

Bijlage 2 – Programma van Eisen behorende bij perceel 2 : Providerboog

Human Resources: Providerboog

Juni 2025

Status: Def
Versie: 1.3

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Algemene eisen	4
3. Eisen inzake het offerte uitvraag proces	6
4. Eisen m.b.t. strategische uitgangspunten providerboog	7
5. Eisen aan aanbod, deskundigheid en kwaliteit	8
5.1 Aanbod providerboog CBR	8
5.2 Deskundigheid	9
5.3 Kwaliteitsboring integrale aanbieder	10
5.4 Eisen aan Groepsinterventies Vitaliteit & Verzuim (prijs per dagdeel 4 uur)	10
5.5 Effectiviteit en onderbouwing interventies	10
6. Eisen aan kernfunctionaliteit platform en datavoorwaarden	11
6.1 Inleiding kernfunctionaliteit platform – preventie, vitaliteit en bedrijfszorg	11
6.2 Voorportaal – Preventie, Vitaliteit en Amplitie	11
6.3 Bedrijfszorgportaal – Herstel en Werkhervatting	11
6.4 Kernfunctionaliteit Platform Bedrijfszorg bij herstel en werkhervatting	12
6.5 Eisen aan datamanagement en systeemintegratie	12
7. Eisen aan procesafspraken en samenwerking	13
8. Eisen aan gedrag, communicatie en samenwerking	13
9. Eisen aan inzet van personeel van de integrale aanbieder van preventie en bedrijfszorg	13
10. Eisen aan contractuele en financiële afspraken	13
11. Wet & Regelgeving	16
12. Evaluatie & doorontwikkeling	16
13. Exitplan	17
14. Juridisch	17

1. Inleiding

Doel van dit document:

Het formuleren van eisen en wensen aan de providerboog om gezondheid, duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en eigen regie van medewerkers te versterken en verzuim te reduceren.

Het CBR schrijft een aanbesteding uit voor twee afzonderlijke percelen:

Perceel 1: Arbodienstverlening

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 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 zelf 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 zelf 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 Providerboog en doet dat op zodanige wijze dat de Providerboog 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 de specialisaties binnen de Providerboog beschikt, 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.
3. De Opdrachtnemer draagt bij aan de in het BD genoemde algemene doelstellingen:
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.

2. Algemene eisen

- 2.1 Opdrachtnemer accepteert de ARVODI-2025, de concept Raamovereenkomst en de concept Verwerkersovereenkomst.
- 2.2 Opdrachtnemer is financieel gezond en verstrekt aan Opdrachtgever een top 5 van andere klanten/Opdrachtgevers, waarbij Opdrachtnemer per klant met percentages inzichtelijk maakt hoe groot de betreffende opdracht is t.o.v. het totale klantenbestand van de Opdrachtnemer.
- 2.3 Het CBR 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. Het CBR verwacht hierbij een proactieve en op resultaatgerichte uitvoering van de Dienstverlening door Opdrachtnemer.
- 2.4 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen, coördineren en afstemmen van de Dienstverlening zodat deze te allen tijde aansluit op de behoeften van het CBR. Opdrachtnemer vraagt het CBR alle informatie die noodzakelijk en/of gewenst is om de Dienstverlening onder de Raamovereenkomst correct uit te kunnen voeren. Het CBR is ervoor verantwoordelijk dat Opdrachtnemer de gevraagde informatie ontvangt.
- 2.5 Opdrachtnemer gaat akkoord met het uitvoeren van de Dienstverlening die valt binnen de scope van de Opdracht, zoals beschreven in het Beschrijvend Document en alle bijbehorende bijlagen. Opdrachtnemer is bereid en in staat alle gevraagde Dienstverlening ten behoeve van het CBR te verzorgen.
- 2.6 Indien specifieke diensten nog niet in de providerboog aanwezig zijn dan kan op verzoek van Opdrachtgever diensten toegevoegd worden. Opdrachtnemer dient deze diensten op te nemen en aan te bieden.
- 2.7 Als Opdrachtnemer om welke reden dan ook de diensten niet kan aanbieden, dan staat het Opdrachtgever vrij om de gewenste diensten af te nemen bij derden.
- 2.8 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.
- 2.9 Opdrachtnemer dient te zorgen voor het op de hoogte houden van het CBR van ontwikkelingen die relevant zijn voor de uitvoering van de Dienstverlening. Daarnaast dient Opdrachtnemer het CBR te waarschuwen voor (dreigende) ontwikkelingen die het belang van het CBR op het gebied van de Dienstverlening kunnen schaden.
- 2.10 Opdrachtnemer verstrekt aan het CBR 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 het CBR daar proactief over.

- 2.11 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 het CBR passende maatregelen te treffen.
- 2.12 De accountmanager treedt op als vaste contactpersoon voor Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt tijdig (binnen 1 werkdag) door Opdrachtnemer geïnformeerd bij (tijdelijke) vervanging van de accountmanager.
- 2.13 Het contact met de accountmanager en opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal.
- 2.14 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).
- 2.15 Opdrachtgever verwacht dat elke vraag en/of opdracht binnen 24 uur na ontvangst wordt bevestigd. Daarnaast wordt van Opdrachtnemer verwacht dat zij binnen 24 uur, en uiterlijk binnen 48 uur, na ontvangst van de vraag/ of opdracht een inhoudelijke terugkoppeling geven. Indien dit binnen deze termijn niet mogelijk is, dient Opdrachtnemer aan te geven wat hiervan de reden is en binnen welke concrete termijn een inhoudelijke reactie alsnog zal volgen.
- 2.16 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.
- 2.17 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.
- 2.18 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.
- 2.19 Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om audits te laten uitvoeren, tevens op operationeel dossier niveau.

3. Eisen inzake het offerte uitvraag proces

- 3.1 Opdrachtgever kan op eigen verzoek een Offerte vragen voor alle type 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. Er mag zonder schriftelijke voorafgaande toestemming van het CBR geen meerwerk in rekening worden gebracht. Minderwerk dient te worden verrekend.

4. Eisen m.b.t. strategische uitgangspunten providerboog

De providerboog van het CBR wordt ingericht om medewerkers laagdrempelig te ondersteunen bij gezondheid, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. Opdrachtgever dient als integraal onderdeel van de Dienstverlening de volgende onderdelen te leveren. Opdrachtnemer dient te voldoen aan onderstaande eisen:

Kernonderdelen:

4.1 Preventie, Vitaliteit, Amptie

4.1.1 Voorportaal: Toegankelijke, online specialistische ondersteuning op het gebied van leefstijl, lichaam en geest, met als doel preventie en vroegtijdige signalering.

4.1.2 Laagdrempelige ondersteuning: Een breed aanbod van makkelijk toegankelijke interventies, afgestemd op de behoeften van medewerkers.

4.1.3 Gebruikers: Het aanbod aan specialistische ondersteuning is voor medewerkers toegankelijk via zowel de mobiele app als via de webversie op laptop of computer. Waar zij al dan niet in overleg met hun manager en/of HR terecht kunnen.

4.1.4 Stimuleren van eigen regie: Medewerkers worden met het aanbod gefaciliteerd en gestimuleerd om zélf regie te nemen over hun gezondheid, vitaliteit en inzetbaarheid.

4.2 Bedrijfszorg gericht op herstel en werkhervatting

4.2.1 Toegang tot specialistische zorg: Het voorportaal vormt waar nodig een logische en toegankelijke schakel naar curatieve interventietrajecten, gericht op herstel en duurzame werkhervatting.

4.2.2 Gebruikers: Toegang tot het bedrijfszorgportaal is voorbestemd aan managers, HR en verzuimspecialisten.

4.2.3 Er is een nauwe samenwerking tussen de bedrijfsartsen, verzuimconsulten en arbo-verpleegkundigen van de arbodienst met de verzuimspecialist van het CBR als het gaat om inzet van specialistische zorg interventies. De verantwoordelijkheid en regie ligt bij het verzuimteam van het CBR.

4.2.4 Deze opbouw versterkt de eigen regie en autonomie van medewerkers, voorkomt verzuim waar mogelijk en ondersteunt een soepele terugkeer naar werk wanneer nodig.

4.2.5 De specialistische preventie- en zorgondersteuning interventionisten hebben een sterke visie op het eigen regie en gedragsgerichte aanpak en werken vanuit gezamenlijkheid partnerschap met in- en extern betrokken bij het Gezondheid & Vitaliteitsbeleid van het CBR, waaronder management, HR, verzuimspecialisten en externe arbodienstprofessionals.

5. Eisen aan aanbod, deskundigheid en kwaliteit

5.1 Aanbod providerboog CBR

Het CBR stelt medewerkers via een zorgvuldig samengestelde providerboog in staat om passende ondersteuning te ontvangen bij het versterken van hun duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en eigen regie. De providerboog biedt een integraal aanbod van interventies op zowel werk- als levensdomeinen, gericht op preventie, ondersteuning en re-integratie. Opdrachtgever eist dat het aanbod minimaal onderstaande diensten bevat:

1. **Leefstijl coaching**, begeleiding bij het verbeteren van leefgewoonten zoals voeding, beweging, slaap en ontspanning.
2. **Lichaam & Geest (integrale interventies)**, mentale en fysieke ondersteuning bij onder meer stress, burn-out en psychosomatische klachten.
3. **Specifiek Bedrijfsmaatschappelijk Werk**, kortdurende psychosociale begeleiding bij werk- of privésituaties.
4. **Bedrijfsfysiotherapie**: advies, preventie en behandeling van fysieke (werk gerelateerde) klachten.
5. **Financiële Coaching**, begeleiding bij financiële zorgen en het versterken van financiële zelfredzaamheid.
6. **Womencare**, specialistische ondersteuning bij vrouwspecifieke gezondheidsvragen in relatie tot werk.
7. **Mantelzorgondersteuning**, ondersteuning en advies voor medewerkers die zorgtaken combineren met hun werk.
8. **Mobiliteitsadvies**, begeleiding bij interne of externe loopbaanmobiliteit, gericht op het vinden van een passende functie of werkomgeving binnen of buiten het CBR.
9. **Loopbaanadvies**, individuele ondersteuning bij persoonlijke ontwikkeling, beroepsoriëntatie en het versterken van regie op de eigen loopbaan.
10. **Mediation**, inzet van een onafhankelijke mediator om te bemiddelen bij een conflict of andere situaties op de werkvloer gericht op herstel van de werkrelatie of zorgvuldige afwikkeling, dan wel mediation in de vorm van exit-mediation (beëindiging van de arbeidsrelatie).
Daarnaast is er in dit kader behoefte aan advies aan de organisatie en/of trainingen voor medewerkers over hoe conflicten zo veel mogelijk voorkomen of vroegtijdig gede-escaleerd kunnen worden. Het CBR zoekt dus een partij die ook van advies kan voorzien over het thema conflictbemiddeling en/of trainingen kan verzorgen.
11. **Arbeidsdeskundig advies**, inzet van arbeidsdeskundigen bij vraagstukken rondom werkhervatting, re-integratie en duurzame inzetbaarheid.
12. **Externe Vertrouwenspersoon**, onafhankelijke gesprekspartner voor medewerkers bij meldingen of vragen over sociale veiligheid en integriteit.
13. **2e Spoortrajecten**, begeleidingstrajecten bij re-integratie buiten de eigen organisatie, in het kader van de Wet verbetering poortwachter.

Voor alle interventies geldt dat er binnen de providerboog minimaal twee (2) en maximaal vier (4) aanbieders zijn opgenomen per regio. Dit waarborgt landelijke dekking en keuzevrijheid voor medewerkers, managers, verzuimspecialisten en HR en stelt het CBR in staat om op kwaliteit te toetsen en te sturen.

Opdrachtgever kan bij interventies op bepaalde specialisme, zoals bijvoorbeeld Arbeidsdeskundig Advies, Externe Vertrouwenspersoon of 2e Spoortrajecten, aangeven dat de Dienstverlening uitgevoerd dient te worden door specifieke aangewezen toeleveranciers die binnen de providerboog van het CBR zijn gecontracteerd door de bedrijfszorg partner.

5.2 Deskundigheid

Voor een kwalitatief hoogwaardige providerboog is het essentieel dat de ingeschakelde specialisten voldoen aan duidelijke en toetsbare deskundigheidseisen. Hieronder staan per interventie categorie de meest gangbare en relevante deskundigheidseisen en registraties waaraan aanbieders en professionals moeten voldoen.

Het CBR hanteert voor de aanbesteding binnen de providerboog de volgende deskundigheidseisen voor de gecontracteerde interventiepartijen. Opdrachtnemer staat daarbij garant voor de kwaliteitsborging van onderstaande interventies.

Deskundigheidseisen per interventie in de providerboog van Opdrachtnemer:

1. **Leefstijl coaching**, Opleiding op minimaal hbo-niveau (bijv. leefstijlcoach, diëtist, fysiotherapeut, of verpleegkundige). Registratie in het BLCN-register (Beroepsvereniging Leefstijlcoaches Nederland) of vergelijkbaar. Kennis van gedragsverandering (o.a. motiverende gespreksvoering). Ervaring met werk gerelateerde leefstijlinterventies.
2. **Lichaam & Geest (integrale interventies)**, BIG-geregistreerde zorgprofessionals (bv. GZ-psycholoog, psychotherapeut) of Geregistreerd psychosociaal therapeut, coach of integratief therapeut met accreditatie bij beroepsverenigingen (bijv. NFG, RBCZ, NOBCO, LVSC). Kennis van de relatie tussen werk, stress en gezondheid.
3. **Specifiek Bedrijfsmaatschappelijk Werk**, Hbo-opleiding maatschappelijk werk of social work. Aantoonbare ervaring in bedrijfsmaatschappelijk werk binnen de publieke sector is een pre. Aangesloten bij beroepsvereniging zoals BMVW (Beroepsvereniging van Bedrijfsmaatschappelijk Werkers).
4. **Bedrijfsfysiotherapie**, Afgestudeerd fysiotherapeut met aanvullende opleiding in bedrijfsfysiotherapie of arbeidsfysiotherapie. Ingeschreven in het BIG-register en eventueel in het KNGF-register (Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie).
5. **Financiële Coaching**, Aantoonbare opleiding in financiële hulpverlening, coaching of schuldhulpverlening. Ervaring met arbeid en financiën (werkdruk, loonsituaties, verzuim). Bij voorkeur geregistreerd bij organisaties als NEN 8048 of aangesloten bij NVVK.
6. **Womencare**, Specialistische kennis van vrouwengezondheid in relatie tot arbeid (overgang, hormonen, zwangerschap, etc.). Aansluiting bij relevante beroepsverenigingen (bijv. overgangsconsulenten bij VVOC). Medische achtergrond (verpleegkundige, arts, coach met specialisatie) is een pré.
7. **Mantelzorgondersteuning**, Opleiding in coaching of maatschappelijk werk. Kennis van balans werk-zorgtaken, wet- en regelgeving (o.a. WMO, verlofregelingen). Aangesloten bij beroepsverenigingen als LVSC, NOBCO of NVMW.
8. **Mobiliteitsadvies** Hbo-/wo-niveau in HRM, loopbaanbegeleiding of organisatiepsychologie. Ervaring met mobiliteitstrajecten, interne herplaatsing en

loopbaanverkenning. Gecertificeerd loopbaancoach (bijv. Noloc Erkend Loopbaanprofessional).

9. **Loopbaanadvies**, Hbo-/wo-niveau en registratie bij een erkende beroepsvereniging, zoals Noloc of NOBCO. Ervaring met loopbaan- en ontwikkelvraagstukken in organisaties. Gebruik van gevalideerde loopbaaninstrumenten en testen.
10. **Mediation**, Opleiding tot gecertificeerd mediator (post-hbo of postacademisch). Registratie bij het MfN-register (Mediatorsfederatie Nederland) is vereist. Aantoonbare ervaring met arbeidsgerelateerde mediation, zoals verzuim, re-integratie of conflicten op de werkvloer. Kennis van arbeidsrecht en de dynamiek van organisaties is een pré. De te contracteren partij dient te beschikken over meerdere gecertificeerde mediators, die werken vanuit de visie van de Inschrijver en die eenvoudig landelijk inzetbaar zijn. De partij is toegankelijk en snel inzetbaar voor mediation of advies en/of trainingen.

De onderstaande specialistische interventionisten en trajectaanbieders worden door Opdrachtgever voorgedragen om als maatwerk gecontracteerd te worden door de integrale Bedrijfszorg aanbieder. Specialistische interventionisten en trajectaanbieders dragen in de selectie zorg dat zij aan de benodigde deskundigheidseisen voldoen:

11. **Arbeidsdeskundig Advies**, Afgeronde post-hbo opleiding tot arbeidsdeskundige Gecertificeerd via de SRA of NVvA. Ingeschreven in het register van de Stichting Register Arbeidsdeskundigen.
12. **Externe Vertrouwenspersoon**, Voltooide opleiding tot vertrouwenspersoon. Gecertificeerd via LVV (Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen). Ervaring met meldingen op het gebied van integriteit, ongewenst gedrag, etc.
13. **2e Spoortrajecten**, Aanbieders beschikken over gecertificeerde loopbaanprofessionals of arbeidsdeskundigen. Ervaring met re-integratie en de Wet verbetering poortwachter. Registratie bij Noloc, Blik op Werk-keurmerk is aanbevolen.

5.3 Kwaliteitsboring integrale aanbieder

Opdrachtnemer als integrale aanbieder van preventie, vitaliteit, amplitie en bedrijfszorg is verantwoordelijk voor de kwaliteitsbewaking van het totale aanbod. Opdrachtnemer garandeert de inzet van gekwalificeerde professionals, voert structurele kwaliteitscontroles uit en voldoet aan relevante AVG-richtlijnen en geldende normen zoals NEN- en ISO-certificeringen binnen de bedrijfszorg en zoals gesteld bij de deskundigheidseisen in paragraaf 5.2.

5.4 Eisen aan Groepsinterventies Vitaliteit & Verzuim (prijs per dagdeel 4 uur)

- 5.4.1 Groepsinterventie Vitaliteit & Verzuim worden gegeven in lijn met het Gezondheid & Vitaliteitsbeleid van het CBR waarin de gedragsgerichte visie op inzetbaarheid en de eigen regie van medewerkers geleerd wordt.
- 5.4.2 De trainers van Opdrachtnemer zijn (aantoonbaar) expert in de inhoud die tijdens de groepsinterventie wordt behandeld.
- 5.4.3 Opdrachtnemer kan de groepsinterventies Vitaliteit & Verzuim specifiek ontwikkelen voor CBR vraagstukken, waarbij het oefenmateriaal is gebaseerd is op data/praktijkvoorbeelden van het CBR zelf.

5.5 Effectiviteit en onderbouwing interventies

Het totale keuzeaanbod aan interventies binnen de providerboog dient gebaseerd te zijn op bewezen effectiviteit, aantoonbare resultaten en ervaringen van gebruikers. De selectie van interventies en aanbieders wordt mede onderbouwd door praktijkervaringen, evaluaties, wetenschappelijke inzichten en beoordelingen van andere organisaties. Dit draagt bij aan continue verbetering, borging van kwaliteit en het behalen van duurzame resultaten voor medewerkers en het CBR.

6. Eisen aan kernfunctionaliteit platform en datavooraarden

6.1 Inleiding kernfunctionaliteit platform – preventie, vitaliteit en bedrijfszorg

Het platform dient een centrale digitale omgeving te vormen voor het ondersteunen van medewerkers en leidinggevendenden in het bevorderen van gezondheid, vitaliteit, duurzame inzetbaarheid, herstel en werkhervatting bij verzuim. Het bestaat uit twee samenhangende onderdelen: een voorportaal gericht op preventie, vitaliteit en amplitie, en een bedrijfszorgportaal voor gerichte ondersteuning bij herstel en werkhervatting.

6.2 Voorportaal – Preventie, Vitaliteit en Amplitie

Het voorportaal dient medewerkers laagdrempelige en online toegankelijke specialistische ondersteuning op het gebied van leefstijl, lichaam en geest te bieden. Het richt zich op het voorkómen van klachten en het vroegtijdig signaleren van risico's, door middel van een breed en flexibel aanbod aan preventieve interventies.

Medewerkers dienen zelfstandig of in overleg met hun leidinggevende of HR via een mobiele app of webversie gebruik te kunnen maken van de beschikbare ondersteuning. Het portaal faciliteert medewerkers in het nemen van eigen regie over hun gezondheid, ontwikkeling en inzetbaarheid en sluit daarmee aan op de wens om proactief en persoonlijk ondersteuning aan te bieden, passend bij de diversiteit van het CBR.

6.3 Bedrijfszorgportaal – Herstel en Werkhervatting

Wanneer herstel of re-integratie ondersteuning noodzakelijk is, dient het platform tevens een toegangspoort tot specialistische bedrijfszorg, waaronder curatieve interventietrajecten gericht op het bevorderen van herstel en duurzame werkhervatting te vormen.

Het bedrijfszorggedeelte van het platform dient primair toegankelijk te zijn voor leidinggevendenden, HR en verzuimspecialisten, die – in afstemming met betrokken professionals – interventies kunnen inzetten op basis van de specifieke situatie en behoefte van de medewerker. Hiermee ondersteunt het platform een zorgvuldig, integraal en op maat ingericht verzuim- en re-integratieproces.

Samen dienen het voorportaal en bedrijfszorgportaal een digitaal fundament te vormen voor het versterken van een gezonde, vitale en wendbare organisatiecultuur.

Opdrachtnemer dient een online platform te faciliteren dat het regelen van interventies eenvoudig maakt. Het zoeken, vergelijken en boeken van passende interventies met een groot aantal gespecialiseerde interventionisten met ruime keuze per interventie. Direct inzicht in het aanbod, tarieven, werkwijzen en kwaliteit van de interventionisten. Persoonlijke ondersteuning van de juiste partij, het maken van afspraken met interventionisten en het gehele administratieve en financiële proces.

6.4 Kernfunctionaliteit Platform Bedrijfszorg bij herstel en werkherleving

Opdrachtnemer dient onderstaande kernfunctionaliteiten te waarborgen:

Volledige ondersteuning	Het platform begeleidt gebruikers van aanvraag tot administratieve handeling, waardoor het proces van interventies eenvoudig, efficiënt en laagdrempelig wordt.
Eenvoudig zoeken en boeken en wachttijden	Gebruikers kunnen gemakkelijk interventies vergelijken en boeken via een overzichtelijk portaal. Er zijn korte wachttijden, tussen moment van boeken van een interventie en de intake zit maximaal vijf (5) werkdagen.
Ruim aanbod aan specialisten	Het platform biedt toegang tot gediplomeerde interventie-specialisten, met > 3 specialisten per interventie, waarbij keuzes gebaseerd worden op ervaringen en beoordelingen van anderen.
Administratieve eenvoud en transparantie	Inzicht in tarieven en vergoeding wordt geboden en mogelijkheden voor co-financieren wordt gezocht. <i>*CBR is eigen risicodragers voor de WGA (WGA-ERD) en heeft dit verzekerd. Mogelijk is een verzekeraar bereid om mee te betalen aan interventies of de co financiering van de interventie(s).</i>
Efficiëntie	Door de integratie van verschillende partijen, zoals (ex) werkgevers van gebruikers, interventie providers, en verzekeraars, worden interventies snel en effectief afgehandeld.
Kostenbeheersing	Het platform helpt het CBR om kosten te beheersen door inzicht te bieden in tarieven en vergoedingen en door cofinancieringsmogelijkheden te onderzoeken.
Duurzame inzetbaarheid	Door gerichte interventies kunnen medewerkers van het CBR gezond en vitaal aan het werk blijven wat bijdraagt een vitale organisatie.

6.5 Eisen aan datamanagement en systeemintegratie

Voor een goed functionerende providerboog is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het op een veilige en efficiënte manier delen van informatie die relevant is voor monitoring, sturing en rapportage. Er wordt gestreefd naar (technische) integratie met het HR-systeem ADP, zodat administratieve processen worden vereenvoudigd en actuele informatie beschikbaar is.

Aanbieders binnen providerboog dienen realtime inzicht te verschaffen in de voortgang van interventies op procesniveau, zoals aanmeldstatus, doorlooptijd en afronding, zonder daarbij de inhoudelijke vertrouwelijkheid van trajecten te schenden. Daarnaast leveren aanbieders in de providerboog geanonimiseerde en geaggregeerde data over consumptie en gebruik van interventies, uitgesplitst per divisie en organisatieonderdeel. Alle dataverwerking gebeurt conform de geldende privacywetgeving (AVG) en binnen veilige en gecertificeerde IT-structuren.

Opdrachtnemer dient een SAAS-oplossing te kunnen implementeren tussen het CBR als werkgever (werkende met HR-software [zoals ADP workforce NL]) en de Opdrachtnemer (en diens onderaannemers) zijnde de providerboog.

Opdrachtnemer voldoet aan alle gestelde eisen uit Bijlage 1.2 - Eisen ten aanzien van CIO-office CBR.

Overdracht van gegevens en (eventueel) dossiers binnen het te realiseren platform worden bij implementatie en exit conform CIO requirements overgedragen in lijn met de exit bepalingen zoals genoemd in hoofdstuk 13 en hetgeen aangeboden in het implementatieplan van Opdrachtnemer.

7. Eisen aan procesafspraken en samenwerking

Effectieve samenwerking binnen de providerboog en met de in- en externe partijen allen werkend op het snijvlak mens, infrastructuur en organisatie, vereist duidelijke procesafspraken en een heldere rol- en taakverdeling. Aanbieders binnen de providerboog dienen te zorgen voor goede bereikbaarheid van hun interventionisten per e-mail en telefoon. Bij afwezigheid geldt een maximale responstijd van 24 uur, met vooraf gecommuniceerde vervanging bij vakantie of ziekte. Er wordt een duidelijke escalatieprocedure ingericht voor situaties waarin sprake is van ontevredenheid over preventieve coaching of interventietrajecten, zodat tijdige bijsturing mogelijk is.

De Opdrachtnemer stelt een dedicated accountmanager of contractbeheerder beschikbaar voor het CBR, die verantwoordelijk is voor de dagelijkse coördinatie, monitoring en communicatie rondom uitvoering en afstemming. Deze functionaris fungeert als aanspreekpunt voor zowel operationele als tactische vragen en werkt proactief samen met betrokken interne stakeholders om continuïteit, kwaliteit en samenwerking te waarborgen.

8. Eisen aan gedrag, communicatie en samenwerking

Van aanbieders binnen de providerboog wordt geëist dat zij handelen vanuit een respectvolle, integere en mensgerichte benadering. Er is expliciete aandacht voor het versterken van eigen regie, autonomie, herstel en werkhervatting.

De mondelinge en schriftelijke communicatie richting medewerkers en managers dient aan te sluiten bij de organisatiecultuur van het CBR als publieke dienstverlener: toegankelijk, duidelijk, empathisch en afgestemd op de diverse doelgroepen, bedrijfsonderdelen en divisies binnen de organisatie. Taalgebruik is begrijpelijk en positief geformuleerd, met oog voor kwetsbaarheid én veerkracht.

Daarnaast wordt gewerkt vanuit een samenwerkingsrelatie gebaseerd op vertrouwen en partnerschap. De integrale aanbieder van preventie en bedrijfszorg biedt een vaste sparringpartner op strategisch niveau die meedenkt en optreedt als inhoudelijk aanspreekpunt voor het CBR.

In samenwerking met de communicatieprofessionals van het CBR ontwikkelen de aanbieders binnen de providerboog een communicatieplan inclusief activatiecampagne, gericht op bekendheid, gebruik en waardering van het interventieaanbod onder medewerkers en leidinggevenden.

9. Eisen aan inzet van personeel van de integrale aanbieder van preventie en bedrijfszorg.

Personeel dat Opdrachtnemer inzet, dient zich op CBR locaties altijd aan de huisregels van het CBR te houden. <https://www.cbr.nl/nl/over-het-cbr/over/huisregels.htm> Inschrijver conformeert zich aan de interne procedures, werkmethodeken en processen van het CBR.

10. Eisen aan contractuele en financiële afspraken

Het CBR eist transparante, doelmatige en duurzame afspraken met aanbieders binnen de providerboog. Er wordt gewerkt met een heldere prijsstructuur op basis van uurtarieven en stukstarieven, waarmee vaste inkoopstarieven zijn gewaarborgd. Daarbij is er inzicht in de inspanningsverplichtingen van zowel de specialistische interventieaanbieders als de deelnemende medewerkers. Waar mogelijk wordt meegedacht over cofinanciering van het preventieve en curatieve aanbod via individuele of collectieve zorgverzekeringen en het vitaliteitsbudget dat beschikbaar is voor alle medewerkers. Dit draagt bij aan de toegankelijkheid en laagdrempeligheid van de ondersteuning.

De contractuele afspraken omvatten een overeengekomen looptijd, duidelijke opzegvoorwaarden, en de mogelijkheid om onderdelen uit de providerboog te verwijderen indien zij niet voldoen aan kwaliteitscriteria, onvoldoende klanttevredenheid opleveren of niet invulling geven aan afgesproken inspanningsverplichtingen.

Daarnaast wordt jaarlijks geëvalueerd op basis van vastgelegde resultaten en ervaringen. Er vinden kwartaalgesprekken plaats met de vaste sparringpartner op strategisch niveau. Tijdens deze momenten wordt expliciet de samenwerking en afstemming met interne en externe partijen – waaronder de arbodienst – besproken, met als doel de integraliteit, effectiviteit en gezamenlijke verantwoordelijkheid continu te versterken.

Het CBR is gerechtigd op jaarbasis de jaarverslagen van Opdrachtnemer op te vragen om inzage te krijgen in de financiële positie en stabiliteit van Opdrachtnemer.

Eisen inzake managementinformatie aangeleverd door de aanbieder van integrale preventie en bedrijfszorg.

- 10.1 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;

aantal uitgevoerde interventies per provider met een samenvatting van het traject;

- totale omzet per maand, gespecificeerd per interventie per provider;
- wie de bestellers zijn / welke bedrijfs onderdeel / uitgesplitst 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 verbeteractie

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.

- 10.2 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.
- 10.3 Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan voor het CBR. Het CBR zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon.
- 10.4 De contactpersoon van de Opdrachtnemer is op werkdagen van 8.30 uur tot en met 17.00 uur (telefonisch) bereikbaar voor het CBR.
- 10.5 Opdrachtnemer levert op verzoek van de contractmanager van het CBR 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 het CBR. De contractmanager zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.

Facturatie door integrale aanbieder van preventie en bedrijfszorg

- 10.6 Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben op het prijzenblad de tarieven afgesproken voor de Basisdienstverlening onder A1 en de aanvullende dienstverlening onder B1. Opdrachtnemer is de integrale aanbieder van preventie en bedrijfszorg. De dienstverlening betreft de interventies geleverd door de providers. De Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf de geleverde interventies en levert deze aan op een verzamelnota. Op de verzamelnota staat duidelijk vermeld: de naam van de interventie, de naam van de provider, het bedrijfs onderdeel, de afdeling en de naam van de aanvrager.
- 10.7 De Dienstverlening wordt verricht conform de bij Inschrijving geoffreerde uurtarieven. De uurprijs is een "all-in" prijs [inclusief reis en verblijfskosten] en is exclusief btw. Opdrachtnemer is niet gerechtigd naast het geoffreerde uurtarief (zonder goedkeuring) extra kosten in rekening te brengen.

- 10.8 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 Opdracht (Nadere overeenkomst) plaats.
- 10.9 De facturen van Opdrachtnemer voor de door hem verrichte Dienstverlening moeten per Opdracht (Nadere overeenkomst) separaat worden verstuurd.
- 10.10 Facturen van Dienstverlening die is uitgevoerd in Opdracht van het CBR verloopt altijd via Opdrachtnemer.
- 10.11 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.
- 10.12 De overeengekomen tarieven en prijzen van de Dienstverlening zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Raamovereenkomst en Nadere overeenkomst(en), behoudens indexering op grond van de indexatiegrond zoals genoemd in de Raamovereenkomst artikel 6.2.
- 10.13 Betaling vindt plaats na ontvangst en acceptatie door het CBR van de verrichte Dienst(en).
- 10.14 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.
- 10.15 Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan zijn verplichtingen, is het CBR gerechtigd zijn betalingsverplichtingen aan Opdrachtnemer voor het betwiste deel op te schorten, totdat deze aan zijn verplichtingen heeft voldaan, onverminderd het recht van het CBR op schadevergoeding en/of nakoming of ontbinding van de Raamovereenkomst met vervangende schadevergoeding te vorderen.
- 10.16 De betalingstermijn van ingediende facturen is gesteld op dertig (30) kalenderdagen.
- 10.17 Vorderingen van Opdrachtnemer op Het CBR verjaren één (1) jaar na datum van uitvoering van de werkzaamheden.
- 10.18 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.
- 10.19 Opdrachtnemer draagt zorg voor transparantie en traceerbaarheid van de facturen teneinde de administratieve inspanningen van het CBR 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 het CBR;
 - Het debiteurennummer van het CBR;
 - Het inkoopordernummer (PO nummer) van Het CBR;
 - De periode waarin de gefactureerde interventies van providers welk door een integrale aanbieder van preventie en bedrijfszorg wordt geleverd, zijn verleend c.q. de prestatie is geleverd;
 - Een uitgebreide omschrijving van de geleverde dienst of het geleverde product;
 - De factuurdatum (geen antidering);
 - 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
- 10.10 Eventuele creditnota's worden apart opgesteld en verstuurd (er vindt geen verrekening plaats van bedragen met andere facturen).

11. 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) :

- 11.1 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.
- 11.2 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).
- 11.3 De Inschrijver gaat akkoord met en conformeert zich aan de Verwerkers-overeenkomst zoals gevoegd bij de Aanbestedingsstukken. De Verwerkers-overeenkomst wordt na gunning nader opgesteld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- 11.4 Opdrachtnemer en Opdrachtgever trachten de autorisaties continu zoveel mogelijk in te perken tot diegene die vanuit hun rol toegang moeten hebben tot de gegevens. Opdrachtnemer dient hiertoe een overzicht aan te houden waarin naam of rol en autorisaties voor het systeem inzichtelijk worden gemaakt.
- 11.5 Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens uitsluitend gebruiken voor uitvoering van de Opdracht.
- 11.6 Zowel tijdens als na beëindiging van de Raamovereenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting tot volstrekte 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.
- 11.7 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.
- 11.8 De Opdrachtnemer brengt geen informatie over de dienstverlening naar buiten zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
- 11.9 Bij onderaanneming van de werkzaamheden gelden de eisen inzake informatiebeveiliging ook voor de door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden en diens personeel.

12. Evaluatie & doorontwikkeling

Het CBR stelt structurele evaluatie en doorontwikkeling van het providerboogaanbod als belangrijke voorwaarde voor duurzame kwaliteit. Jaarlijks levert de Opdrachtnemer een jaarrapportage aan met daarin consumptieprofielen per divisie en bedrijfsonderdeel, uitgesplitst naar het gebruik van preventieve, vitaliteits- en coaching interventies, alsmede bedrijfszorg gericht op herstel en werkhervatting. De rapportage bevat tevens inzicht in de resultaten van inspanningen op het gebied van preventie, vroeg signalering en succesvolle werkhervatting. Naast inhoudelijke resultaten wordt ook de samenwerking geëvalueerd op aspecten als bereik, effectiviteit, communicatie en partnerschap.

Het CBR verwacht dat aanbieders ruimte bieden voor innovatie en de inzet van nieuwe, passende interventiepartijen. De providerboog dient flexibel en adaptief te zijn, zodat er tijdig kan worden ingespeeld op organisatieontwikkelingen, maatschappelijke trends of veranderende behoeften van medewerkers.

13. Exitplan

Het CBR streeft ernaar een succesvolle, langdurige samenwerking aan te gaan met Opdrachtnemer. Mochten het CBR 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 het CBR-basis eisen opgesteld. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer.

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 transitie manager 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.

Tijdens de overgang naar de nieuwe leverancier bij contractbeëindiging (zoals hierboven is bedoeld) dient Opdrachtnemer zijn medewerkers te informeren over de lopende zaken. Door medewerkers te informeren en ondersteuning te bieden zal een overgang beter verlopen. Tijdens de overgang naar de nieuwe contractpartner bij contractbeëindiging 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 het CBR-overeenstemming te bereiken.

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).

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.

Bij een overstap van huidige providerboogverlener naar een nieuwe providerboogverlener is het belangrijk dat de dossiers van het CBR op de juiste en veilige manier worden overgedragen aan de nieuwe providerboogverlener.

Zodra CBR-opdracht verstrekt is Opdrachtnemer verplicht de dossiers binnen zes (6) weken over te dragen naar de nieuwe providerboogverlener. Hiervoor worden door Opdrachtnemer geen kosten in rekening gebracht. Machtigingsformulieren van medewerkers worden daartoe verstrekt. Eventuele medische gegevens worden uitsluitend gedeeld tussen bedrijfsartsen en vallen onder medisch beroepsgeheim. Het CBR krijgt hier geen inzage in.

14. 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

- 14.1 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.
- 14.2 Zowel tijdens als na beëindiging van de Raamovereenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting tot volstrekte geheimhouding omtrent de bedrijfsvoering van het CBR in de ruimste zin van het woord en draagt hij ervoor zorg dat ook zijn personeel en onderaannemers zich aan deze verplichting zullen houden.

