



Bijlage B
Programma van Eisen
Landstede Groep

Aanbestedende dienst:

Datum:

Versie:

Referentie

Deelnemende stichtingen binnen Landstede Groep

27 november 2025

1.0

TN557963

In deze bijlage benoemen we de eisen die verbonden zijn aan de gevraagde dienstverlening. Indien de inschrijver een offerte indient gaat hij akkoord met deze eisen.

1. Algemene eisen

Nummer	Eis
1.	Opdrachtnemer beschikt over actuele en aantoonbare kennis van de Ziektewet (ZW) en aanverwante sociale wetgeving, waaronder het EigenRisicoDragerschap Ziektewet (ERD-ZW). Caseverzuimmanagers zijn aantoonbaar opgeleid in het vakgebied (bijvoorbeeld via "Regie op Verzuim"). Zij zijn goed bekend met onder andere de volgende wet- en regelgeving: <ul style="list-style-type: none"> • Ziektewet • Wet verbetering Poortwachter • WIA • Beleidsregels UWV en RIV-eisen
2.	Opdrachtnemer ontzorgt Opdrachtgever volledig in de uitvoering van re-integratieactiviteiten voor ex-medewerkers die onder de Ziektewet vallen.
3.	Opdrachtnemer werkt op integere wijze en handelt conform de geldende wet- en regelgeving op het gebied van sociale zekerheid en gegevensbescherming (AVG).
4.	Opdrachtnemer beschikt over een geautomatiseerd en beveiligd systeem voor dossiervorming en communicatie, dat voldoet aan de eisen van de AVG. Het systeem biedt mogelijkheden voor rapportages en dossierinzage voor Opdrachtgever. Opdrachtgever ontvangt via mail alle contactmomenten en rapportages.
5.	Opdrachtnemer beschikt over aantoonbare ervaring met re-integratiebegeleiding conform de Wet verbetering Poortwachter.
6.	Opdrachtnemer onderhoudt periodiek overleg met Opdrachtgever over de voortgang van lopende dossiers.
7.	De inzet van een ervaren caseverzuimmanager is vereist. Deze beschikt over minimaal twee jaar relevante werkervaring of werkt onder supervisie van een senior caseverzuimmanager.
8.	Opdrachtnemer heeft per dossier één vast aanspreekpunt. De caseverzuimmanager is rechtstreeks telefonisch bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren. Er is voorzien in adequate achtervang.
9.	Opdrachtnemer stelt maximaal twee caseverzuimmanagers beschikbaar voor de uitvoering van de opdracht.
10.	Opdrachtnemer garandeert continuïteit in de inzet van caseverzuimmanagers. Bij uitval of vertrek van een caseverzuimmanager wordt tijdig en in overleg met Opdrachtgever voor adequate vervanging en dossieroverdracht gezorgd.
11.	Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening volgt overleg met Opdrachtnemer, in eerste instantie met de betrokken specialist. Heeft dit onvoldoende effect dan volgt opschaling. Indien ook na opschaling geen verbetering optreedt, garandeert de Opdrachtnemer dat tijdig en adequaat een vervangende specialist wordt ingezet. Deze vervanger voldoet aantoonbaar aan de gestelde kwaliteitseisen en is direct inzetbaar om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
12.	Opdrachtnemer levert tweemaal per jaar een rapportage aan met daarin: <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van lopende en afgesloten dossiers (incl. duur van het dossier, verzuimpercentages, re-integratieactiviteiten bij een andere werkgever) • Een overzicht van de gemaakte kosten per kalenderjaar, uitgesplitst naar begeleidingskosten, kosten van interventies, verloningskosten en eventueel overige kosten • Signalen en trends • Bevindingen over re-integratie-inspanningen • Eventuele knelpunten of risico's
13.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure die toegankelijk is voor ex-medewerkers en Opdrachtgever. Deze procedure is schriftelijk beschikbaar, transparant en waarborgt een zorgvuldige en tijdige afhandeling van klachten binnen een termijn van maximaal 10 werkdagen na ontvangst.

2. Eisen aan de dienstverlening

Nummer	Eis
14.	Opdrachtnemer handelt conform de Wet verbetering poortwachter en staat garant voor een tijdige en kwalitatieve goede uitvoering van alle re-integratieactiviteiten. Opdrachtnemer hanteert KPI's ter monitoring van de dienstverlening. Deze KPI's worden periodiek geëvalueerd in overleg met de Opdrachtgever.
15.	Opdrachtnemer beschikt over een netwerk van gekwalificeerde interventionisten, waaronder gecertificeerde bedrijfsartsen, arbeidsdeskundigen, juridische specialisten en loopbaanbegeleiders.
16.	De frequentie van contactmomenten met bedrijfsarts, POB of via de verlengde arm wordt gespecificeerd in het Plan van Aanpak en vindt minimaal eens in de 8 weken plaats.
17.	De frequentie van contact tussen caseverzuimmanager en ex-medewerker wordt afgestemd op het dossier en vastgelegd en vindt minimaal eens in de 3 weken plaats; eventuele afwijkingen zijn in overleg met Opdrachtgever mogelijk.
18.	Binnen vijf werkdagen na de datum "ziek uit dienst" neemt Opdrachtnemer contact op met de ex-medewerker.
19.	Aanvullende interventies worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande goedkeuring door Opdrachtgever.
20.	Spoedactiviteiten worden binnen 48 uur na melding door Opdrachtnemer opgepakt.
21.	Opdrachtnemer begeleidt de ex-medewerker bij de WIA aanvraag en draagt samen met de ex-medewerker zorg voor een volledig en "Poortwachterproof RIV-dossier". Samen met de ex-medewerker levert de Opdrachtnemer het volledige dossier aan bij het UWV; een dossier dat voldoet aan de eisen van het UWV en conform de eisen van de Wet verbetering Poortwachter. Indien het UWV een dossier beoordeelt als onvolledig en dit dossier is tot stand gekomen in de periode waarin de betreffende ex-medewerker onder begeleiding stond van de Opdrachtnemer, dan ligt het risico hiervoor bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte en volledige dossieropbouw gedurende de begeleidingsperiode.
22.	Ieder contactmoment met de ex-medewerker wordt door Opdrachtnemer geregistreerd en gedeeld met Opdrachtgever.

3. Financiële eisen

Nummer	Eis
23.	Alle prijzen worden integraal opgegeven. Dit betekent dat alle kosten zijn inbegrepen, waaronder transport, handling, reis- en verblijfskosten en overige bijkomende kosten.
24.	Prijswijzigingen worden uitsluitend doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever en stijgen maximaal met de CBS Dienstenprijsindex (2021=100).
25.	In de offerte wordt duidelijk gespecificeerd welke onderdelen zijn inbegrepen in de dossierprijs.
26.	Voor kortlopende trajecten zijn maatwerkafspraken mogelijk met betrekking tot het tarief (gereduceerd tarief) , mits vooraf overeengekomen.
27.	Opdrachtnemer verzorgt de verloning van ex-medewerkers conform de afspraken in de opdracht.