Opdrachtnemer is op ingangsdatum van de Raamovereenkomst in staat om de dienstverlening, zoals beschreven in het Beschrijvend document (paragraaf 2.7.2), toepasselijke paragrafen in bijlage A Programma van eisen, uit te voeren.                                                                                                                                                                  |
| UE 55. | Opdrachtnemer garandeert vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst een landelijke levering van arbeidsdeskundige diensten.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| UE 56. | Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit conform de regels van de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA) en eerder genoemde wetgeving (zoals Arbowet, Wet Poortwachter, Stecr)                                                                                                                                                                                                                  |
| UE 57. | <p>Opdrachtnemer committeert zich aan het beleid van Opdrachtgever m.b.t. verzuimbegeleiding en re-integratie, zoals beschreven in het Beschrijvend document, paragraaf 2.2.</p> <p>Dit houdt onder andere in dat Opdrachtnemer samenwerkt met de interne arboprofessionals van Opdrachtgever en, indien van toepassing, de door Opdrachtgever gecontracteerde externe providers (providerboog).</p> |
| UE 58. | Opdrachtnemer zet medewerkers in die de Nederlandse taal beheersen tenminste op CEFR <sup>1</sup> niveau B1.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|        |                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 59. | Opdrachtgever kan Opdrachtnemer om vervanging verzoeken van medewerkers die Opdrachtnemer inzet op deze Opdracht. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn medewerking als het verzoek van Opdrachtgever goed onderbouwd en redelijk is. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5.2.2. Specifieke eisen aan de dienstverlening

### Organisatie en middelen

|        |                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 60. | Opdrachtnemer beschikt per ingangsdatum over een op de Opdracht toegesneden organisatie, met bijbehorende systemen en (administratieve) ondersteuning en voldoende deskundig personeel om te voldoen aan het gevraagde. |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 61. | Opdrachtnemer laat de arbeidsdeskundigen die hij op deze Opdracht inzet regionaal niveau werken per DG en eventueel daarbinnen per dienstonderdeel. Hierbij worden de regio's onderscheiden die Opdrachtgever zelf hanteert en opgenomen zijn in bijlage_N Regio-indeling en kantoorlocaties Opdrachtgever. Per regio is er tenminste één vaste senior arbeidsdeskundige. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 62. | Opdrachtnemer richt een eerstelijns aanspreekpunt (of <i>back office</i> ) in voor de communicatie over operationele zaken. Dit aanspreekpunt is in elk geval op kantooruren tussen 08.30 – 17.00 uur per e-mail en telefoon bereikbaar. |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 63. | Opdrachtnemer richt een aanvraag- of bestelsysteem in, waarop Opdrachtgever aanvragen kan doen voor het afroepen van diensten door Opdrachtnemer per 1 januari 2025.<br><br>Het systeem voldoet aan de vereisten met betrekking tot veiligheid zoals opgenomen in UE 86. |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 64. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de internetaansluiting van de deskundigen die op locatie van de Opdrachtgever werken en het verstrekken van de automatiseringsmiddelen. |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Personeel

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 65. | Opdrachtnemer houdt zich eraan dat de in te zetten arbeidsdeskundige: <ul style="list-style-type: none"><li>- Minimaal beschikt over een met succes voltooide Post-HBO-opleiding tot arbeidsdeskundige;</li><li>- Over een certificering van Hobéon/SKO beschikt of een hieraan gelijkwaardige certificering;</li><li>- Is ingeschreven in het register van de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA) en zich committeert aan de gedragscode van de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA).</li></ul> |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                             |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 66. | Opdrachtnemer beschikt over arbeidsdeskundigen die loonwaarde onderzoek kunnen doen en in voorkomend geval baancreatie-advies kunnen geven. |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 67. | Arbeidsdeskundigen die Opdrachtnemer inzet op deze Opdracht hebben kennis van de functies binnen de deelnemende DG-en en zijn bekend met het Functiegebouw Rijk (FGR). Informatie hierover wordt verstrekt door Opdrachtgever. |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Onderzoek en rapportage

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 68. | <p>Opdrachtnemer regelt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een arbeidsdeskundig onderzoek binnen vijf werkdagen na aanvraag gepland wordt voor uitvoering ervan op een later tijdstip;</li> <li>- Het concept rapport binnen vijf werkdagen na het arbeidsdeskundig onderzoek wordt aangeleverd aan Opdrachtgever voor een review;</li> <li>- Het definitieve rapport binnen tien werkdagen na het arbeidsdeskundig onderzoek opgeleverd aan Opdrachtgever;</li> <li>- In het onderzoek en rapport dat eruit volgt worden ten minste de volgende punten verwerkt: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Arbeidsdeskundige hoort werkgever en werknemer en onderzoekt het eigen werk op mogelijkheden;</li> <li>o Arbeidsdeskundige geeft een oordeel over de geschiktheid eigen en/of aangepast ander werk;</li> <li>o In voorkomende gevallen worden passende functies geduid;</li> <li>o Arbeidsdeskundige geeft, indien nodig, advies over een vervolgtraject in het reïntegratieproces (spoor 2);</li> <li>o Het rapport is voorzien van een opgave van de genomen onderzoeksstappen, een conclusie en een duidelijk advies aan de werkgever.</li> </ul> </li> <li>- Taalkundig: het rapport is opgesteld in correct en begrijpelijk Nederlands, vanuit het perspectief van betreffende medewerker (zie ook: UE 58).</li> </ul> |
| UE 69. | <p>Opdrachtnemer rapporteert telkens op uniforme wijze.</p> <p>Opdrachtnemer stemt voor aanvang van de Raamovereenkomst de precieze opbouw en structuur van het adviesrapport met Opdrachtgever af. Opdrachtnemer zal naar aanleiding van deze afstemming met Opdrachtgever indien wenselijk (op basis van redelijkheid en billijkheid) kosteloos de opbouw en structuur van het adviesrapport aanpassen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### 5.2.3. Eisen aan Communicatie, rapportage en contractmanagement, perceel 2

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 70. | <p>De uitvoering van de werkzaamheden door Opdrachtnemer worden met Opdrachtgever besproken en geëvalueerd op operationeel, tactisch en strategisch niveau.</p> <p>De Deelnemende DG-en hebben elk een eigen overlegcyclus met Opdrachtnemer voor overleggen op operationeel en tactisch niveau.</p> <p>Strategische overleggen worden door Opdrachtgever en de drie Deelnemend DG-en gezamenlijk gevoerd met Opdrachtnemer, waarbij in elk geval een directielid van Opdrachtnemer aanwezig is.</p> <p>De communicatiematrix zal na gunning nader worden afgestemd met Opdrachtnemer.</p> |
| UE 71. | <p>Ten behoeven van sturing en overleggen stelt Opdrachtnemer een vaste accountmanager aan.</p> <p>Deze persoon is het vaste aanspreekpunt voor het Deelnemend DG-en en kan autonoom handelen en heeft voldoende beslissingsbevoegdheid m.b.t. contractuele zaken op alle niveaus.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 72. | <p>Accountmanager is op werkdagen in elk geval tussen 08:30-17:00 uur bereikbaar voor Deelnemende DG-en en Opdrachtgever.</p> <p>Bij afwezigheid wordt de accountmanager vervangen. Dit wordt tijdig gecommuniceerd aan betreffend Deelnemend DG en, indien nodig, Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| UE 73. | <p>In bijlage B3 Service Level Agreement (hierna: SLA) zijn de kritische prestatieindicatoren (KPI's) opgenomen waarop Opdrachtgever in elk geval op stuurt .</p> <p>Na gunning worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nadere afspraken gemaakt over aanvullende KPI's. In elk geval worden de KPI's die Opdrachtnemer heeft opgenomen in zijn Inschrijving opgenomen in de SLA (zie beschrijvend document, par. 4.2).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| UE 74. | <p>Opdrachtnemer rapporteert twee keer per kalenderjaar per DG over de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van een schriftelijke evaluatie per DG. De eerste jaarlijkse rapportage wordt uiterlijk eind januari opgeleverd. In deze rapportage wordt gerapporteerd over het gehele voorgaande kalenderjaar.</p> <p>De managementrapportages zijn overzichtelijk en bevatten in elk geval de kwantitatieve gegevens met betrekking tot o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Arbeidsdeskundige onderzoeken naar type;</li> <li>b. Overige inzet;</li> <li>c. Klachten.</li> </ul> <p>De managementrapportage bevat ook analyse van kwantitatieve gegevens. Opdrachtnemer geeft op basis daarvan onderbouwd advies.</p> <p>De precieze inhoud en format van de managementrapportage wordt na gunning in gezamenlijk overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld en vastgelegd in de SLA.</p> |

#### 5.2.4. Eisen aan implementatie

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 75. | <p>De kosten die die Opdrachtnemer maakt voor implementatie van de Raamovereenkomst en bij einde Raamovereenkomst voor overdracht, zijn verdisconteerd in de prijzen van Opdrachtnemer.</p>                                                                                               |
| UE 76. | <p>Opdrachtnemer regelt met het oog op de ingang van de Raamovereenkomst op 1 januari 2025 in dat het systeem voor het maken van afspraken voor arbeidsdeskundige diensten per 15 november 2024 operationeel en beschikbaar is voor Opdrachtgever (zie ook UE 63).</p>                    |
| UE 77. | <p>Opdrachtnemer verleent gedurende de laatste zes maanden van de initiële of verlengde looptijd van de Raamovereenkomst zijn volledige medewerking aan de benodigde activiteiten in het kader van overdracht en retransitie aan de Opdrachtgever en/of aan een nieuwe opdrachtnemer.</p> |
| UE 78. | <p>Ten behoeve van de implementatie van de Raamovereenkomst stelt Opdrachtgever een intern communicatieplan op, zo nodig gedifferentieerd per Deelnemend DG. Opdrachtnemer verleent zijn medewerking aan de uitvoering van dit plan.</p>                                                  |

### 5.3. Eisen met betrekking tot (informatie)beveiliging (perceel 1 en perceel 2)

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UE 79. | <p>Opdrachtnemer inclusief zijn personeel (in eigen dienst en/of onderaannemerschap) neemt strikte geheimhouding in acht met betrekking tot:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Informatie die wordt verkregen in het kader van de Raamovereenkomst die uit deze Aanbesteding voortvloeit;</li><li>- Gebouwen en de interne organisatie van Deelnemende DG-en en de identiteit van diens medewerkers;</li><li>- Overige zaken waarvan het personeel van de Opdrachtnemer weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is.</li></ul> <p>Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Raamovereenkomst van kracht.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| UE 80. | <p>Opdrachtnemer borgt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bevoegd/geautoriseerd personeel van of namens Opdrachtnemer alleen toegang krijgen tot informatie en/of persoonsgegevens waar zij toegang toe mogen hebben;</li><li>- Dat onbevoegden/ongeautoriseerden geen toegang (kunnen) krijgen tot informatie waartoe zij niet bevoegd zijn en/of (identificeerbare) gegevens van medewerkers van Opdrachtgever.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| UE 81. | <p>Om veiligheidsredenen kunnen door Opdrachtgeverde volgende verklaringen worden gevraagd met betrekking tot het in te zetten personeel van of namens Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Een door het personeelslid ondertekende geheimhoudingsverklaring, zoals opgenomen in bijlage F;</li><li>- Verklaring omtrent gedrag (VOG) van het personeelslid dat niet ouder is dan twee jaar, gerekend vanaf de startdatum waarop het betreffende personeelslid wordt ingezet.</li></ul> <p>Dit zal vooral van toepassing zijn bij verrichten van diensten voor DG-Douane, DG Toeslagen en FIOD (onderdeel DG Belastingdienst) en wanneer de diensten worden uitgevoerd op locatie van Opdrachtgever.</p> <p>Wanneer Opdrachtgever om (één van) bovengenoemde verklaringen verzoekt, dan kan het betreffende personeelslid van Opdrachtnemer niet eerder ingezet worden dan ná het overleggen van de gevraagde verklaring(en) en onder de voorwaarde dat deze voldoet(n) en akkoord is(zijn) bevonden.</p> <p>Geheimhoudings- en VOG-verklaringen van personeelsleden van of namens Opdrachtnemer worden door Opdrachtnemer gearhiveerd, zodat zij bij elk (volgend) verzoek van Opdrachtgever tot verificatie ervan door Opdrachtnemer per direct kunnen worden verstrekt.</p> |
| UE 82. | <p>Personeel van Opdrachtnemer moet zich op locatie van Opdrachtgever te allen tijde kunnen identificeren aan de hand van een geldig legitimatiebewijs (paspoort, rijbewijs, Nederlandse identiteitskaart, ID-kaart, paspoort uit een EER-land of Nederlands vreemdelingendocument).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| UE 83. | <p>Alle aan de Opdrachtnemer gestelde eisen met betrekking tot (informatie)beveiliging zoals opgenomen in deze paragraaf (Paragraaf 5.3) en (ICT-)systemen (verzuimvolgsysteem (UE 32), online systeem met betrekking tot het stellen van vragen in het kader van verzuim (UE 34 <b>Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.</b>), de aanmeldmodule voor keuringen (UE 42) en het aanvraagstelsysteem voor arbeidsdeskundige onderzoeken (UE</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | 63) zijn ook van toepassing op alle Onderaannemers die Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van deze Opdracht inzet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| UE 84. | Alle vormen van (digitale) communicatie tussen personeel en ICT-systemen van de Opdrachtnemer, tussen personeel en ICT-systemen van andere organisaties en tussen personen onderling zijn zodanig beveiligd dat derden (onbevoegden) geen toegang hebben tot de communicatie en de inhoud ervan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| UE 85. | Als Opdrachtnemer gebruik maakt van ICT-diensten van een derde partij dan ligt hier een getekende verwerkersovereenkomst aan ten grondslag en is de dienstverlening in overeenstemming daarmee ingericht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| UE 86. | <p>ICT-systemen die Opdrachtnemer inzet ten behoeve van de uitvoering van de opdracht, waaronder in elk geval het verzuimvolgsysteem (UE 32), online systeem met betrekking tot het stellen van vragen in het kader van verzuim (UE 34), de aanmeldmodule voor keuringen (UE 42) en het aanvraagstelsysteem voor arbeidsdeskundige onderzoeken (UE 63), voldoen aan de volgende vereisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aan elke gebruiker van het systeem en/of daaraan gekoppelde raakvlaksystemen en tooling, worden alleen toegangs- en/of gebruiksrechten toegekend die gebruiker nodig heeft voor het uitvoeren van zijn functie (<i>need to know</i> en <i>least privilege</i>);</li> <li>- Een gebruikersidentificatie (gebruikersaccount) is altijd één op één herleidbaar naar een natuurlijk persoon of een gedocumenteerd en geregistreerd systeem account;</li> <li>- Opdrachtnemer maakt gebruik van een (logisch) identity managementsysteem (IMS) voor het beheer van toegangsrechten, inclusief de bewaking van functiescheiding en het gebruik van groepsrollen;</li> <li>- Het systeem maakt gebruik van een standaard web browser;</li> <li>- Het systeem maakt geen gebruik van additionele software of browser-plugin op de werkplek om de gevraagde functionaliteit te kunnen benaderen (<i>zero-footprint client</i>);</li> <li>- Het versturen en ontvangen van gegevens binnen en van en naar het systeem gebeurt versleuteld conform de richtlijnen van het NCSC. Als (sub)onderdelen van het systeem via het internet verbonden zijn dan zijn deze verbindingen ook versleuteld conform de richtlijnen van het NCSC'. Er wordt alleen gebruik gemaakt van standaarden en instellingen die door het NCSC als 'goed' zijn gekwalificeerd;</li> <li>- Het systeem biedt mogelijkheid tot multi-factor authenticatie. Voor gebruikers met verhoogde rechten (bijvoorbeeld: beheerrechten) is het gebruik van multifactor authenticatie verplicht. Voor overige gebruikers kan de Opdrachtgever multifactor authenticatie op basis van rol (laten) activeren;</li> <li>- Inschrijver committeert zich aan het gebruik van de streefbeeldafspraken van het Forum Standaardisatie (<a href="https://forumstandaardisatie.nl/onderwerpen/veilig-internet/streefbeeldafspraken">https://forumstandaardisatie.nl/onderwerpen/veilig-internet/streefbeeldafspraken</a>);</li> </ul> |
| UE 87. | <p>Als Opdrachtgever aanwijzingen heeft dat er zich kwetsbaarheden voordoen in (gekoppelde) de ICT-systemen van derden en waarvan de koppeling onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer valt, dan kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de opdracht geven deze gekoppelde systemen inclusief de erin opgeslagen gegevens van Opdrachtgever onbeschikbaar te maken voor (minimaal) toegang via het internet.</p> <p>Opdrachtgever maakt van dit 'stekkermandaat' alleen gebruik bij als er zich kritische of hoog-risico beveiligingsindicatoren hebben voorgedaan die herleidbaar zijn naar het (gekoppelde ICT-systeem).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Na herstel van kwetsbaarheden kan het betreffende ICT-systeem pas in productie (online) worden genomen ná schriftelijke toestemming van een *security officer* van Opdrachtgever.