

Bijlage 1 – Programma van Eisen behorende bij perceel 1: Arbodienstverlening

Human Resources: Arbodienstverlening

Juni 2025

Status: Def
Versie: 1.3

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Eisen aan de Opdracht.....	5
1.1 Algemene Eisen	5
2. Eisen inzake de overlegstructuur van de dienstverlening	7
3. Eisen inzake Nadere overeenkomst/ het offerte uitvraag proces	8
<i>Eisen aan arbodienstverlening</i>	9
<i>Eisen aan training</i>	12
4. Eisen aan inzet van personeel	13
5. Eisen aan de ontwikkeling en het continue verbeteren van Arbodienstverlening lange termijn strategie.....	13
6. Eisen aan de rol van Opdrachtnemer bij verbeter-initiatieven	14
7. Eisen inzake managementinformatie.....	14
9. Facturatie.....	15
10. Wet & Regelgeving.....	17
11. Exitplan	17
12. Juridisch	18

Opdracht

Opdrachtgever schrijft een aanbesteding uit voor twee afzonderlijke percelen:

Perceel 1: Arbodienstverlening (preventie)

Perceel 2: Providerboog (interventie- en behandeltrajecten)

Het CBR zoekt samenwerkingspartners die onze visie op Eigen regie en duurzame inzetbaarheid actief versterken. Het CBR is in ontwikkeling naar een organisatie waarin de verantwoordelijkheid voor gezondheid, vitaliteit en grip op verzuim nadrukkelijk in de lijn wordt belegd — bij leidinggevend en medewerkers. Deze integrale lijnverantwoordelijkheid vraagt van directie en leidinggevend een andere rol: het tonen van voorbeeldgedrag, het coachen van medewerkers, het sturen op gedrag en het bieden van ondersteuning. Van medewerkers verwachten we dat zij verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen gezondheid, vitaliteit en inzetbaarheid.

Het CBR zoekt samenwerkingspartners die deze transitie met het CBR willen vormgeven. Dit vraagt om samenwerking met partijen die samen met het CBR willen onderzoeken in welke mate en op welke manier het model van Eigen regie binnen het CBR geïmplementeerd kan worden. De haalbaarheid daarvan is mede afhankelijk van de organisatiecultuur, het niveau van leiderschap en de samenwerking met externe partners. Heldere rolduiding van alle betrokken partijen in het proces van preventie, verzuim en re-integratie is daarbij essentieel, net als het versterken van coachend leiderschap binnen de organisatie.

Het CBR nodigt partijen uit die verder kijken dan alleen de wettelijke verplichtingen. We zoeken samenwerkingspartners die bijdragen aan onze beweging van verzuimbeheersing naar het actief versterken van regie, vitaliteit en inzetbaarheid.

Het CBR gelooft dat duurzame inzetbaarheid begint bij bewustwording, eigenaarschap en het vermogen om zélf keuzes te maken op het gebied van gezondheid, vitaliteit, leren en werken. Deze visie vraagt om een moderne, meedenkende arbodienst en een kwalitatief sterke, flexibele providerboog die medewerkers en leidinggevend ondersteunt in het nemen van regie.

In de komende jaren willen we als organisatie verder groeien naar een cultuur waarin medewerkers en leidinggevend zélf de regie pakken over inzetbaarheid. De leidinggevende beweegt mee van een sturende naar een faciliterende en coachende rol. Medewerkers krijgen meer ruimte én verantwoordelijkheid.

Daarom zoekt het CBR samenwerkingspartners die:

- Aansluiten bij onze visie op Eigen regie en duurzame inzetbaarheid;
- Actief meedenken in het versterken van de rol van de leidinggevende als regisseur van inzetbaarheid;
- Actief meedenken in het stimuleren tot gedragsverandering van medewerkers;
- Beschikken over een breed, toegankelijk en activerend aanbod van interventies, begeleiding en expertise;
- Flexibel, betrokken en innovatief zijn in hun aanpak, met ruimte voor maatwerk per divisie, team, regio of individu.

Met deze Aanbesteding wil het CBR samenwerkingspartners selecteren die niet alleen zorgen voor ondersteuning bij uitval, maar vooral bijdragen aan het versterken van inzetbaarheid vóórdat problemen ontstaan. Partners die werken vanuit het perspectief van het CBR, met oog voor onze medewerkers, onze cultuur en onze ambitie.

'Medewerkers gezond, veilig en duurzaam aan het werk houden, en als een medewerker ondanks alle voorzorgen toch uitvalt, vanuit partnerschap, gezamenlijke expertise inzetten om de medewerker zo snel én duurzaam mogelijk weer naar werk te begeleiden'.

Samenwerkingspartners derhalve, die werken vanuit het perspectief van het CBR, met oog voor onze medewerkers, onze cultuur en onze ambitie.

De Opdrachtnemer treedt op als dienstverlener met betrekking tot de uitvoering van de Arbodienstverlening en doet dat op zodanige wijze dat de Arbodienstverlening binnen de kaders van de Raamovereenkomst (en Nadere overeenkomsten) wordt uitgevoerd. De Opdrachtnemer is daarbij onder andere verantwoordelijk voor het volgende (waarbij alle ondergenoemde werkzaamheden inbegrepen dienen te zijn in de uurtarieven waarop offertes gebaseerd worden):

1. Het gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over voldoende landelijke expertise inzake Arbodienstverlening beschikken, zodat Opdrachtnemer in staat is de Opdracht uit te voeren.
2. De coördinatie van de nadere opdrachten die door Opdrachtgever uitgevraagd kunnen worden onder de Raamovereenkomst in de vorm van verzuimmeldingen.
3. De Opdrachtnemer draagt bij aan de volgende doelstellingen:

Het CBR wenst met de aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren.	Toelichting
1. Algemene verbetering van de kwaliteit van de arbodienstverlening	Herdefiniëring van de workflow met dienstverleners door middel van het vaststellen van KPI's met bijbehorende SLA's en daarmee ook vastgestelde (minimum) doorlooptijden en inrichting van de contactmomenten en Duurzaam Inzetbaarheids Overleggen (DIO's).
2. Eén verbeterd aanspreekpunt	Het herdefiniëren van de aanspreeklijnen gericht op efficiënte en effectieve communicatie met de dienstverleners. Concreet betekent dit de verbetering van inzicht bij managementinformatie en rapportage, het signaleren van trends en patronen en een gezamenlijke aanpak vanuit proactief partnerschap en coaching van de organisatie bij behalen van gestelde doelen.
3. Korte wachttijden door betere beschikbaarheid met landelijke dekking	Het verbeteren van de beschikbaarheid van specialisten/functionarissen en eventuele verlengde arm en de geografische spreiding in Nederland, zodat de wachttijden korter worden en een gezamenlijke verantwoordelijkheid en partnerschap ervaren wordt.
4. Proactief en partnerschap	De te selecteren partij kent het CBR en moet kunnen meedenken, ongevraagd advies kunnen geven en proactief inspringen op de behoeften van de opdrachtgever, zodat de gedragsmatige visie op verzuim verder gestimuleerd wordt. Dit betekent dat de te selecteren partij dient te beschikken over een vast aanspreekpunt, tijdig en pro-actief schakelen bij contactmomenten, bereikbaar moet zijn, de mogelijkheid biedt om in contact te zijn met bedrijfsarts en/ of met CBR afgestemde taakgedelegeerde, zowel voor HR als leidinggevende, daarbij gefaciliteerd middels een goed lopend DIO met structuur en regelmaat.
5. Eigen regiemodel	Ontwikkeling naar het Eigen regiemodel. Het CBR wil een arbodienstverlener die helpt bij het ontwikkelen van het Eigen Regie model en het equiperen van de organisatie in de ontwikkeling en transitie daartoe alsmede de keuzes in het gewenste niveau van implementatie van het model.
6. Coaching van managers	Frequente en proactieve coaching van managers t.b.v. de gedragsgerichte aanpak op verzuim, Wet verbetering poortwachter (Wvp), verzuimgesprekken, interventie, preventie en stimulans naar het Eigen regie model.

4. Het uitbrengen van aanbiedingen en offertes, de coördinatie en afhandeling van alle werkzaamheden en de met de Opdracht samenhangende (financieel)administratieve werkzaamheden.
5. De beheersing, registratie en rapportage van de leveranciersprestaties.
6. Het ter beschikking stellen en operationeel houden van ondersteunende faciliteiten ten behoeve van Arbodienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, waaronder:
 - een bestelproces en -systeem;
 - een help-/servicedesk die telefonisch en per e-mail bereikbaar is;
 - een managementrapportagesysteem;
 - een kwaliteitsmanagementsysteem.

1 Eisen aan de Opdracht

1.1 Algemene Eisen

1.1	Opdrachtnemer accepteert de ARVODI-2025, de concept Raamovereenkomst en de concept Verwerkersovereenkomst.
1.2	Opdrachtnemer is financieel gezond en verstrekt aan Opdrachtgever een top 5 van andere klanten/Opdrachtgevers, waarbij de Opdrachtnemer per klant met percentages inzichtelijk maakt hoe groot de betreffende opdracht is t.o.v. het totale klantenbestand van de Opdrachtnemer.
1.3	Opdrachtgever wil maximaal gebruik maken van de expertise van Opdrachtnemer voor wat betreft de uitvoering, planning en begeleiding van de Diensten die zijn gedefinieerd in de aanbestedingsdocumenten. Opdrachtgever verwacht hierbij een proactieve en op resultaatgerichte uitvoering van de Dienstverlening door Opdrachtnemer.
1.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen, coördineren en afstemmen van de Dienstverlening zodat deze te allen tijde aansluit op de behoeften van Opdrachtgever. Opdrachtnemer vraagt Opdrachtgever alle informatie die noodzakelijk en/of gewenst is om de Dienstverlening onder de Raamovereenkomst correct uit te kunnen voeren. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat Opdrachtnemer de gevraagde informatie ontvangt.
1.5	Opdrachtnemer gaat akkoord met het uitvoeren van de Dienstverlening die valt binnen de scope van de Opdracht en eventuele optionele diensten, zoals beschreven in het Beschrijvend Document en alle bijbehorende bijlagen. Opdrachtnemer is bereid en in staat alle gevraagde Dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever te verzorgen.
1.6	Opdrachtnemer accepteert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst rekening dient te houden met wijzigingen in de Dienstverlening. Bijvoorbeeld het toevoegen van nieuwe speciale specialismen.
1.7	Opdrachtnemer accepteert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst rekening dient te houden met het feit dat er geen sprake is van afname-garantie.
1.8	Opdrachtnemer dient te zorgen voor het op de hoogte houden van Opdrachtgever van ontwikkelingen die relevant zijn voor de uitvoering van de Dienstverlening, waaronder ontwikkelingen binnen de Arbodienstverleningsmarkt. Daarnaast dient Opdrachtnemer Opdrachtgever te waarschuwen voor (dreigende) ontwikkelingen die het belang van Opdrachtgever op het gebied van de Dienstverlening kunnen schaden.
1.9	Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever duidelijke informatie – bijvoorbeeld in de vorm van een handleiding - over de werkwijze/het werkproces dat hij hanteert bij de uitvoering van de Dienstverlening. Als daarin wijzigingen plaatsvinden, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever daar proactief over.
1.10	Indien relevante wet- en regelgeving en van toepassing zijnde cao-afspraken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigt/wijzigen, dient de Opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met Opdrachtgever passende maatregelen te treffen.
1.11	Opdrachtnemer formeert een specifiek accountteam, onder leiding van een accountmanager. Daarnaast vormt Opdrachtgever voor de uitvoering van projecten een projectteam onder leiding van een projectmanager. De medewerkers binnen dit team zijn verantwoordelijk voor de juiste en tijdige uitvoering van de Dienstverlening. Zie verder hoofdstuk 2 van dit Programma van eisen. Van de leden van het account- en projectteam verwachten wij: - De benodigde kwalificaties en achtergrond, deskundigheid en uitgebreide ervaring op het gebied van Arbodienstverlening. - Senioriteit in de communicatie, proactieve advisering en uitvoering van het proces resulterend in een constructief kritische interactie met alle stakeholders van Opdrachtgever

	waarin de leden meer dan ruim voldoende beargumenteerd voor- en nadelen van bepaalde keuzes kunnen belichten en hierover kunnen adviseren. - Ten aanzien van Arbodienstverlening en interactie met stakeholders (lees ook lijnmanagers) nemen zij vanuit ervaring een constructief kritische positie in waarbinnen ze meer dan voldoende beargumenteerd voor- en nadelen van bepaalde keuzes kunnen belichten en proactief over adviseren vanuit partnerschap, zodat er een trusted advisor relatie ontstaat, ook in relatie tot eventuele interne bedrijfsartsen en verzuimexperts. - Uitstekende mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid.
1.12	De accountmanager treedt op als vaste contactpersoon voor Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt tijdig (binnen 1 werkdag) door Opdrachtnemer geïnformeerd bij (tijdelijke) vervanging van de accountmanager.
1.13	Het contact met de accountmanager en Opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal.
1.14	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uitvoering van de Dienstverlening niet door ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van zijn personeel wordt onderbroken of gehinderd. De Dienstverlening mag hierdoor evenmin met een lagere kwaliteit geleverd worden. De Dienstverlening wordt aangeboden op de afgesproken locatie. Opdrachtnemer treft daarvoor de nodige maatregelen zoals in voorkomende gevallen het inzetten van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring en opleidingseisen). Opdrachtnemer heeft de capaciteit om project- en/of kernteams (tijdelijk) op te schalen wanneer de planning van een project of proces van Opdrachtgever daar om vraagt.
1.15	De medewerkers van Opdrachtnemer hebben een professionele en servicegerichte houding. Hieronder verstaat Opdrachtgever onder meer dat de medewerkers vragen en/of opdrachten van Opdrachtgever na ontvangst actief oppakken en waar nodig uitzetten bij de juiste persoon/personen binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Opdrachtgever verwacht dat de medewerkers van Opdrachtnemer de ontvangst van de vraag en/of opdracht uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst bevestigen en zorgdragen voor een spoedige beantwoording c.q. uitvoering. Verder verwacht Opdrachtgever dat de medewerkers van Opdrachtnemer binnen 24 uur (uiterlijk 48 uur) na ontvangst van de vragen en/of opdrachten een inhoudelijke terugkoppeling geven op de vraag en/of opdracht. Als dit niet mogelijk is geeft Opdrachtnemer aan wat daarvoor de reden is en binnen welke concrete termijn er wel een inhoudelijke terugkoppeling zal worden gegeven.
1.16	De medewerkers van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal voldoende (minimaal niveau B2) voor het uitvoeren van de Dienstverlening. Deze beheersing dient te zijn in woord en geschrift, overeenkomend met het niveau van de functie.
1.17	Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst niet tevreden is over een medewerker van Opdrachtnemer zal Opdrachtgever dit kenbaar maken bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal met de betreffende medewerker in gesprek treden en een verbetervoorstel doen aan Opdrachtgever. Als er naar de mening van Opdrachtgever nadien geen verbeteringen te zien zijn, kan Opdrachtgever bepalen dat er een andere medewerker ingezet zal worden binnen een termijn van twee (2) weken.
1.18	Door Inschrijving verklaart Opdrachtnemer naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de Raamovereenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. Opdrachtnemer verklaart in het bijzonder dat: a) de Opdrachtnemer en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de Opdrachtnemer en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) de Opdrachtnemer geen (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de Opdrachtnemer én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.
1.19	Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om audits te laten uitvoeren, tevens op operationeel dossier niveau.

2. Eisen inzake de overlegstructuur van de dienstverlening

2.1	Overzicht overlegstructuren waaraan Opdrachtnemer, (eventueel op verzoek van het CBR), dient deel te nemen.
-----	---

Soort overleg	Doel	Hoe	Bron	Frequentie	Vorm	Duur
Directie-overleg	Strategie, cijfers en toekomstige aanpak bespreken	Directie & HR Manager	Kwartaal en/ of half jaarlijkse rapportages arbodienst & verzuimdashboard CBR	Elke 3 of 6 maanden	Fysiek	1 uur
MTCBR	Awareness, urgentie, voorbeeldgedrag, consensus commitment	HR Manager Projectmanager Beleid	Wordt bepaald in DV	In overleg	Fysiek	Wisselend
Projectgroep-overleg	Executie CBR Implementatie plan Grip op verzuim	Projectgroep Input ophalen divisies maatwerk en executie op CBR-acties	Implementatieplan Grip op verzuim	Maandelijks	Hybride	1 uur
Procesoverleg	Review en herijking van processen	HR (beleid, verzuim, HR BP)	Procesplaten (Aris)	Jaarlijks	Fysiek	2,5 uur
Evaluatie dienstverlening	Evaluatie en afspraken over dienstverlening arbodienst	Accountmanager, Coördinerend BA & Projectmanager Beleid	Twee jaarlijkse rapportages & ervaringen CBR	Elk kwartaal	Fysiek	2 uur
Themabijeenkomst (HR & divisie)	Verdieping op thema's voor kennisdeling en -uitbreiding	Wisselend, 2x HR, 2x divisie/staf	Input vanuit organisatie/beleid	Elk kwartaal	Fysiek (CBR-breed)	2-3 uur
SMO	Monitoring langdurig verzuim en zorgdossiers per divisie Trends, opvallendheden, vanuit (preventieve) spreekuren, RI&E, PMO, Preventief en curatief maatwerk advies op organisatie onderdeel afgezet tegen interne externe benchmark. Ontwikkelingen intern arbodienst, externe marktontwikkelingen	Divisiemanager, arbodienst, HR	Lijst verzuimende medewerkers > 6 maanden	Elk kwartaal	Online	Wisselend
Regionaal DIO	Bespreken trends, inzetbaarheid en verzuimpreventie Uitvragen: Trends, opvallendheden, vanuit (preventieve) spreekuren, RI&E, PMO, Preventief en curatief maatwerk advies op organisatieonderdeel afgezet tegen interne externe benchmark. Ontwikkelingen intern arbodienst, externe marktontwikkelingen	Arbodienst, Leidinggevendend regio, HR	Nog te bepalen	Elke maand	Hybride	1,5 uur
MT-overleg en Vitaliteitsoverleg organisatieonderdeel	Bespreken verzuimcijfers en aanpak lokaal	MT en Vitaliteitsteam van organisatieonderdeel	ADP-dashboard/ Verzuimdashboard	Lokale afspraken	Afhankelijk	Afhankelijk
Overleg lopende dossiers	Sparren over bijzondere dossiers en aanpak	HR BP & verzuimspecialist	Lijst verzuimende medewerkers	Elke 2 maanden	Hybride	1 uur
Risico dossiers WGA	Voorkomen van WGA-instroom	Verzuimspecialist & Robidus	Lijst verzuimende medewerkers > 30 weken	Elk kwartaal	Online	-
Workshops Eigen Regie voor Teams	Informerend en activerend over Eigen regie	Teams op inschrijving	Organisatie, cao, beleid	In overleg met manager	Fysiek	2,5 à 3 uur -

3. Eisen inzake Nadere overeenkomst/ het offerte uitvraag proces

3.1	Opdrachtgever kan op eigen verzoek een Offerte vragen voor aanvullende werkzaamheden. Deze Offerte is op basis van specificatie en een uurtarief.
3.2	Opdrachtnemer dient bij elke door Opdrachtgever Offerteaanvraag voor een opdracht binnen twee (2) werkdagen na aanvraag een debriefing te plannen en daarna binnen vijf (5) werkdagen vanaf Offerteaanvraag, een Offerte aan Opdrachtgever voor te leggen, tenzij het naar mening van Opdrachtgever een complexe opdracht betreft. Dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in gesprek over een redelijke termijn.
3.3	De op verzoek van Opdrachtgever aangevraagde Offerte dient minimaal de beschreven werkzaamheden te bevatten, het beoogde aantal uren maal het in de Aanbesteding ingeschreven maximum uurtarief (of lager).
3.4	De Nadere overeenkomst komt tot stand door het ondertekenen van de aangevraagde offerte van Opdrachtnemer, die voortvloeit uit een uitvraag door Opdrachtgever.
3.5	Na indiening van de offerte vindt er eventueel overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien nodig wordt de offerte naar aanleiding van dit overleg aangepast. Wanneer Opdrachtgever de opdracht wil verstrekken, zal Opdrachtgever de offerte schriftelijk accepteren doormiddel van ondertekening en het verstrekken van een BO-nummer, waarna de opdrachtverstrekking plaatsvindt. Opdrachtnemers kunnen niet starten zonder getekende offerte in combinatie met een BO-nummer. Opdrachtnemer is op grond van deze aanbesteding verplicht een offerte uit te brengen op verzoek van Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtgever de offerte accepteert, is Opdrachtnemer hieraan gebonden en dient hij binnen vijf (5) werkdagen na Opdrachtverstrekking afspraken met Opdrachtgever te maken over uitvoering van de Opdracht.
3.6	De in de Offerte opgenomen prijs bevat een maximale prijs per medewerker (abonnementsprijs) en een uurtarief per type dienst. Er mag zonder schriftelijke voorafgaande toestemming van Opdrachtgever geen meerwerk in rekening worden gebracht. Minderwerk dient te worden verrekend.

Eisen aan arbodienstverlening

3.7	Opdrachtnemer heeft een sterke visie op het Eigen regie model en werkt vanuit een gedragsgerichte aanpak op verzuim. Opdrachtnemer helpt Opdrachtgever middels expertise én maatwerk te onderzoeken en te verkennen in welke mate implementatie van het Eigen regie model te realiseren is. De stappen daartoe worden geconcretiseerd waarbij Opdrachtnemer een coachende, adviserende rol inneemt om gezamenlijk de gewenste stip op de horizon te bepalen en deze transitie vorm te geven.
3.8	Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen een procedure vast die gebruikt wordt voor het oproepen, uitvoeren en de verslaglegging van de verzuimbegeleiding. Eigen regie en casemanagement in de lijn (lijnmanagement) is hierbij het uitgangspunt.
3.9	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat deze zich verplaatst zich in het perspectief van de business bij Opdrachtgever. Vanuit dat perspectief verwacht Opdrachtgever dat ze terzijde wordt gestaan door een trusted advisor die proactief partnerschap toont op basis van expertise en bereid is deze kennis te delen en Opdrachtgever te coachen in de ontwikkeling naar het Eigen regie model vanuit de gedragscomponent: medewerkers nemen verantwoordelijkheid voor hun duurzame inzetbaarheid en leidinggevendend faciliteren dat. Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer een facilitering van de doorontwikkeling van het door opdrachtgever gewenste niveau van het Eigen regie-model. Deze wordt doelgericht ingezet om de Opdrachtgever te stimuleren en uit te dagen in haar ontwikkeling naar meer eigenaarschap en zelforganisatie. De Opdrachtnemer toont aantoonbaar adaptief vermogen en is bereid de dienstverlening en bijbehorende contractuele afspraken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan te passen, in lijn met de (door)ontwikkeling van de organisatie van de Opdrachtgever. Daarnaast wordt van de Opdrachtnemer geëist dat deze, proactief verbetervoorstellen aandraagt ten aanzien van dienstverlening, samenwerking en organisatieontwikkeling, de Opdrachtgever kritisch en constructief spiegelt op ontwikkelingen binnen de organisatie, relevante trends, signalen en patronen tijdig identificeert en terugkoppelt op medewerkers-, leidinggevendend-, divisie- én organisatieniveau.
3.10	Vanuit het multidisciplinaire team van Opdrachtnemer is zichtbaar geïnvesteerd in de ontwikkeling van soft skills, gespreksvaardigheden en toont Opdrachtnemer Opdrachtgever dat de 'sociale antennes' van het team van Opdrachtnemer ontwikkeld zijn zowel richting de medewerker, leidinggevendend, verzuimspecialist en HRBP. Vanuit partnerschap ziet Opdrachtnemer wat er nodig is en doet Opdrachtnemer proactief verbetervoorstellen.
3.11	De bezetting van het multidisciplinair team is gedurende het gehele jaar gewaarborgd. Dit houdt in dat gedurende alle weken van het jaar er altijd iemand uit het vast aangeboden team telefonisch bereikbaar is op alle afgestemde locaties. Er is een vaste back-up beschikbaar in geval van vervanging. De Opdrachtnemer is voor leidinggevendend én medewerkers van Opdrachtgever vijf (5) werkdagen per week telefonisch bereikbaar tussen 08.30 uur -17.00 uur.
3.12	Opdrachtnemer heeft een continue landelijke dekking en werkt met een vast multidisciplinair team bestaande uit een ruim ervaren BIG geregistreerde bedrijfsarts (BA), een BIG geregistreerde verzuimconsulent (VC) en/of arboverpleegkundige (AV) en een arbeidsdeskundige (AD) op alle vooraf vastgestelde en door Opdrachtgever goedgekeurde locaties.
3.13	Telefonische en schriftelijke consulten vinden plaats met een bedrijfsarts, verzuimconsulent of arboverpleegkundige. De keuze m.b.t. de inzet van de betreffende functionaris van Opdrachtnemer is vooraf afgestemd met Opdrachtgever. De terugkoppeling is persoonsgericht, onduidelijk, toegespitst op de case en voldoende concreet, waarbij oog is voor de informatieachterstand die Opdrachtgever heeft. Het consult wordt binnen twee (2) werkdagen gepland (na verzoek medewerker of leidinggevendend). De aanvraag daartoe dient binnen 24 uur te worden bevestigd. De terugkoppeling vindt uiterlijk binnen 24 uur na de datum waarop het consult heeft plaatsgevonden plaats of zoveel eerder als de urgentie van de case daarom vraagt. De output van de bedrijfsarts omvat concrete informatie over werk gerelateerde factoren

	die beïnvloedbaar zijn om herstel te bevorderen, (belastbaarheid in) mogelijkheden van de medewerker, urenbeperking en de onderbouwing daarvan, de prognose, een concreet handelingsperspectief met interventies, en of er standaard richtlijnen van toepassing zijn (zoals STECR).
3.14	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat telefonisch vooroverleg met de betreffende bedrijfsarts (en eventueel verzuimconsulent of arboverpleegkundige) te houden ten behoeve van een adequate informatievoorziening als de case daarom vraagt. De beoordeling over de best passende functionaris voor vooroverleg ligt bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt een schriftelijke bevestiging aan de verantwoordelijk leidinggevende van de medewerker (per e-mail, sms of brief) rondom de uitnodiging, waarin de leidinggevende voorafgaand aan het spreekuur verzocht wordt om relevante informatie met de bedrijfsarts/verzuimconsulent te delen.
3.15	In afwijking van bovengenoemde mag Opdrachtnemer een BIG-geregistreerde verzuimconsulent voor het eerste contact inzetten die onderdeel is van het vaste multidisciplinaire team. Voor de inzet van deze multidisciplinaire teamleden geldt dat deze mogen werken onder taakdelegatie (conform richtlijnen van de NVAB; Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde) en artsen in opleiding die werken onder supervisie van de geregistreerde bedrijfsarts waardoor de kwaliteit is gewaarborgd. Indien Opdrachtnemer een BIG-geregistreerde verzuimconsulent inzet, verlangt Opdrachtgever dat het tweede consult met een BIG-geregistreerde bedrijfsarts plaatsvindt. Opdrachtnemer kan een dergelijk verzoek niet weigeren. Consulten van medewerkers bij de bedrijfsarts of een BIG-geregistreerde verzuimconsulent vinden tijdig en uiterlijk binnen twee (2) werkdagen plaats, na verzoek vanuit de medewerker of leidinggevende, op een externe fysieke locatie van Opdrachtnemer. Deze externe fysieke locaties liggen binnen een straal van 35 kilometer van de standplaats van de medewerker op de vooraf afgestemde locaties. Indien er wordt afgeweken van de afgesproken locatie wordt Opdrachtgever daar op voorhand over geconsulteerd. Er wordt een door Opdrachtnemer in samenspraak met Opdrachtgever een regioverdeling gemaakt met vaste teams vanuit Opdrachtnemer die Opdrachtgever gaan begeleiden. Per regio is er een vast aanspreekpunt van Opdrachtnemer voor Opdrachtgever beschikbaar die van alle gevallen in de regio op de hoogte is. Daarbij stemt de coördinerend bedrijfsarts van Opdrachtnemer af met de regio verantwoordelijke bedrijfsarts. De coördinerend bedrijfsarts is aanspreekpunt voor Opdrachtgever, maar de Opdrachtgever kan ook rechtsreeks in overleg treden met de regio verantwoordelijke bedrijfsarts. Het regio aanspreekpunt is het gezicht voor de regio. Deze bedrijfsartsen hebben een senior profiel.
3.16	Fysieke consulten van medewerkers bij de BIG-geregistreerde bedrijfsarts of BIG-geregistreerde verzuimconsulent vinden indien gewenst plaats binnen 2 (twee) werkdagen na aanvraag. Telefonische consulten van medewerkers met de BIG geregistreerde bedrijfsarts of BIG-geregistreerde verzuimconsulent vinden indien gewenst plaats binnen 2 (twee) werkdagen. De afweging of er een fysiek of telefonisch consult plaats zal vinden, wordt met Opdrachtgever afgestemd. Indien gewenst of noodzakelijk kan een medewerker binnen 24 uur na aanvraag worden opgeroepen voor een spoedconsult – of is bezoek aan een verzuimende medewerker in de thuissituatie mogelijk. De leden van het door Opdrachtnemer aangeboden team (VC/AV, BA en AD) hebben affiniteit met de specifieke beroepsgroep van examinerator: Opdrachtgever eist dat zij zich zullen verdiepen in de kenmerken van het beroep alsook zich verdiepen in de arbeid gebonden risico's. Het oog hebben voor vervangende passende arbeid en proactief advies daartoe geven, is expliciet onderdeel van de dienstverlening en terugkoppeling van het consult.
3.17	Op uiterlijk de zesde verzuimdag wordt de verzuimende medewerker gebeld door de verzuimconsulent / arboverpleegkundige, waarna inhoudelijke schriftelijke terugkoppeling plaatsvindt aan de manager van de verzuimende medewerker.

	-De terugkoppeling is persoonsgericht, ondubbelzinnig, toegespitst op de case en voldoende concreet, waarbij oog is voor de informatieachterstand die Opdrachtgever heeft. - De acties van de verzuimconsulent / arboverpleegkundige leiden zichtbaar tot meer Eigen regie, vertrouwen en deskundigheid van de casemanagers, leidinggevende / managers én medewerker. - Managers kunnen op verzoek van Opdrachtgever aanvullend worden gecoacht op het gebied van: uitvoering Wet verbetering poortwachter (Wvp), verzuimgesprekken, interventie en preventie en de gedragsgerichte aanpak op basis van Eigen regie. - De acties in het kader van de Wet verbetering poortwachter (Wvp) en de de KPI's en SLA's zijn inzichtelijk gemaakt in de flowchart die integraal onderdeel vormt van het onderhavige Programma van eisen.
3.18	De verzuimconsulent/ arboverpleegkundige regelt in ieder geval de volgende punten bij en na het eerste contact met medewerker/leidinggevende/HR/Verzuimspecialist 1. Vraagt na of het een richtlijnmelding is (b.v. een conflict of psychisch); 2. Begeleidt de leidinggevende op een coachende wijze in hoe met de verzuimende medewerker om te gaan door kennisoverdracht; 3. Nodigt de medewerker uit voor het spreekuur van de bedrijfsarts; 4. Stelt de agenda voor de bedrijfsarts op; 5. Bewaakt de correspondentie van de bedrijfsarts adequaat; 6. Informeert waar nodig de bedrijfsarts over verzuimkwesties; 7. Heeft ruime kennis van de Wet verbetering Poortwachter en andere relevante wetten en richtlijnen. De acties in het kader van de Wet verbetering poortwachter (Wvp) en de de KPI's en SLA's zijn inzichtelijk gemaakt in de flowchart die integraal onderdeel vormt van het onderhavige Programma van eisen.
3.19	De bedrijfsarts is verantwoordelijk voor het medisch dossier, het tijdig opvragen van medische informatie en het correct beoordelen van de belastbaarheid van de medewerker en adviseert over de mogelijkheden om werkzaamheden te verrichten. De bedrijfsarts draagt er zorg voor dat er geen re-integratie kansen worden gemist door het onterecht beoordelen dat de medewerker Geen Benutbare Mogelijkheden (GBM) heeft of het geven van re-integratie blokkerende adviezen. Opdrachtgever stelt een lijst beschikbaar van mogelijke vervangende werkzaamheden. De bedrijfsarts en de medewerker nemen verantwoordelijkheid en regie in het actief verkennen van de mogelijkheden tot vervangend/ passend/ aangepast werk. Bedrijfsarts stemt proactief met Opdrachtgever af welk vervangend / passend/ aangepast werk op dat moment voorhanden is bij de Opdrachtgever en komt tot passende suggesties en voorbeelden.
3.20	De bedrijfsarts herkent zich in de volgende kerntaken en handelt daar proactief naar: 1. signaleren van oorzaken (trends) van verzuim al dan niet werk gerelateerd; 2. beoordelen van de mate van arbeidsgeschiktheid; 3. kijkt naar mogelijkheden en stelt deze centraal in het verzuimproces; 4. bespoedigen van re-integratie en werkhervatting; 5. bespoedigen van verzuimoplossing door advisering van de juiste interventies; 6. proactief adviseur voor Opdrachtgever als werkgever in de ontwikkeling naar een gedragsgerichte aanpak en het Eigen regie model; 7. proactief adviseur op het gebied van preventie.
3.21	De bedrijfsarts spreekt de medewerker actief en duidelijk aan op het niet uitvoeren van een advies. De bedrijfsarts spreekt ook de Opdrachtgever actief en duidelijk aan op het niet uitvoeren van een advies.
3.22	De bedrijfsarts signaleert en adviseert over schade beperkende maatregelen, waaronder de no-riskpolis, een aanvraag vervroegde IVA, Wajong.
3.23	Wanneer er sprake is van loonregres en verhaalrecht, wordt dit gemeld door Opdrachtnemer (met toestemming van de betrokken medewerker).
3.24	De bedrijfsarts is verantwoordelijk voor het melden van beroepsziekten bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB). Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat voornoemde verplichting wordt nagekomen.

3.25	De bedrijfsarts/Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de signalering en terugkoppeling aan Opdrachtgever m.b.t. de vangnetregeling in het kader van de Ziektewet.
3.26	Opdrachtnemer voert verschillende operationele overleggen met Opdrachtgever over het verlagen van het verzuim en het verhogen van de duurzame inzetbaarheid vanuit een gedragsgerichte aanpak en interventies conform het Eigen regie model. De gewenste strategische en tactische overleggen zijn in hoofdstuk 2 reeds geformuleerd en vormen integraal onderdeel van het Programma van eisen. Operationele overleggen: Er worden maandelijks Divisie specifieke regionale DIO's gehouden (voorheen SMT's; Sociaal Medisch Team), aanwezig daarbij zijn: de betreffende lijnmanager, HRBP en verzuimspecialist. Vanuit de Arbodienstverlener dient minimaal aanwezig te zijn bedrijfsarts en verzuimconsulent. Deze DIO's vinden maandelijks plaats na eventueel gebundelde spreekuren. In de DIO's staat op de agenda: - lopende verzuimdossiers; - re-integratie werkzaamheden/ vervangend werk en benutbare mogelijkheden; - preventieve casuïstiek; - verzuimtrends en opvallendheden per organisatieonderdeel afgezet tegen CBR breed en publieke domein; - succesverhalen en leermomenten.
3.27	De dienstverlening van Opdrachtnemer is gericht op wat een medewerker nog wel kan en de professionals van de Opdrachtnemer houden ook rekening met de werkgeverspositie. Interventies vinden uitsluitend plaats na opdrachtverstrekking daartoe van de betrokken leidinggevende. Interventies kunnen ook plaatsvinden op verzoek van betreffende medewerker. Toestemming of afwijzing daartoe wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever. Opdrachtnemer denkt pro-actief mee, ook als een interventie vanuit de eigen providerboog van Opdrachtgever wordt aangedragen. Als de interventie bij kan dragen aan duurzaam herstel dan ook zeker oog houdend voor de eigen regie vanuit medewerker. Opdrachtnemer dient deze initiatieven te faciliteren en stimuleren.
3.28	De prijs per medewerker per maand staat vast voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Jaarlijks kan de prijs per medewerker per jaar worden geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer voor CAO lonen in de zakelijke dienstverlening (totaal CAO sectoren), CAO lonen per maand inclusief bijzondere beloningen.
3.29	Opdrachtnemer gaat na gunning in nader overleg met Opdrachtgever om samen tot een uitgebreidere set van KPI's te komen. Het Programma van eisen vormt de basis. De KPI's zijn gerelateerd aan de doelstellingen van deze aanbesteding, de doelstellingen uit de jaarplannen welke vertaald zijn in het verzuimdashboard, alsmede de gewenste begeleiding en transitie naar een gedragsgerichte aanpak vanuit Eigen regie. De KPI's worden gedurende de contractuitvoering steeds bijgesteld, zodat er blijvend prikkels zijn om de Dienstverlening te verbeteren. De KPI's zijn gerelateerd aan de doelstellingen van deze aanbesteding alsmede de gewenste begeleiding en transitie naar een gedragsmatige aanpak vanuit Eigen regie en hebben een directe link met de geformuleerde regeling in 9.3 van dit Programma van eisen.

Eisen aan training

3.30	Opdrachtnemer verzorgt de trainingen aan Opdrachtgever middels een erkend/beproefde leerlijn.
3.31	De trainers van Opdrachtnemer zijn (aantoonbaar) expert in de inhoud die tijdens de training wordt behandeld en voldoen aan gestelde kwalificaties/ certificeringen uit diverse beroeps en belangenverenigingen, indien van toepassing
3.32	Opdrachtnemer kan de training specifiek ontwikkelen voor CBR vraagstukken, waarbij het oefenmateriaal is gebaseerd op data/praktijkvoorbeelden van Opdrachtgever zelf.

4. Eisen aan inzet van personeel

4.1	Personeel dat Opdrachtnemer inzet, dient zich op CBR locaties altijd aan de huisregels van Opdrachtgever te houden. https://www.cbr.nl/nl/over-het-cbr/over/huisregels.htm Inschrijver conformeert zich aan de interne procedures, werkmethodeken en processen van Opdrachtgever.
4.2	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken afspraken over vaste contactpersonen op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

5. Eisen aan de ontwikkeling en het continue verbeteren van Arbodienstverlening lange termijn strategie

5.1	Het continue verbeteren van de arbodienstverlening, de coördinerende rol van Opdrachtnemer bij de verbeteropdrachten alsmede het meewerken aan een langetermijnplanning vallen onder de basisdienstverlening en zullen niet separaat uitgevraagd worden. Deze onderdelen maken integraal onderdeel uit van de Opdracht. De prijs voor deze dienstverlening is opgenomen in het prijzenblad en kan niet apart in rekening worden gebracht. De prijs op het prijzenblad betreft een maximale prijs.
5.2	Opdrachtgever wil een passende langetermijnstrategie ontwikkelen voor het gebruikmaken van de dienstverlening. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken mee te werken aan het opstellen van een plan. Opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan de inhoud van dit plan.
5.4	Opdrachtgever wenst dat de Arbodienstverlening (de Dienstverlening) continue verbetert en beter aansluit bij (zowel het theorie- als praktijkgedeelte van) Opdrachtgever.
5.5	Opdrachtnemer werkt samen met Opdrachtgever om continue Arbodienstverlening steeds te analyseren, verbeteren, meten en aan te passen.

6. Eisen aan de rol van Opdrachtnemer bij verbeter-initiatieven

6.1	Niet alle verbeterinitiatieven hoeven door Opdrachtnemer zelf uitgevoerd te worden. Opdrachtnemer dient wel altijd als hoofdaannemer en eindverantwoordelijke te fungeren en de onderaannemers aan te sturen. Opdrachtgever dient eventuele onderaannemers vooraf schriftelijk goed te keuren. Opdrachtnemer verklaart dat onderaannemers de werkzaamheden verrichten onder dezelfde kwaliteitseisen zoals gesteld in hoofdstuk 3.
6.2	Bij onderaanneming dient opdrachtverstrekking, facturatie, kwaliteitsbewaking en rapportage altijd via Opdrachtnemer te verlopen.
6.3	Opdrachtnemer blijft hoofdelijk aansprakelijk voor het correct uitvoeren van de (Nadere) opdrachten.
6.4	De verbeterinitiatieven hebben geen exclusiviteit jegens Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever van mening is dat er passende betere alternatieven zijn, dan staat het Opdrachtgever vrij om bij derden offertes aan te vragen. Opdrachtgever is dus niet verplicht om verbetervoorstellen door Opdrachtnemer uit te laten voeren.

7. Eisen inzake managementinformatie

7.1	De Opdrachtnemer levert op verzoek ieder kwartaal managementinformatie in de vorm van een rapportage aan. In de rapportage dienen de volgende onderwerpen aan bod te komen: ▪ uitgevoerde opdracht met een samenvatting; ▪ totale omzet per maand, gespecificeerd per maand per dienstverleningsproduct; ▪ wie bestellers zijn/welke afdeling, uitsplitsing per afdeling; ▪ voortgang/ status per geval over een nader af te stemmen tijdseenheid; ▪ of men zich aan de leveringsafspraken houdt; ▪ klachten, oplossingen en binnen welke termijn de klachten zijn opgelost, indien mogelijk alle andere relevante informatie omtrent klacht e.d.; ▪ algemene verbeteracties. In overleg kunnen nog onderwerpen worden toegevoegd of worden verwijderd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. De overzichten dienen ieder kwartaal geleverd te worden in Excel-format, uiterlijk binnen veertien (14) dagen na afloop van het afgelopen kwartaal.
7.2	Een gesprek tussen het CBR en de contactpersoon van de Opdrachtnemer vindt plaats indien één van beide partijen dit wenst, zolang dit redelijkerwijs van partijen kan worden verlangd.
7.3	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever. Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon.
7.4	De contactpersoon van de Opdrachtnemer is op werkdagen van 8.30 uur tot en met 17.00 uur (telefonisch) bereikbaar voor Opdrachtgever.
7.6	Opdrachtnemer levert op verzoek van de contractmanager van Opdrachtgever maatwerkrapportages, past de rapportages aan naar de eisen van de contractmanager en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages kosteloos ter beschikking aan de contractmanager van Opdrachtgever. De contractmanager zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.
7.7	Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever in trendanalyses vanuit een negatieve verzuimregistratie.
7.8	Opdrachtgever is gerechtigd op jaarbasis de jaarverslagen van Opdrachtnemer op te vragen om inzage te krijgen in de financiële positie en stabiliteit van Opdrachtnemer.

8. Eisen inzake ICT/ koppeling

8.1	Opdrachtnemer dient een geautomatiseerde verzuimkoppeling te kunnen implementeren tussen Opdrachtgever als werkgever (werkende met HR-software [zoals ADP workforce NL]) en de Arbodienstverlening.
8.2	Opdrachtnemer dient een verzuimkoppeling te realiseren waarmee inschrijver alle acties omtrent Wet verbetering poortwachter ondersteunt.
8.3	Opdrachtnemer voldoet aan alle gestelde eisen uit bijlage 1.2 van requirements CIO office CBR.
8.4	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om documenten zoals genoemd in Wet verbetering poortwachter én alle niet medische verzuim gerelateerde documenten die werkgever in bezit mag hebben, via een interface geautomatiseerd te kunnen laten uitwisselen met HR-software [zoals ADP workforce NL] van opdrachtgever.
8.5	De verzuimkoppeling werkt op basis van de door het SIVI gestandaardiseerde protocol: Verzuimstandaard Werkgevers – Arbodiensten
8.6	Overdracht van gegevens en (eventueel) dossiers binnen de verzuimkoppeling worden bij implementatie en exit conform SIVI standaarden en CIO requirements overgedragen in lijn met de exit-bepalingen zoals genoemd in Programma van eisen hoofdstuk 10 en hetgeen aangeboden in het implementatieplan (offerte) van Opdrachtnemer.
8.7	Het door opdrachtnemer aangeboden verzuimregistratiesysteem wordt toegankelijk geacht door een door CBR opgegeven lijst van medewerkers die hiertoe toegang zouden dienen te krijgen t.b.v. de invulling van hun verzuimmanagementtaken, dit zijn (niet-limitatief) in ieder geval leidinggevend, HR BP's, verzuimspecialist mogelijk belanghebbenden uit de providerboog.

9. Facturatie

9.1	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben op het prijzenblad onder A1 Basisdienstverlening een prijs per medewerker per maand afgesproken (abonnementsprijs). Hierin zijn geborgd: de verzuimkoppeling en diensten A2. Bedrijfsarts (BA), Verzuimconsulent (VC), Arbeidsdeskundige (AD).
9.2	De diensten die zijn opgenomen onder A2 op het prijzenblad (Bedrijfsarts (BA), Verzuimconsulent (VC), Arbeidsdeskundige (AD)) kunnen ook separaat op uurtariefbasis afgenomen worden.
9.3	Opdrachtnemer en Opdrachtgever evalueren op jaarbasis (conform het overlegschem van eis 2.1) de prijs die per medewerker per maand is afgesproken (abonnementsprijs). Deze kan op jaarbasis zowel naar boven als naar beneden bijgesteld worden. Zie in dit kader ook eis 9.5.
9.4	De Opdrachtnemer houdt per medewerker de integrale kostenontwikkeling en totaalkosten van de Bedrijfsarts (BA), Verzuimconsulent (VC) en Arbeidsdeskundige (AD) per verzuimcasus bij.
9.5	Bij de jaarlijkse evaluatie kan de prijs die Opdrachtnemer en Opdrachtgever per medewerker per maand hebben afgesproken (abonnementsprijs), aangepast worden op basis van; 1) de integrale kostenontwikkeling en totaalkosten per medewerker gebaseerd op verzuimcasussen: als door accurate/up-to-date managementrapportages blijkt dat de algemene integrale kostprijs van een verzuimcasus dusdanig (+10%/-10%) afwijkt van de abonnementsprijs kan de abonnementsprijs aangepast worden. In combinatie met al dan niet elkaar compenserende ontwikkelingen in onderstaande 3 punten. 2) een gedaald of gestegen verzuimpercentage. 3) inflatie (conform bepaling in de Raamovereenkomst) 4) de door Opdrachtgever gewenste ontwikkeling naar het Eigen regie model, en door Opdrachtnemer in de offerte aangeboden transitie naar het Eigen regie model.
9.6	De optionele diensten die onder A3 op het prijzenblad zijn opgenomen, zijn afroepbaar naast het all-in abonnement en worden op uurbasis afgenomen tegen een all-in uurtarief.

9.7	Optionele dienstverlening (A3) kan enkel uitgevoerd worden door middel van een door een CBR leidinggevende schriftelijk goedgekeurde Offerte in combinatie met een door Opdrachtgever afgegeven BO-nummer. Een Offerte dient altijd een onderbouwing van de in te zetten uren x uurtarief te bevatten. Op een offerte kan geen meerwerk verricht worden zonder schriftelijke goedkeuring van de leidinggevende van Opdrachtgever en onderbouwing van het meerwerk door Opdrachtnemer.
9.8	De Dienstverlening wordt door Opdrachtnemer verricht conform de bij Inschrijving geoffreerde uurtarieven. De uurprijs is een "all-in" prijs en is exclusief btw. Opdrachtnemer is niet gerechtigd naast het geoffreerde uurtarief (zonder goedkeuring) extra kosten in rekening te brengen.
9.9	Opdrachtnemer waarborgt dat de facturatie tijdig en juist wordt uitgevoerd en in overeenstemming is met de voorwaarden zoals vermeld in de Raamovereenkomst. Facturatie door Opdrachtnemer ten behoeve van de door hem verrichte Dienstverlening vindt per uitgevoerde Opdracht (Nadere overeenkomst) plaats.
9.10	De facturen van Opdrachtnemer voor de door hem verrichte Dienstverlening moeten per Opdracht (Nadere overeenkomst) separaat worden verstuurd.
9.11	Facturen van Dienstverlening die is uitgevoerd in Opdracht van Opdrachtgever verloopt altijd via Opdrachtnemer, ook in het geval (delen) van de dienstverlening in onderaanneming of samenwerking zijn uitgevoerd.
9.12	Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Opdracht geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van het CBR.
9.13	De overeengekomen tarieven en prijzen van de Dienstverlening zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst(en), behoudens indexering op grond van de indexatiegrond in de Raamovereenkomst en het gestelde in eis 9.5.
9.14	Betaling vindt plaats na ontvangst en acceptatie door Opdrachtgever van de verrichte Dienst(en).
9.15	In een Nadere Overeenkomst kunnen nadere afspraken worden gemaakt ten aanzien van de prijs en wijze van betaling van de Diensten. De prijzen en voorwaarden hieromtrent mogen niet minder gunstig zijn dan die in de ingediende Inschrijving.
9.16	Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan zijn verplichtingen, is Opdrachtgever gerechtigd zijn betalingsverplichtingen aan Opdrachtnemer voor het betwiste deel op te schorten, totdat deze aan zijn verplichtingen heeft voldaan, onverminderd het recht van Opdrachtgever op schadevergoeding en/of nakoming of ontbinding van de Raamovereenkomst met vervangende schadevergoeding te vorderen.
9.17	De betalingstermijn van ingediende facturen is gesteld op dertig (30) kalenderdagen.
9.18	Vorderingen van Opdrachtnemer op het CBR verjaren één (1) jaar na datum van uitvoering van de werkzaamheden.
9.19	De facturen dienen verzonden te worden per mail aan crediteurenadministratie@cbr.nl of moeten in de digitale postbus Peppol geplaatst worden. Het laatste heeft de voorkeur van Opdrachtgever.
9.20	Opdrachtnemer draagt zorg voor transparantie en traceerbaarheid van de facturen teneinde de administratieve inspanningen van Opdrachtgever op een acceptabel niveau te houden. Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: ▪ Volledige naam en adresgegevens van Opdrachtnemer, inclusief ondernemingsvorm; ▪ Het Kamer van Koophandel nummer van Opdrachtnemer; ▪ De naam van de contactpersoon van het CBR; ▪ Bankrekeningnummer(s) van Opdrachtnemer, inclusief IBAN/BICC-bankgegevens; ▪ Het unieke factuurnummer van Opdrachtnemer of een andere unieke referentie; ▪ De juiste tenaamstelling van Opdrachtgever; ▪ Het debiteurennummer van Opdrachtgever;

	▪ Het inkoopordernummer (PO nummer) van Opdrachtgever; ▪ De periode waarin de gefactureerde diensten zijn verleend c.q. de prestatie is geleverd; ▪ Een uitgebreide omschrijving van de geleverde dienst of het geleverde product; ▪ De factuurdatum (geen antidatering); ▪ Btw nummer van de Opdrachtnemer; ▪ Bedrag(en) exclusief BTW; ▪ Totaalbedrag btw; ▪ Totaalbedrag inclusief btw; ▪ Een kostenspecificatie. ▪ Toepassen vaste facturatie codes per dienstverleningsproduct *codetabel moet gedeeld worden met CBR ▪ De factuur dient in PDF en XML aangeleverd te worden en dienen dezelfde bestandsnaam te hebben, zoals bijvoorbeeld: 20250514_Test.xml 20250514_Test.PDF
9.21	Eventuele creditnota's worden apart opgesteld en verstuurd (er vindt geen verrekening plaats van bedragen met andere facturen).

10. Wet & Regelgeving

Indien Opdrachtnemer aangemerkt wordt als een verwerker van persoonsgegevens dan dient Opdrachtnemer te voldoen aan de volgende eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG):

10.1	Voor alle genoemde zaken in dit Programma van eisen en de te leveren Dienstverlening wordt gesteld dat Opdrachtnemer voldoet aan alle vigerende en relevante, branche, wet- en regelgeving.
10.2	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst alle door hem geleverde Diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
10.3	De Inschrijver gaat akkoord met en conformeert zich aan de Verwerkersovereenkomst zoals gevoegd bij de Aanbestedingsstukken. De Verwerkersovereenkomst wordt na gunning nader opgesteld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
10.4	Opdrachtnemer en Opdrachtgever trachten de autorisaties continu zoveel mogelijk in te perken tot diegene die vanuit hun rol toegang dienen te hebben tot de gegevens. Opdrachtnemer dient hiertoe een overzicht aan te houden waarin naam of rol en autorisaties voor het systeem inzichtelijk worden gemaakt.
10.5	Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens uitsluitend gebruiken voor uitvoering van de Opdracht.
10.6	De Opdrachtnemer zorgt er bij beëindiging van de inzet van personeel voor dat dat personeel geen enkele toegang meer heeft tot informatie die voortvloeit uit de Dienstverlening van de Opdrachtnemer.
10.7	De Opdrachtnemer brengt geen informatie over de dienstverlening naar buiten zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
10.8	Bij onderaanneming van de werkzaamheden gelden de eisen inzake informatiebeveiliging ook voor de door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden en diens personeel.

11. Exitplan

Opdrachtgever streeft ernaar een succesvolle, langdurige samenwerking aan te gaan met Opdrachtnemer. Mochten Opdrachtgever en Opdrachtnemer toch afscheid van elkaar nemen, wanneer de looptijd van de Raamovereenkomst verstreken is, dan wel wanneer de Raamovereenkomst tussentijds wordt beëindigd (ongeacht de grond daarvan), dan zijn duidelijke afspraken hierover van groot belang. Om deze reden heeft Opdrachtgever basiseisen opgesteld. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer.

11.1	De exit regeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) beëindiging door afloop, opzegging, ontbinding of enig ander einde van de Raamovereenkomst (ongeacht de grond daarvan). Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exit regeling en stelt Opdrachtnemer een transitimanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged.
11.2	Tijdens de overgang naar de nieuwe leverancier bij contractbeëindiging (zoals bedoeld is onder 11.1) dient Opdrachtnemer zijn medewerkers te informeren over de lopende zaken. Door medewerkers te informeren en ondersteuning te bieden zal een overgang beter verlopen.
11.3	Tijdens de overgang naar de nieuwe contractpartner bij contractbeëindiging (zoals bedoeld is onder 11.1) is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van eisen. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Hierover dienen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeenstemming te bereiken.
11.4	Indien een overdracht plaats vindt zal Opdrachtnemer alle gegevens met betrekking tot de diensten binnen een door Opdrachtgever te bepalen redelijke termijn aan Opdrachtgever overhandigen, een en ander conform (privacy wet- en regelgeving).
11.5	Opdrachtnemer garandeert dat alle werkzaamheden, die naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk zijn om een eenvoudige en soepele overgang van de Diensten te bewerkstelligen, zonder enige hinder en/of onderbreking van de activiteiten van Opdrachtgever naar Opdrachtgever zelf of een door Opdrachtgever aangewezen derde worden overgedragen. Hiertoe worden geen extra kosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer spant zich volledig in de migratie voorspoedig te laten verlopen.
11.6	Bij een overstap van huidige arbodienstverlener naar een nieuwe arbodienstverlener is het belangrijk dat de medische dossiers van Opdrachtgever op de juiste en veilige manier worden overgedragen aan de nieuwe arbodienst. Zodra CBR opdracht verstrekt, dient Opdrachtnemer de dossiers binnen zes (6) weken over te dragen naar de nieuwe arbodienstverlener. Hiervoor worden door Opdrachtnemer geen kosten in rekening gebracht. Machtigingsformulieren van medewerkers worden daartoe verstrekt. Medische gegevens worden uitsluitend gedeeld tussen bedrijfsartsen en vallen onder medisch beroepsgeheim. Opdrachtgever krijgt hier geen inzage in.

12. Juridisch

Het CBR wil graag samenwerken met een Opdrachtnemer die de vigerende wet- en regelgeving naleeft. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zich in ieder geval conformeert aan onderstaande (basis)eisen.

12.1	Voor alle genoemde zaken in dit Programma van eisen en de te leveren Dienstverlening wordt gesteld dat Opdrachtnemer voldoet aan alle vigerende en relevante wet- en regelgeving.
12.2	Zowel tijdens als na beëindiging van de Raamovereenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting tot volstreekte geheimhouding omtrent de bedrijfsvoering van Opdrachtgever in de ruimste zin van het woord en draagt hij ervoor zorg dat ook zijn personeel en onderaannemers zich aan deze verplichting zullen houden.