



Belastingdienst

Bijlage 1 – Specificatie van de Opdracht

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen.....	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen	4
2.2.1 Social return	4
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	7
3.1. Prijsstelling	7
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	8
3.2.1. Eisen beheer Catalogus Opdrachtnemer	8
Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht.....	10
4.1. Kwalitatieve eisen opdracht	10
4.2. Eisen aan de communicatie en rapportages	12
4.2.1. Eisen aan medische/ clientgebonden rapportages.....	12
4.2.2. Eisen aan contractmanagmentrapportages	13
4.3. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)	14
4.4. Juridische kaders	15

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Medische interventies met Kenmerk: IUC23-737. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

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

Aan eisen moet worden voldaan.

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

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat - het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	--

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

2.2.1 Social return

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

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

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

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

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

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder reïntegratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
- Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn;
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden;
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;

- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

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

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

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

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat Opdrachtnemer jaarlijks tenminste vijf procent van de in het voorafgaande contractjaar (twaalf maanden) gerealiseerde opdrachtwaarde (omzet) inzet ten behoeve van social return voor deze doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht Voor het eerste contractjaar geldt hiervoor de raming van het betreffende perceel, zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Als in het tweede contractjaar blijkt dat de gerealiseerde omzet over het eerste contractjaar met meer dan tien procent afwijkt, dan wordt dit gecorrigeerd in het daarop volgende contractjaar. Over het meerdere moet Opdrachtnemer in het tweede contractjaar alsnog 5% social return invullen. In geval van minder omzet wordt daarover 5% berekend en dat bedrag wordt in mindering gebracht op het social return volume voor het tweede contractjaar.
UE 2.	Wanneer op basis van de in UE 3 genoemde periodieke evaluaties de Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst twee keer achter elkaar niet het percentage haalt zoals is genoemd in UE 1, treedt Opdrachtgever in overleg treden met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: - Stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer; - Stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de Opdrachtnemer.
UE 3.	Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever elke 6 maanden een compleet ingevuld en ondertekend periodiek verantwoordingsformulier social return, zoals hieronder beschreven: - totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); - periode van inzet SR medewerkers; - indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); - over de betreffende periode gehaalde waarde. De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben.
UE 4.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis UE 1, kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde

	van de Raamovereenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE 1 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). Indien het te betalen bedrag niet kan worden ingehouden of gestorneerd, zal Opdrachtgever een creditnota sturen die Opdrachtnemer verplicht is te betalen of het te betalen bedrag verrekenen met de eerstvolgende factuur. De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.
--	---

UE 5.	Na gunning organiseert Opdrachtnemer een startbijeenkomst met alle Opdrachtnemers gezamenlijk. Tijdens deze startbijeenkomst is er ruimte voor de Opdrachtnemer te bespreken op welke manier hij, eventueel samen met andere Opdrachtnemers, invulling gaat geven aan social return. Na deze bijeenkomst stelt Opdrachtnemer, een plan van aanpak op dat uiterlijk binnen zes maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst aangeboden wordt aan Belastingdienst. In de evaluatiegesprekken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden de voortgang en eventuele uitdagingen besproken.
-------	---

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het prijzenblad in bijlage 15 tot en met bijlage 18 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 2.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw) .
Eis 3.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs/tarief in het prijzenblad.
Eis 4.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en Aanbestedende dienst.
Eis 5.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad.
Eis 6.	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 7.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde prijzen. Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
Eis 8.	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. o (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.
Eis 9.	De door Inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 januari 2025. Na deze datum kunnen op verzoek van inschrijver de prijzen jaarlijks per 1 januari, en voor het eerst met ingang van 1 januari 2026, worden aangepast met de jaarmutatatie Diensten Prijzenindex (DPI) van de tabel: CAO Lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfer (2010 = 100); SBI 2008, Bedrijfstak: M-N Zakelijke dienstverlening, contractuele loonkosten per uur (of diens opvolger) Hierbij wordt de jaarmutatatie gehanteerd van het laatst vastgestelde percentage van het voorgaande kalenderjaar. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=95CB1 Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal dertig dagen voor ingangsdatum, dus telkens vóór 1 december, schriftelijk te worden ingediend bij de contractbeheerder van de Opdrachtgever. De goedkeuring van Opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever worden de nieuwe

	prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen.
--	---

UE 6.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst.
-------	---

UE 7.	De door Opdrachtnemer in het behandelplan aangegeven verwachte kosten zullen niet, zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Opdrachgever overschreden worden. Indien bij de uitvoering van een opdracht (een deel van) de uitgevoerde diensten of werkzaamheden in aanmerking komt(en) voor vrijstelling van btw, worden die kosten voor btw niet in rekening gebracht bij de Opdrachgever.
-------	--

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

UE 8.	De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
-------	--

UE 9.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
-------	---

UE 10.	Indien Opdrachgever gebruik wenst te maken van DigiInkoop of een andere wijze van digitaal factureren, zorgt Opdrachtnemer voor een aansluiting.
--------	--

UE 11.	Opdrachgever stelt als eis dat elektronisch bestellen en factureren (EB&F) via DigiInkoop wordt toegepast. Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door Opdrachgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.
--------	---

UE 12.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
--------	--

UE 13.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
--------	---

UE 14.	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigiInkoop. Bij een directe aansluiting op de DigiPoort van DigiInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan Opdrachtnemerszijde voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.
--------	---

3.2.1. Eisen beheer Catalogus Opdrachtnemer

UE 15.	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten voor het aansluit- en bestelproces van de catalogus zoals beschreven in paragraaf 2.8 van het Beschrijvend document
--------	--

UE 16.	Opdrachtgever onderhoudt zelf zijn catalogus waarin de afgesproken diensten inclusief prijzen (excl. btw) staan. Wijzigingen in de catalogus komen slechts na goedkeuring door de contractbeheerder beschikbaar voor gebruik.
UE 17.	Opdrachtnemer neemt op verzoek van de Opdrachtgever deel aan evaluatie overleggen om de werking van de koppeling met het catalogus te evalueren. Indien de evaluatie daar aanleiding toe geeft, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan het verbeteren van de koppeling.
UE 18.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het catalogus worden gedragen door de Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

4.1. Kwalitatieve eisen opdracht

UE 19.	Opdrachtnemer is op ingangsdatum van de Raamovereenkomst in staat om de dienstverlening uit te voeren, zoals beschreven in het Beschrijvend document en alle bijbehorende bijlagen, voor het betreffende perceel.
UE 20.	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de voor uitoefening van het beroep relevante wetgeving, waaronder, indien van toepassing, de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), etc.
UE 21.	De door Opdrachtnemer in te zetten specialisten dienen voor de te verrichten dienst(en) te beschikken over de relevante afgeronde opleidingen, diploma's en de benodigde competenties om kwalitatief de juiste interventie(s)(trajecten) uit te mogen voeren. De in te zetten (medische) professionals dienen daadwerkelijk gerechtigd te zijn om de diensten te kunnen verlenen. Deze bevoegdheid dient, wanneer Opdrachtgever daartoe verzoekt, binnen 24 uur aantoonbaar te zijn middels een registratie uit het toepasselijk beroepsregister, zoals BIG en NIP.
UE 22.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, indien Opdrachtgever daarom verzoekt, van het personeel dat ingezet wordt voor deze opdracht binnen 24 uur een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG NP) kan worden overlegd die niet ouder is dan één (1) jaar.
UE 23.	Inschrijver beschikt over een behandellocatie. Dit kan een eigen locatie zijn of gehuurde locatie(s). De locatie is geschikt voor de type behandelingen die binnen de Raamovereenkomst kunnen worden afgenomen en dient te voldoen aan alle toepasselijke wettelijke eisen, zoals onder meer eisen m.b.t. (brand)veiligheid, alsook aan alle op dat moment geldende toepasselijke overheidsmaatregelen.
UE 24.	Opdrachtnemer dient alles in het werk te stellen wat redelijkerwijs van hem kan worden verlangd om op effectieve wijze de doelstelling van een Interventie(traject) zoals geadviseerd door de bedrijfsarts* en beschreven in het behandelplan te realiseren binnen de daartoe gestelde termijn (zie ook UE 33). *voortaan: Daar waar bedrijfsarts staat kan dit ook een taakgedelegeerde namens de bedrijfsarts betreffen
UE 25.	De Opdrachtnemer neemt alleen opdrachten in behandeling die als schriftelijke opdracht zijn besteld. De Opdrachtgever heeft, tot en met 2 werkdagen na het plaatsen van een schriftelijk opdracht, het recht om een opdracht te annuleren. Deze annuleringstermijn vangt aan op de eerstvolgende werkdag.
UE 26.	Een Cliënt mag een afspraak telefonisch kosteloos verzetten tot uiterlijk 24 uur van tevoren. Indien een Cliënt zijn/haar afspraak niet nakomt of niet tijdig heeft verzet, dient Opdrachtnemer dit uiterlijk binnen één werkdag per e-mail bij Opdrachtgever te melden.

Onderstaande eisen gelden alleen voor Perceel 1, Perceel 2 en Perceel 3

UE 27.	In beginsel heeft een medisch interventie(traject) een doorlooptijd van maximaal 6 maanden aaneensluitend. In specifieke gevallen kan in overleg vooraf met de Opdrachtgever een Interventie(traject) langer duren.
UE 28.	Na aanmelding van de Cliënt volgens de afgesproken aanmeld/bestelproces, nodigt Opdrachtnemer de Client uit voor een kennismaking en intakegesprek. Binnen maximaal 5 werkdagen na aanmelding vindt het intakegesprek plaats.

UE 29.	Na het intakegesprek ontvangen Cliënt en bedrijfsarts (of taakgedelgeerde) het door Opdrachtnemer opgestelde behandelplan. Indien gewenst door Opdrachtgever, stelt Opdrachtnemer aanvullend een zogenaamde lekenrapportage (afgeleide schriftelijke terugkoppeling uitsluitend met betrekking tot voortgang ten aanzien van de inzetbaarheid, zonder medische en privacy gevoelige informatie) op en stuurt deze op verzoek naar de door Opdrachtgever aangedragen bedrijfszorgfunctionarissen, zoals bijvoorbeeld een casemanager en/of re-integratie adviseur. Een lekenrapportage is een afgeleide schriftelijke terugkoppeling uitsluitend met betrekking tot voortgang van de interventie ten aanzien van de inzetbaarheid van cliënt, zonder medische, waaronder ook psychische, en/of andere privacygevoelige informatie op te nemen. Behandelplan en schriftelijke terugkoppeling worden binnen maximaal 5 werkdagen na de intake en maximaal 10 werkdagen na aanmelding aan de bedrijfsarts verzonden.
--------	--

UE 30.	Na schriftelijke goedkeuring van het behandelplan door de bedrijfsarts, dient de behandeling van Cliënt door Opdrachtnemer binnen maximaal 5 werkdagen te worden gestart.
--------	--

Onderstaande eisen gelden alleen voor Perceel 4

UE 31.	Opdrachtnemer voert bij een ERD WGA dossier eerst een intake uit om te kunnen bepalen wat de belastbaarheid van de Cliënt is. Tijdens de intake zal gekeken worden naar de problematiek, welke behandelgeschiedenis/huidige behandeling aan de orde is, zodat eventueel relevante medische dossierinformatie opgevraagd kan worden ten behoeve van de behandeling van Cliënt. Medische informatie wordt door Opdrachtnemer bij Cliënt opgevraagd. Indien blijkt dat er (meer) medische informatie opgevraagd dient te worden, dient de Opdrachtnemer dit op te vragen bij de betreffende behandelaar/behandelaren, na machtiging daartoe van Cliënt.
--------	--

UE 32.	Een Cliënt die een onderzoek aangeboden krijgt, dient de onderzoekslocatie van Opdrachtnemer met het openbaar vervoer (OV) en/of de auto binnen een redelijke reistijd te kunnen bereiken. De standplaatsen van Opdrachtgever staan aangegeven in bijlage 8 bij het Beschrijvend document. Onder redelijke reistijd wordt verstaan dat de locatie waar de dienstverlening plaatsvindt binnen 1,5 uur (autoafstand of totale reisduur met het openbaar vervoer) van de standplaats van de betreffende medewerker bereikbaar moet zijn.
--------	---

UE 33.	Een traject neemt maximaal 50 werkdagen aaneensluitend in beslag. In specifieke gevallen kan vooraf met de Opdrachtgever, en na schriftelijke goedkeuring, overeen worden gekomen dat een traject langer duurt.
--------	--

UE 34.	Opdrachtnemer neemt binnen maximaal 5 werkdagen na aanmelding door de casemanager (het plaatsen van de bestelling) van Opdrachtgever, contact op met Cliënt voor het starten van het diagnostisch onderzoek.
--------	---

UE 35.	Het onderzoek is binnen maximaal 50 werkdagen uitgevoerd en de resultaten hiervan zijn schriftelijk teruggekoppeld aan client en bedrijfsarts. Indien gewenst door Opdrachtgever, stelt Opdrachtnemer aanvullend een zogenaamde lekenrapportage op en stuurt deze op verzoek naar relevante spelers in de keten (zoals casemanager en re-integratie adviseur). Indien er sprake is van begeleiding vanuit ERD WGA, is de lekenrapportage een antwoord op de gestelde vragen, zonder medische en privacy gevoelige informatie en gericht, aan de ERD Casemanager.
--------	---

Onderstaande eis geldt alleen voor Perceel 1 en Perceel 3

UE 36.	Een medewerker die een interventietraject doorloopt dient de locatie van Opdrachtnemer met het openbaar vervoer (OV) en/of de auto binnen een redelijke reistijd te kunnen bereiken. De standplaatsen van Opdrachtgever staan aangegeven in bijlage 8 bij het Beschrijvend document. Onder redelijke reistijd wordt verstaan dat de locatie waar de dienstverlening plaatsvindt binnen 1 uur (autoafstand of totale reisafstand met het openbaar vervoer), gerekend vanaf de standplaats van de betreffende medewerker, bereikbaar moet zijn.
--------	---

Onderstaande eis geldt alleen voor Perceel 2

UE 37.	Een medewerker die een interventietraject doorloopt, dient de locatie van Opdrachtnemer met het openbaar vervoer (OV) en/of de auto binnen een redelijke reistijd te kunnen bereiken. De regio indeling van de standplaatsen van Opdrachtgever staat beschreven in bijlage 8 bij het Beschrijvend document. Onder redelijke reistijd wordt verstaan dat de locatie waar de dienstverlening plaatsvindt binnen 1 uur (autoafstand of totale reisafstand met het openbaar vervoer), gerekend vanaf de standplaats van de betreffende medewerker in de betreffende regio (noord of zuid), bereikbaar moet zijn.
--------	--

4.2. Eisen aan de communicatie en rapportages

4.2.1. Eisen aan medische/ clientgebonden rapportages

UE 38.	In het schriftelijke behandelplan dient minimaal te zijn opgenomen: a) de huidige situatie van de Cliënt; b) de doelstelling van de interventie; c) het type Interventie dat nodig is (bijvoorbeeld fysiotherapie); d) het verwachte aantal benodigde sessies; e) namen en rollen van de specialisten bij deze interventie; f) de begin- en verwachte einddatum van deze interventie; g) een prognose c.q. indicatie van de termijn tot werkhervatting; - g-2 een prognose c.q. indicatie van de termijn tot volledige werkhervatting, indien er eerst sprake is geweest van gedeeltelijke werkhervatting; h) de behandellocatie(s); i) de kosten van het interventietraject.
--------	---

Onderstaande eis geldt alleen voor Perceel 1, Perceel 2 en Perceel 3

UE 39.	Na elke afgeronde interventie stelt Opdrachtnemer een schriftelijke eindrapportage op en verstrekt deze binnen 10 werkdagen na afronding van de interventie aan de bedrijfsarts. De eindrapportage bevat minimaal: a) Terugkoppeling of beoogde resultaat is behaald; b) Adviezen en voorstellen voor het borgen van een duurzame re-integratie. Inclusief benodigde nazorg (indien van toepassing).
--------	--

Onderstaande eisen gelden alleen voor Perceel 1, Perceel 2 en Perceel 3

UE 40.	Opdrachtnemer stuurt minimaal na elke zes behandel sessies een schriftelijke tussenrapportage over verloop en behaalde resultaten aan de bedrijfsarts. De tussenrapportage bevat minimaal: a) Inzicht in de voortgang van de / het Interventie(traject), en eventuele wijzigingen ten opzichte van het oorspronkelijke behandelplan; b) Mate van inzet van client; c) Eventuele afspraken die door cliënt zijn verzet en/of geannuleerd; d) Eventuele wijzigingen in het team van specialisten.
--------	---

UE 41.	Gedurende het traject van de interventie houdt Opdrachtnemer proactief contact met betrokken functionarissen in de bedrijfszorgketen van Opdrachtgever, meer specifiek kunnen dat zijn: casemanager, bedrijfsarts en waar nodig met andere betrokken professionals in de zorgketen zoals re-integratieadviseur en/of bedrijfsmaatschappelijk werk.
UE 42.	Opdrachtnemer neemt op verzoek van Opdrachtgever deel aan casuïstiek overleg met Opdrachtgever (bijvoorbeeld multidisciplinair overleg (MDO) of meer-gesprekken). Opdrachtnemer handelt hierin ook zelfstandig en proactief door ongevraagd te adviseren over en/of het initiëren van een casuïstiek overleg/gesprek met Opdrachtgever als daartoe naar mening van Opdrachtnemer aanleiding is. Casuïstiek overleggen vinden plaats of online of op kantoorlocatie van Opdrachtgever.

4.2.2. Eisen aan contractmanagementrapportages

UE 43.	Voor alle percelen geldt: Eénmaal per kwartaal (periode van 3 maanden) en éénmaal per jaar (in de eerste maand van elk jaar) levert de opdrachtnemer bij de Opdrachtgever een kwartaal- respectievelijk jaarrapportage aan betreffende het afgelopen kwartaal respectievelijk het afgelopen jaar. De rapportages worden mondeling tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever besproken en zullen tijdig aan de opdrachtgever worden toegestuurd. De rapportages zijn bondig en duidelijk vormgegeven, waarbij de aangeboden informatie helder en duidelijk is te lezen. In de rapportages zijn minimaal de volgende onderwerpen opgenomen: - Het aantal ingezette Interventies respectievelijk onderzoeken per directie inclusief kosten; - Extra aangevraagde dienstverlening, per directie; - Voor perceel 1, 2 & 3: Het aantal preventief en aantal curatief ingezette interventies; Voor perceel 4: Het aantal uitgevoerde diagnostische onderzoeken; - Het aantal intakes en opgave reden niet voortzetten Interventie respectievelijk onderzoeken na intake; - Een overzicht van de totale trajectduur per traject inclusief opgave van reden bij overschrijding; - Een overzicht van de duur tussen aanmelding en intake, oplevering behandelplan en start van het traject inclusief opgave van reden bij overschrijding; - Perceel 1, 2 & 3: Hoeveelheid interventies, die heeft geleid tot volledige/gedeeltelijke inzet van cliënten in hun eigen/passende arbeid binnen maximaal 3 maanden na afronding van de interventie; - Mate van tevredenheid van cliënten over de ingezette interventie en/of het ingezette onderzoek; - Mate van tevredenheid van opdrachtgever over de totale dienstverlening; - Opvolging meting kritische prestatie indicatoren (KPI) inclusief behaalde streefnormering en monitoring bijbehorende verbeteracties; - Voorstellen voor efficiency verbeteringen; - Informatie over verrichte inspanningen in het sturen op duurzame inzetbaarheid van de cliënten en het ondersteunen van de cliënten bij het nemen van de eigen verantwoordelijkheid voor gezondheid en verzuim, en de resultaten ervan als onderdeel van preventief beleid; De jaarrapportage bevat minimaal de volgende onderwerpen: - Een overall samenvatting van de kwartaal rapportages; - De resultaten van de jaarlijkse meting van de kritische prestatie indicatoren (KPI) inclusief cijfermatige onderbouwing. De metingen zijn inclusief de resultaten van de door opdrachtnemer uitgevoerde klant tevredenheids onderzoeken (KTO); Een kwalitatieve duiding over de aangetroffen problematiek en bijbehorende adviezen en innovatievoorstellen voor de inzet van interventies c.q. onderzoeken en voor de bredere keten van gezondheidszorg vanuit de werkgever c.q. opdrachtgever;
--------	--

UE 44.	Ten behoeven van sturing en overleggen stelt Opdrachtnemer een vaste accountmanager aan. Deze persoon is het vaste aanspreekpunt voor Opdrachtgever en kan autonoom handelen en heeft voldoende beslissingsbevoegdheid m.b.t. contractuele zaken op alle niveaus. De accountmanager is op werkdagen in elk geval tussen 08:30-17:00 uur bereikbaar voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid wordt de accountmanager door Opdrachtnemer vervangen. Dit wordt tijdig gecommuniceerd aan Opdrachtgever.
UE 45.	Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt volgens de in de Service Level Agreement (SLA) vastgelegde frequentie een operationeel, tactisch en strategisch overleg plaats. Bij de besprekingen is in ieder geval ook de bedrijfsarts aanwezig. Het management van zowel Belastingdienst, Douane, Toeslagen en FIOD is aanwezig bij dit overleg. Operationeel overleg gaat over 'de operatie' / operationele zaken mbt contractuitvoering. Het tactische overleg gaat over onder andere over escalaties, klachten, verbeterpunten, (kwartaal/halfjaars) rapportage, SLA. Het strategisch overleg gaat over jaarrapportage.

4.3. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

UE 46.	Eenmaal per jaar meet Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever met behulp van een aantal prestatie indicatoren de kwaliteit van de dienstverlening. De uitkomsten van de metingen worden door Opdrachtgever verwerkt en tijdens de jaarrapportage besproken. Aan de indicatoren zijn minimale streef normen verbonden, die tot doel hebben, de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren en te verbeteren. Indien de streefnormen niet worden behaald, worden door Opdrachtnemer verbeteracties geformuleerd en opgevolgd. De voortgang van deze verbeteracties wordt t.b.v. monitoring vastgelegd in de kwartaalrapportages. De indicatoren zijn als volgt: - De mate waarin de cliënt tevreden is over de uitgevoerde interventie, behandeling respectievelijk het uitgevoerde onderzoek; - De mate waarin de Opdrachtgever tevreden is over de totale dienstverlening; - De mate waarin de inzetbaarheid van de cliënt is toegenomen (geldt alleen voor de percelen 1, 2 en 3); - De mate waarin de vereiste doorlooptijden worden behaald. Indicatoren a. en b. worden gemeten m.b.v. een door Opdrachtnemer opgestelde klant tevredenheids onderzoek (KTO). De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. De streef norm voor beide indicatoren is, dat 80% van de cliënten en 80% van de overig direct betrokkenen bij de dienstverlening (zoals bedrijfsarts, reïntegratieadviseurs, bestel service desk, contractmanager, demandmanager) tevreden zijn. Indicator c. wordt voor de percelen 1, 2 en 3 door Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever gemeten aan de hand van het percentage cliënten, dat na een curatieve interventie binnen maximaal 3 maanden na afronding van de interventie (gedeeltelijk) terugkeert naar eigen werk en het percentage cliënten, dat na een preventieve interventie niet uitvalt. De streef norm is 90%. Indicator d. wordt door de Opdrachtnemer gemeten d.m.v. monitoring van drie doorlooptijden: Het aantal dagen tussen aanmelding, intake en start interventie. De streef norm is, dat 95% van de interventies binnen de gestelde doorlooptijd plaatsvindt.
--------	--

De metingen van de KPI zijn voorzien van de bijbehorende cijfermatige onderbouwingen en worden gedeeld met Opdrachtgever.

4.4. Juridische kaders

UE 47. Op de onderhavige opdracht zijn de ARVODI-2018 van toepassing.

UE 48. Opdrachtnemer dient een adequate afdekking van de risico's van beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid te hebben en gedurende de looptijd van de Opdracht te behouden. Opdrachtnemer dient daarom verzekerd te zijn tegen beroepsaansprakelijkheid en bedrijfsaansprakelijkheid, elk met een dekking van minimaal € 500.000,- per gebeurtenis en minimaal € 1.500.000,- per jaar.

Opdrachtnemer dient bij verificatie een geldige verzekeringspolis te overleggen waaruit bovenstaande dekkingen blijken of een verklaring van een verzekeringsmaatschappij te kunnen overleggen, waaruit bovenstaande dekkingen blijken gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst.

4.5. Eisen met betrekking tot (informatie)beveiliging

UE 49. Opdrachtnemer inclusief zijn personeel (in eigen dienst en/of onderaannemerschap) neemt strikte geheimhouding in acht met betrekking tot:

- Informatie die wordt verkregen in het kader van de Raamovereenkomst die uit deze Aanbesteding voortvloeit;
- Gebouwen en de interne organisatie van Deelnemende diensten en de identiteit van diens medewerkers;
- Overige zaken waarvan het personeel van de Opdrachtnemer weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is.

Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Raamovereenkomst van kracht.

UE 50. Opdrachtnemer borgt dat:

- Bevoegd/geautoriseerd personeel van of namens Opdrachtnemer alleen toegang krijgen tot informatie en/of persoonsgegevens waar zij toegang toe mogen hebben;
- Dat onbevoegden/ongeautoriseerden geen toegang (kunnen) krijgen tot informatie waartoe zij niet bevoegd zijn en/of (identificeerbare) gegevens van medewerkers van Opdrachtgever.

UE 51. Om veiligheidsredenen kunnen door Opdrachtgever de volgende verklaringen worden gevraagd met betrekking tot het in te zetten personeel van of namens Opdrachtnemer:

- Een door het personeelslid ondertekende geheimhoudingsverklaring, zoals opgenomen in bijlage 9;
- Verklaring omtrent gedrag (VOG) van het personeelslid dat niet ouder is dan twee jaar, gerekend vanaf de startdatum waarop het betreffende personeelslid wordt ingezet.

Dit zal vooral van toepassing zijn bij verrichten van diensten voor DGDouane, DG Toeslagen en FIOD (onderdeel DG Belastingdienst) en wanneer de diensten worden uitgevoerd op locatie van Opdrachtgever.

Wanneer Opdrachtgever om (één van) bovengenoemde verklaringen verzoekt, dan kan het betreffende personeelslid van Opdrachtnemer niet eerder ingezet worden dan ná het overleggen van de gevraagde verklaring(en) en onder de voorwaarde dat deze voldoet(n) en akkoord is(zijn) bevonden.

	Geheimhoudings- en VOG-verklaringen van personeelsleden van of namens Opdrachtnemer worden door Opdrachtnemer gearhiveerd, zodat zij bij elk (volgend) verzoek van Opdrachtgever tot verificatie ervan door Opdrachtnemer per direct kunnen worden verstrekt.
UE 52.	Personeel van Opdrachtnemer moet zich op locatie van Opdrachtgever te allen tijde kunnen identificeren aan de hand van een geldig legitimatiebewijs (paspoort, rijbewijs, Nederlandse identiteitskaart, ID-kaart, paspoort uit een EER-land of Nederlands vreemdelingendocument).
UE 53.	Alle vormen van (digitale) communicatie tussen personeel en ICT-systemen van de Opdrachtnemer, tussen personeel en ICT-systemen van andere organisaties en tussen personen onderling zijn zodanig beveiligd dat derden (onbevoegden) geen toegang hebben tot de communicatie en de inhoud ervan.
UE 54.	Als Opdrachtnemer gebruik maakt van ICT-diensten van een derde partij dan ligt hier een getekende verwerkersovereenkomst aan ten grondslag en is de dienstverlening in overeenstemming daarmee ingericht.
UE 55.	Als Opdrachtgever aanwijzingen heeft dat er zich kwetsbaarheden voordoen in (gekoppelde) de ICT-systemen van derden en waarvan de koppeling onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer valt, dan kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de opdracht geven deze gekoppelde systemen inclusief de erin opgeslagen gegevens van Opdrachtgever onbeschikbaar te maken voor (minimaal) toegang via het internet. Opdrachtgever maakt van dit ‘stekkermandaat’ alleen gebruik bij als er zich kritische of hoog-risico beveiligingsindicanten hebben voorgedaan die herleidbaar zijn naar het (gekoppelde ICT-systeem). Na herstel van kwetsbaarheden kan het betreffende ICT-systeem pas in productie (online) worden genomen ná schriftelijke toestemming van een <i>security officer</i> van Opdrachtgever.
UE 56.	Het is niet toegestaan dat persoonsgegevens van medische aard of anderszins van Cliënten, die als gevolg van deze Opdracht onderdeel uitmaken van de cliëntenadministratie van Opdrachtnemer, staan op servers buiten de EER.