

**Programma van Eisen**  
**Europese Aanbesteding (SAS-dienst)**  
**Arbodienstverlening**  
**Kenmerk aanbesteding: 2026-138**  
**CPV code: 85147000-1**

**Opdrachtgever/ aanbestedende dienst:**

Gemeente Zaanstad

Kenmerk aanbesteding: 2026-138

**Procesbegeleiding aanbesteding:**

Gemeente Zaanstad

Afdeling Inkoop & Subsidies, Cluster Bedrijfsvoering

**Postadres:**

Postbus 2000

1500 GA Zaandam

**Bezoekadres:**

Stadhuisplein 100

1506 MZ Zaandam

**Aanbestedingsplatform:** <https://www.TenderNed.nl/cms/>

CPV code: 85147000-1

**Datum:** 22-5-2026

**Status:** definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>EISEN</b> .....	<b>4</b>
2.1	Eisen aan de dienstverlening .....	5
2.1.1	Algemene eisen .....	5
2.1.2	Eisen aan de organisatie & medewerkers van opdrachtnemer .....	5
2.1.3	Eisen met betrekking tot de (coördinerend) Bedrijfsarts(-en) .....	8
2.1.4	Eisen met betrekking tot communicatie .....	10
2.1.5	Eisen met betrekking tot procedure ziekmelding .....	10
2.2	Eisen aan contractmanagement en managementinformatie .....	11
2.2.1	Contractmanagement, -beheer & KPI's .....	11
2.2.2	Managementinformatie & rapportages .....	12
2.3	Financiële eisen en contractarieven .....	13
2.3.1	Contractarieven .....	13
2.4	Eisen aan facturatie en administratie .....	14
2.4.1	Managementinformatie & rapportages .....	14
2.5	Eisen aan de implementatie & (eventuele) migratie .....	14
2.5.1	Algemene eisen .....	14
2.6	Beveiligingseisen .....	15
2.6.1	Algemene eisen .....	15
2.6.2	Toegangsbeheer .....	16
2.6.3	Gegevensbescherming .....	16
2.6.4	Applicatiebeveiliging .....	16
2.6.5	Infrastructuurbeveiliging .....	16
2.6.6	Incidentmanagement .....	17
2.6.7	Continuïteitsbeheer .....	17
2.6.8	Audit en monitoring .....	17
2.6.9	Privacy en wetgeving .....	17
2.6.10	Beëindiging van de dienstverlening .....	17
2.7	Einde dienstverlening .....	18
2.8	Algemene eisen .....	18
<b>3</b>	<b>BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN</b> .....	<b>19</b>
3.1	Social Return on Investment .....	19

## **1 Inleiding**

Voor u ligt het Programma van Eisen (PvE) van de Europese openbare aanbesteding "ARBO dienstverlening" van Gemeente Zaanstad, onder het verlichte regime voor sociale en andere specifieke diensten (SAS). Indien leveranciers-, merk- en/ of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: "of daarmee overeenstemmend/ gelijkwaardig".

## **2 Eisen**

In dit hoofdstuk staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van Inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Door Inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het Programma van Eisen. Dit Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Door het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver dat deze akkoord gaat met alle in de offerteleidraad vastgestelde (vorm-) voorschriften en met het Programma van Eisen. Opdrachtgever kan het contract ontbinden als gedurende opdracht blijkt dat opdrachtnemer niet voldoet aan deze eisen.

In het Programma van Eisen worden eisen gesteld ten aanzien van de:

- Inschrijving: in het geval de inschrijving niet voldoet aan een of meerdere van de (vorm-) voorschriften en/ of eisen zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken, dan zal Gemeente Zaanstad deze inschrijving niet beoordelen en komt de inschrijver derhalve niet in aanmerking voor gunning van een overeenkomst.
- Uitvoering van de opdracht: opdrachtnemer moet aan deze laatste eisen gedurende de gehele opdrachtperiode (blijven) voldoen.

<b>2.1 Eisen aan de dienstverlening</b>	
<b>Eisnummer</b>	<b>2.1.1 Algemene eisen</b>
1	Opdrachtnemer is in staat om de Arbodienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst de adequate expertise, mensen en middelen tot haar beschikking.
2	Opdrachtnemer is gecertificeerd als arbodienstverlener conform de normen van de Arbeidsomstandighedenwet.
3	Opdrachtnemer committeert zich aan de protocollen en processen ten aanzien van verzuim. Waaronder de Wet Verbetering Poortwachter (WVP), het Personeelshandboek van opdrachtgever en de CAO Gemeenten.
4	Opdrachtnemer staat open voor samenwerking bij de verdere ontwikkeling van het eigen-regiemodel van de opdrachtgever en werkt hier, waar nodig, flexibel en constructief aan mee, zonder daarbij volledig af te wijken van de eigen professionele visie en werkwijze.
5	Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever direct schriftelijk te informeren over omstandigheden binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor opdrachtgever (zodra opdrachtnemer hier openbaar over kan en mag communiceren) die de continuïteit en/ of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om de negatieve effecten te voorkomen. Denk aan reorganisaties wijzigingen in eigendomsstructuren, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke.
6	Opdrachtnemer handelt conform geldende wet- en regelgeving.
7	Ongevraagde acquisitie is niet toegestaan. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te verwerven binnen de organisatie van de opdrachtgever, buiten de opdrachten zoals deze door opdrachtgever binnen de context van de overeengekomen overeenkomst aan de opdrachtnemer worden verstrekt.
8	Opdrachtnemer kan op verzoek van opdrachtgever afwijken van het verzuimpakket zoals gecontracteerd om specifieke maatregelen te kunnen nemen of te toetsen, na overleg door bijvoorbeeld inzet andere partijen.
<b>Eisnummer</b>	<b>2.1.2 Eisen aan de organisatie &amp; medewerkers van opdrachtnemer</b>
9	Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. Opdrachtnemer zal één vaste accountmanager benoemen die optreedt en inhoudelijk, commercieel-juridisch en escalatie aanspreekpunt is voor opdrachtgever ten aanzien van de gehele overeenkomst. Deze accountmanager is gemachtigd om afspraken te maken, die voor alle onder inschrijver vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn. Indien deze persoon om welke reden dan ook niet beschikbaar is, dient deze direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn) zonder dat continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening hierdoor in het gedrang komen. Opdrachtgever wenst persoonlijk kennis te maken met de vervangende accountmanager voor aanvang van werkzaamheden.
10	De accountmanager van opdrachtnemer is in staat om proactief op heldere wijze te communiceren met- en te rapporteren aan opdrachtgever over onder andere ontwikkelingen, trends, risico's, etc. met als doel dat opdrachtnemer een actieve bijdrage levert aan preventie, duurzame inzetbaarheid en strategische advisering aan opdrachtgever.
11	Voor de uitvoering van de opdracht worden (minimaal) 1 coördinerend bedrijfsarts en 1 niet coördinerend bedrijfsarts ingezet bij opdrachtgever. Dit zodat workload op een duurzame wijze onderling verdeeld kan worden en continuïteit gewaarborgd blijft.

12	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit van de dienstverlening waarbij minimaal één (1) vast aanspreekpunt (de coördinerend Bedrijfsarts) aangesteld en beschikbaar is voor de dagelijkse gang van zaken. De coördinerend Bedrijfsarts is inhoudelijk aanspreekpunt voor opdrachtgever ten aanzien van de gehele overeenkomst. Indien deze persoon om welke reden dan ook niet beschikbaar is, dient deze direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn). Zonder dat continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening hierdoor in het gedrang komt. Opdrachtgever wenst persoonlijk kennis te maken met de coördinerend Bedrijfsarts voor aanvang van werkzaamheden.
13	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging / vervanging van (1 van de) vaste contactperso(n)(-en), echter uiterlijk één (1) kalendermaand van tevoren.
14	Om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen garandeert opdrachtnemer bij uitval direct (tijdelijke) adequate plaatsvervanging van de bedrijfsarts en overige medewerkers die uitvoering geven aan de door aanbieder te leveren dienstverlening. Voor de (tijdelijke) vervanging van personeel worden geen extra kosten in rekening gebracht.
15	Opdrachtgever wenst persoonlijk kennis te maken met het accountteam (waaronder accountmanager, Bedrijfsarts(en) en implementatiemanager) van opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode van de overeenkomst. Wanneer opdrachtgever van mening is dat een lid (of leden) van het accountteam (of diens vervangers) van opdrachtnemer onvoldoende of niet geschikt zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden, zal opdrachtnemer deze kosteloos vervangen.
16	Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de Bedrijfsarts en overige functionarissen van opdrachtnemer over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) beschikken. Alle, bij opdrachtgever, betrokken medewerkers van opdrachtnemer zijn voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een actuele VOG (niet ouder dan zes (6) maanden, met screeningsprofiel dat aangeleverd wordt door opdrachtgever). De medewerkers van opdrachtnemer kunnen alleen starten met een actuele VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor archivering van de VOG.
17	Indien het aanvragen van een VOG leidt tot een vertraging ten aanzien van de start van de Bedrijfsarts en overige functionarissen van opdrachtnemer, dan mag ook worden gestart met werkzaamheden zolang bij aanvang een aanvraagbewijs VOG kan worden overgelegd door opdrachtnemer aan opdrachtgever. Het is opdrachtnemer dan toegestaan om de medewerkers in te zetten inclusief een aanvullende ontbindende voorwaarde dat deze inzet wordt beëindigd indien de VOG niet binnen vier (4) weken aanwezig is.
18	In de Bijlage 19 'Gedragscode Gemeente Zaanstad' zijn gedragsregels opgenomen. De in te zetten (coördinerend) bedrijfsarts(-en) en arboverpleegkundige(-n) die belast zijn met de uitvoering van deze overeenkomst dienen deze gedragscode tot zich te nemen door deze zorgvuldig door te lezen en na te leven en hiervoor, bij opdrachtgever, te tekenen.
19	De in te zetten (coördinerend) bedrijfsarts(-en) en arboverpleegkundige(-n) die belast zijn met de uitvoering van deze overeenkomst zijn verplicht een integriteits- en geheimhoudingsverklaring van opdrachtgever te tekenen. Zie Bijlage 20 'Integriteits- en geheimhoudingsverklaring externen'.
20	De medewerkers van opdrachtnemer, welke ingezet worden op locatie van opdrachtgever, dienen zich op de hoogte te stellen en zich te houden aan de binnen de locaties van de gemeente geldende huis- en gedragsregels. Opdrachtgever zal betreffende medewerkers hier voor de start van de werkzaamheden over informeren.
21	Opdrachtnemer dient aantoonbaar te beschikken over een klachtenprocedure/ -regeling en beroepsprocedure van de medewerkers bij opdrachtgever, en deelt deze op verzoek met opdrachtgever.
22	Opdrachtnemer verklaart dat binnen haar organisatie en in de dienstverlening naar de opdrachtgever, geen sprake is van discriminatie conform de Algemene wet gelijke behandeling (AWBG) en de Grondwet (GW). Het spreekt bij

	opdrachtgever voor zich op geen enkele wijze discriminatie – op welke grond dan ook – te tolereren, stimuleren of accepteren. Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever een eigen verklaring in, hoe het tegengaan van discriminatie – op welke grond dan ook – is verankerd in de organisatie van de opdrachtnemer.
23	Nieuw (voor de opdrachtgever) in te zetten (coördinerend) bedrijfsarts(en), (bijvoorbeeld bij vertrek van de zittende bedrijfsarts) worden voorgesteld aan de hand een kennismakingsgesprek (met de OR én een vertegenwoordiging van HR/management van opdrachtgever). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een voorgedragen (coördinerend) bedrijfsarts te weigeren, indien de opdrachtgever hiertoe gegronde redenen ziet.
24	De medewerkers die de betreffende diensten gaan uitvoeren beschikken binnen het specialisme waarop zij ingezet worden naast de vereiste basiskennis, over voldoende vakinhoudelijke kennis, competenties en vaardigheden om de gemeente adequaat te kunnen bedienen en adviseren. Zij volgen trainingen en cursussen, die het kwaliteitsniveau, gedurende de looptijd van de overeenkomst, ondersteunen en waarborgen. En kunnen dit, indien de opdrachtgever dit verlangt, middels diploma's, certificaten e.d. aantonen.
25	Opdrachtnemer heeft ervaring met het opleveren van rapportages en data. De rapportages zijn duidelijk, foutloos en helder, waarbij inhoudelijke informatie kort en bondig als advies en managementinformatie kan worden gebruikt.
26	Indien opdrachtgever niet tevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening volgt overleg met opdrachtnemer. Vanuit dit gesprek wordt er een verbeterplan opgesteld. Indien de dienstverlening niet verbetert na overleg en verbeterplan, garandeert de opdrachtnemer adequate vervanging van de bedrijfsarts en/of de overige medewerkers die uitvoering geven aan de door opdrachtnemer te leveren dienstverlening op basis van de gestelde kwaliteitseisen (KPI's).
27	Doorverwijzing naar een re-integratiebedrijf kan alleen na overleg en goedkeuring door de opdrachtgever. Ook een doorverwijzing naar andere dienstverlenende instanties kan, indien de kosten ten laste van de opdrachtgever komen, alleen na overleg en goedkeuring door de opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever over de doorverwijzing waarbij de geldende privacy/ AVG richtlijnen van toepassing zijn.
28	Opdrachtnemer zorgt dat de opdrachtnemer op werkdagen tijdens kantooruren, tussen 8.00 uur en 17.00 uur, bereikbaar is voor opdrachtgever, zowel telefonisch als via de e-mail. Indien daartoe verzocht belt de opdrachtnemer binnen 2 werkdagen met opdrachtgever. In geval van escalatie geeft opdrachtnemer binnen 1 werkdag reactie.
29	De opdrachtnemer werkt in de (digitale) verzuimmodule van de opdrachtgever. Denk hierbij aan verwerking ziek- en hersteld meldingen, specifieke acties hieruit voortvloeiend, terugkoppelingen na spreekuren en andere Poortwachter gerelateerde acties etc.
30	Opdrachtnemer kan verzuimcijfers,-data en trends in de maatschappij, vanuit zowel eigen informatie als informatie aangeleverd door opdrachtgever op juiste wijze interpreteren, analyseren en voorzien van advies aan opdrachtgever.
31	Opdrachtnemer attendeert opdrachtgever op verhaalsmogelijkheid bij verzuim door schuld van derden.
32	Opdrachtnemer is in staat de opdrachtgever kosteloos te adviseren over een vaccinatieprogramma, en eventueel op offertebasis, toedienen.
33	Wanneer een medewerker een periodiek medisch onderzoek (PMO) verzoekt dan voert de opdrachtnemer (of laat door een derde) op verzoek van de opdrachtgever op verrichtingenbasis een PMO uitvoeren. Het onderzoek wordt in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, zo snel mogelijk, nadat de aanvraag is ingediend verricht.
34	Opdrachtnemer is op de hoogte van de algemeen geldende rechtspositieregeling van medewerkers in het kader van verzuim en re-integratie, vastgelegd in de Cao Gemeenten en het Personeelshandboek van opdrachtgever. Opdrachtnemer is in algemene zin op de hoogte van ontwikkelingen bij de gemeentelijke overheid in relatie tot de dienstverlening en maakt, indien mogelijk, gebruik van door het A&O

	fonds ter beschikking gestelde instrumenten en producten, als de Arbo catalogus voor gemeenten, sectorspecifieke RI&E's e.d. en adviseert hierover.
<b>Eisnummer</b>	<b>2.1.3 Eisen met betrekking tot de (coördinerend) Bedrijfsarts(-en)</b>
35	De bedrijfsartsen (coördinerend en niet coördinerend) zijn beiden BIG-geregistreerd (en behouden dit gedurende de looptijd van deze opdracht) als arts met het specialisme Arbeid en Gezondheid – Bedrijfsgeneeskunde en hebben ervaring met het eigenrisicodragerschap (waaronder WGA, ZW en WW).
36	De (coördinerend) bedrijfsarts(-en) kan, waar nodig, andere professionals vanuit de arbodienst betrekken ter ondersteuning van de uitvoering. Dit betreft professionals, zoals bijvoorbeeld, de Arbo verpleegkundige(n) en casemanager taakdelegatie, die advies kunnen geven op medische gronden.
37	De (coördinerend) bedrijfsarts(-en) handelt volgens de beroepscode van de Nederlandse Vereniging voor Bedrijfsartsen en heeft ruime kennis van verzekeringsgeneeskunde en brede werkervaring gedurende minimaal 3 jaren als Bedrijfsarts met een diversiteit aan functies van medewerkers.
38	In geval van de inzet van een bedrijfsarts(en) in opleiding/ arts is dit alleen toegestaan, na instemming van opdrachtgever, onder leiding en toezicht van een (coördinerend) bedrijfsarts en/ of supervisor van opdrachtnemer.
39	De opdrachtnemer en de (coördinerend) bedrijfsarts(en) staan open voor inzichten en standpunten van alle belanghebbenden. Daarbij durven zij, waar mogelijk, af te wijken van standaard protocollen als de belastbaarheid en omstandigheden dit toelaten. De medewerkers van opdrachtnemer hebben inlevingsvermogen, zijn integer in houding en gedrag en handelen in het belang van het herstel van de medewerker, zonder daarbij het belang van de organisatie uit het oog te verliezen.
40	De opdrachtnemer en de (coördinerend) bedrijfsarts(en) werken nauw samen met door de opdrachtgever ingehuurde c.q. gecontracteerde zorgverleners/ reïntegratiebedrijven en neemt indien gewenst deel aan jaarlijks afstemmingsoverleg met deze partijen. De bedrijfsarts adviseert de medewerker en de leidinggevende over de inschakeling van andere professionals (o.a. psycholoog, maatschappelijk werker of fysiotherapeut). De gemeente heeft o.a. een bedrijfszorgpakket.
41	De bedrijfsarts houdt fysiek spreekuur (wanneer dit niet mogelijk is voor medewerkers van opdrachtgever, dan aanvullend online) op een locatie binnen de gemeentegrenzen van Gemeente Zaanstad, welke goed toegankelijk en bereikbaar is. In specifieke situaties kan op verzoek van de opdrachtgever op een andere dan de afgesproken locatie de bedrijfsarts worden bezocht.
42	In zwaarwegende situaties moet de medewerker van de opdrachtgever terecht kunnen bij een bedrijfsarts van een ander geslacht.
43	Indien tijdens de verzuimbegeleiding bij een medewerker een beroepsziekte wordt geconstateerd, is de bedrijfsarts verplicht dit te melden aan het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten te Amsterdam. De bedrijfsarts registreert de gemelde beroepsziekten t.b.v. de verzuimanalyse en informeert opdrachtgever.
44	De bedrijfsarts heeft, met machtiging van medewerker, overleg met- en vraagt informatie op bij behandelaars en/ of de curatieve sector.
45	De behandelend bedrijfsarts is aanwezig bij het Sociaal Medisch Team (SMT) om casuïstiek te bespreken. Het SMT vindt online plaats op voorspraak van alle betrokken partijen (bedrijfsarts(-en), leidinggevendenden, HR Business Partners en team Verzuim van opdrachtgever).
46	De opdrachtnemer stelt medewerkers van de opdrachtgever in staat gebruik te maken van het open spreekuur (of arbeidsomstandigheden spreekuur) bij de bedrijfsarts ter voorkoming of bekorting van ziekteverzuim.
47	De opdrachtnemer stelt medewerkers van de opdrachtgever in staat om het oordeel van een bedrijfsarts te laten voorzien van een second opinion van een andere bedrijfsarts en/ of deskundigenoordeel, buiten het bedrijf van de opdrachtnemer.

48	Opdrachtnemer verzorgt namens de opdrachtgever de 42e weeksmelding aan UWV met afschrift aan opdrachtnemer.
49	Vóór het bereiken van de 52ste ziekte-week vindt de eerste jaarevaluatie plaats. De bedrijfsarts stelt hiervoor een Functionele/ Actuele Mogelijkheden Lijst (FML/AML), en/of bijstelling probleemanalyse op en adviseert leidinggevende over (indien van toepassing) uitvoeren van een arbeidskundig onderzoek 1ste en 2de spoor.
50	<p><b>Visie:</b> de (coördinerend) bedrijfsarts(-en):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• deelt de visie op verzuim van de opdrachtgever (zie bijlage 18 'ADM beleid Gemeente Zaanstad' en bijlage 21 'Inzetbaarheidsbeleid Preventie, verzuim- en re-integratie'), handelt ernaar en voert deze uit;</li> <li>• denkt, adviseert én handelt bij ziekte of arbeidsongeschiktheid in mogelijkheden en kansen en niet in beperkingen;</li> <li>• is niet alleen een arts maar ook adviseur en betreft in de dienstverlening zowel medische inzichten als inzichten over belasting, belastbaarheid en gedrags- beïnvloedende aspecten.</li> </ul>
51	<p><b>Houding:</b> de (coördinerend) bedrijfsarts(-en):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stelt zich op als onafhankelijk adviseur naar het (lijn) management en naar de medewerkers en beschikt over uitstekende adviesvaardigheden om een goede invulling te kunnen geven aan deze rol. Dit betekent o.a. dat de bedrijfsarts in staat is om de bevindingen en bijbehorende adviezen in heldere bewoordingen voor de manager en de medewerker te formuleren.</li> <li>• is in staat om vanuit een onafhankelijke positie te adviseren met betrekking tot gewenste sociaal-medische interventies;</li> <li>• toont een proactieve houding in de taken t.a.v. preventie als de verzuimbegeleiding. Dit blijkt onder meer uit het proactief aangeven van bespreekpunten en casussen in het Sociaal Medisch Teamoverleg (SMT);</li> <li>• is in staat om actief samen te werken en te communiceren met de manager en ondersteunt de manager en geeft gevraagd en ongevraagd advies zonder de verantwoordelijkheid over te nemen;</li> <li>• is proactief en neemt desgewenst innovatieve maatregelen en adviseert hierover;</li> <li>• heeft een resultaatgerichte, doortastende en bedrijfsmatige houding. Dit houdt o.a. in dat de bedrijfsarts bereid is om samen met de opdrachtgever de geformuleerde doelstellingen op het gebied van verzuim en re-integratie te halen;</li> <li>• werkt samen met de door de opdrachtgever ingehuurde specialisten en deskundigen binnen en buiten de providersboog, w.o. de dienstverleners die vanuit het IZA-bedrijfszorgpakket hun dienstverlening leveren</li> <li>• werkt samen met interne adviseurs van de opdrachtgever zoals o.a. Team Verzuim, de HR Business Partners en de preventiemedewerkers;</li> <li>• dient snel bekendheid op te bouwen in en met de organisatie.</li> <li>• houdt te alle tijden het organisatiebelang in ogenschouw en onderschrijft dat werk een grote bijdrage kan leveren aan het welzijn van mensen omdat werk bijdraagt aan structuur, zingeving en verbondenheid.</li> </ul>
52	<p><b>Kennis/ kunde:</b> de (coördinerend) bedrijfsarts(-en):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• heeft recentelijke werkervaring als bedrijfsarts en signaleert trends in (en risico's op) verzuim op uitvoerend- en beleidsniveau en koppelt dit terug aan HR en het management van opdrachtgever;</li> <li>• is in staat een sociaal medisch dossier bij te houden op basis van geldende wet- en regelgeving;</li> <li>• koppelt de spreekuurbevindingen direct en digitaal (binnen 24 uur) terug aan de opdrachtgever en de medewerker. In de terugkoppeling is niet alleen een prognose opgenomen maar wordt ook een advies opgenomen t.a.v. de mogelijkheden en beperkingen van de medewerker. Tevens wordt advies uitgebracht over eventuele passende arbeid.</li> <li>• schrijft de terugkoppelingen, prognoses en adviseringen concreet (SMART), toepasbaar en op maat gemaakt.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• is in staat om zowel het management als de OR te informeren en te adviseren met betrekking tot het te voeren verzuimbeleid of preventie van verzuim;</li> <li>• houdt zich aan de wettelijke eisen, verplichtingen en termijnen voortvloeiende uit de Arbowet, WvP en de Wet WIA en de regels met betrekking tot bescherming van de privacy en persoonsgegevens van werknemers die het arbeidsomstandigheden- en/ of het ziekteverzuim spreekuur bezoeken.</li> </ul>
53	<p><b>Netwerk:</b> de (coördinerend) bedrijfsarts(-en):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maakt deel uit van een relevant netwerk, zoals een beroepsvereniging, maatschap of beroeps gerelateerde organisatie.</li> </ul>
<b>Eisnummer</b>	<b>2.1.4 Eisen met betrekking tot communicatie</b>
54	Alle communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal (waar mogelijk op B1 niveau), tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door opdrachtgever.
55	Oprachtnemer dient te beschikken over een internetverbinding die videobellen/ live- overleggen (bijvoorbeeld MS Teams) zonder vertraging of haperingen mogelijk maakt.
56	Oprachtnemer is in staat op vragen van de diverse stakeholders van opdrachtgever snel en adequaat te reageren (binnen 2 werkdagen beantwoorden of onderbouwd aangeven hoelang het duurt voor volledige beantwoording).
<b>Eisnummer</b>	<b>2.1.5 Eisen met betrekking tot procedure ziekmelding</b>
57	De door opdrachtgever aangeleverde ziek- en herstelmeldingen worden dagelijks door de opdrachtnemer op accurate wijze verwerkt. Indien aangeleverd vóór 11:00 uur vindt verwerking op de dag zelf plaats.
58	Oprachtnemer maakt gebruik van een vroege screeningmethodiek (bijvoorbeeld middels een digitale vragenlijst) om snel en adequaat passende interventies te kunnen zetten.
59	Oprachtnemer nodigt de zieke medewerker 2 weken na de ziekmelding uit voor een afspraak met de Bedrijfsarts, of zoveel eerder wanneer de vroege screeningsmethodiek vereist. Er is een periode van minimaal 5 dagen tussen het uitnodigen en de afspraak, of zoveel eerder wanneer de individuele situatie vereist
60	Oprachtnemer verzendt ter voorkoming van “no shows” de uitnodiging voor de 1 <sup>ste</sup> afspraak zowel per post als digitaal naar de zieke medewerker.
61	Oproep arbodienst: de zieke medewerker wordt binnen 4 weken gezien door de arbodienst, doch uiterlijk in de 6de ziekteweek gezien door de bedrijfsarts.
62	Oprachtnemer stelt de probleemanalyse op binnen 6 weken na ziekmelding.
63	Spoed/ versnelde oproep bedrijfsarts: indien de situatie niet helder is (bijvoorbeeld bij twijfel of er sprake is van medisch verzuim, zoals bij vermoeden van een arbeidsconflict), dan kan een zieke medewerker op verzoek van leidinggevende binnen 5 werkdagen worden opgeroepen voor een spreekuur bij de bedrijfsarts. Oprachtnemer biedt wanneer noodzakelijk mogelijkheden voor maatwerkoplossingen in goed overleg met opdrachtgever.
64	Oprachtnemer verzorgt de planning van de spreekuren, het versturen van uitnodigingen naar de medewerkers en de terugkoppelingen naar de medewerkers en opdrachtgever. Het maken en afzeggen/ wijzigen van afspraken kan alleen via de betreffende leidinggevende van opdrachtgever lopen
65	Oprachtnemer is desgevraagd in staat om een verzuimcontrole aan huis uit te voeren, danwel door eigen medewerkers, danwel uitgevoerd door een onderaannemer. Opdrachtgever meldt het verzoek tot een verzuimcontrole aan huis aan bij opdrachtnemer. Deze wordt dezelfde dag door opdrachtnemer uitgevoerd. Opdrachtnemer koppelt direct na de verzuimcontrole aan huis terug aan opdrachtgever, zowel telefonisch als schriftelijk.
66	Oprachtnemer voert (wanneer er geen automatische koppeling mogelijk is tussen het verzuimsysteem van opdrachtgever en opdrachtnemer) handmatig in het verzuimsysteem van opdrachtgever:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de geplande spreekuren in: binnen twee (2) werkdagen;</li> <li>• de terugkoppelingen van de bedrijfsarts en/ of specialist binnen twee (2) werkdagen;</li> <li>• in het geval een van “no show” zorgt opdrachtnemer daarbij voor de planning en uitnodiging van een nieuwe afspraak in afstemming met opdrachtgever binnen twee (2) werkdagen;</li> <li>• stelt de FML uiterlijk in week 45 op (tenzij er medische gronden zijn waarop dit op dat moment niet mogelijk is, dan geeft opdrachtnemer dit duidelijk aan in de terugkoppeling aan opdrachtgever van dat moment);</li> <li>• stelt uiterlijk week 88 het actueel oordeel op.</li> </ul>
67	Wanneer het voor opdrachtnemer zichtbaar is in het verzuimsysteem van opdrachtgever dat de medewerker hersteld gemeld is, dan wordt de afspraak geannuleerd door opdrachtnemer. Uitgezonderd daarvan zijn de preventieve- en nazorgsprekken. Opdrachtnemer neemt dit op in de uitnodigingsbrief aan de medewerker.
<b>2.2 Eisen aan contractmanagement en managementinformatie</b>	
<b>Eisnummer</b>	<b>2.2.1 Contractmanagement, -beheer &amp; KPI's</b>
68	<p>Opdrachtgever streeft naar een langdurige samenwerking met de opdrachtnemer. Gedurende de contractperiode zal ieder kwartaal (of ad hoc op verzoek van de opdrachtgever in geval van specifieke arbo- en/ of verzuimproblematiek) een evaluatie plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van opdrachtgever (teammanager HR en contractmanager en/ of -beheerder) en opdrachtnemer over de uitvoering van het contract op operationeel en tactisch niveau ten aanzien van o.a. de voortgang en de kwaliteit van dienstverlening.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opdrachtgever verwacht hier minimaal de volgende onderwerpen in terug te zien: analyse van het verzuim bij de opdrachtgever, inclusief doorlooptijden;</li> <li>• trends en mogelijk oorzaken van verzuim bij de opdrachtgever;</li> <li>• landelijke trends;</li> <li>• het voorkomen van (frequent) verzuim;</li> <li>• evaluatie van inzetbaarheidsbeleid en mogelijk aanvullingen vanuit opdrachtnemer;</li> <li>• inzet van maatregelen dan wel programma's die de gezondheid en vitaliteit van medewerkers bevorderen;</li> <li>• samenwerking opdrachtnemer en opdrachtgever;</li> <li>• evaluatie van de dienstverlening.</li> </ul>
69	<p>Minimaal twee keer per jaar (of zo vaak als een van de partijen noodzakelijk acht) vinden accountgesprekken plaats van opdrachtnemer met opdrachtgever; deze zijn gericht op de uitvoering van de overeenkomst, evaluatie van de dienstverlening, van het functioneren van de bedrijfsarts, de backofficemedewerker(s) en van de accountmanager en de samenwerking opdrachtnemer en opdrachtgever. De opdrachtgever verwacht hierin een initiërende en proactieve inzet van de accountmanager van opdrachtnemer. Indien uit de evaluatie bij de opdrachtgever blijkt dat inzet van een van de dienstverleners onvoldoende wordt beoordeeld dan houdt opdrachtgever zich het recht voor om adequate vervanging te eisen, die aan de tijdens de aanbesteding gestelde eisen van de opdrachtgever voldoet.</p> <p>Opdrachtgever verwacht hier minimaal de volgende onderwerpen in terug te zien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• financiële informatie zoals spend, etc.</li> <li>• evaluatie en beoordeling contractuele afspraken &amp; kwaliteit van dienstverlening;</li> <li>• tevredenheid contactpersonen van opdrachtgever;</li> <li>• functioneren contactpersoon opdrachtnemer en aanspreekpunten opdrachtgever;</li> <li>• klachtenregistratie en behandeling (inclusief analyse en oplossingen)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>voortgang verbetervoorstellen en verbeterplan voor niet behaalde KPI's (wanneer van toepassing).</li> </ul>
70	De accountmanager van opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de evaluaties en dient te beschikken over de kennis en kunde, vaardigheden en bevoegdheden om de dienstverlening op de meest optimale manier te realiseren. De accountmanager rapporteert aan opdrachtgever over de uitvoering van de dienstverlening. Wanneer deze evaluatie door omstandigheden opschuift in de tijd, verwacht opdrachtgever wel de rapportages te ontvangen op het afgesproken moment.
71	Wanneer een evaluatie door omstandigheden opschuift in de tijd, verwacht opdrachtgever wel de afgesproken rapportages te ontvangen op het afgesproken moment.
72	Opdrachtnemer stelt op verzoek van de opdrachtgever direct een (kosteloos) verbeterplan op bij het niet/ niet deugdelijk verlenen van de dienstverlening zoals vastgelegd in de overeenkomst.
73	De opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de opdrachtnemer en in samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer opgesteld. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid. De KPI's kunnen in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer aangepast worden gedurende de looptijd van de overeenkomst.
74	Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de KPI's gezamenlijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid. De lijst van KPI's is een dynamisch document.
75	Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening bij opdrachtgever voor (evaluatie-) gesprekken. De inhoud en/ of de frequentie van de (evaluatie-) gesprekken kunnen in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast, zonder dat opdrachtnemer opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.
76	Aanvullend hebben de coördinerend bedrijfsarts van opdrachtnemer jaarlijks overleg met: <ul style="list-style-type: none"> <li>de OR/VGWM-commissie waarin op hoofdlijnen trends in ziekteverzuim bij opdrachtgever worden besproken;</li> <li>de voltallige OR waarbij de jaarrapportage en –analyse centraal staan;</li> <li>de preventiemedewerkers van opdrachtgever in het kader van de RI&amp;E;</li> <li>de vertrouwenspersonen van opdrachtgever;</li> <li>de deelnemers van de providerboog van opdrachtgever.</li> </ul>
77	Tevens hebben de bedrijfsartsen van opdrachtnemer per kwartaal overleg met: <ul style="list-style-type: none"> <li>team verzuim en Arbeidsdeskundigen van opdrachtgever.</li> </ul>
<b>Eisnummer</b>	<b>2.2.2 Managementinformatie &amp; rapportages</b>
78	Opdrachtnemer zorgt ieder kwartaal voor een volledige rapportage om de contract compliance te bespreken tijdens de kwartaalevaluaties op operationeel en tactisch niveau. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>inzicht in het aantal medewerkers dat is gezien door de (coördinerend-) bedrijfsarts (en/of Arbo verpleegkundige) inclusief doorlooptijden inzake WVP en diverse afspraken met arbodienstverlener op organisatie breed- en clusterniveau;</li> <li>specificatie van verzuimduur (kort/ middellang/ lang) met kengetallen ten aanzien van leeftijdsgroep en geslacht, aantal bezoeken aan het arbeidsomstandigheden (open) spreekuur en al het overige wat relevant voor opdrachtgever is;</li> <li>specificatie van verzuimoorzaken: ten gevolge van psychische aandoeningen, fysieke aandoeningen en t.g.v. zwangerschap en/ of bevalling;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• specificatie van werk- en privé gerelateerd (of gecombineerd) verzuim. In geval van werk gerelateerd verzuim een nadere specificatie bijvoorbeeld arbeidsverhoudingen, werkinhoud en -belasting;</li> <li>• specificatie vanuit de vroege screeningmethodiek, waaronder de respons, inhoudelijke rapportage en resultaten;</li> <li>• specificatie naar aanleiding van de “no shows”, waaronder de respons en resultaten;</li> <li>• ingezette maatregelen, dan wel programma's die gezondheid en vitaliteit van medewerkers van opdrachtgever bevorderen;</li> <li>• waar mogelijk relevante trends en benchmark alsmede een gedegen analyse van de oorzaken, leidend tot concrete conclusies en aanbevelingen t.a.v. verzuimbeheersing.</li> </ul>
79	<p>Oprachtnemer zorgt ieder half jaar voor een volledige rapportage om de contract compliance te bespreken tijdens de halfjaarlijkse evaluaties op strategisch niveau. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de afgesproken KPI's inclusief verbeterplan voor niet behaalde KPI's (indien van toepassing);</li> <li>• overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;</li> <li>• voortgang verbetervoorstellen;</li> <li>• financiële informatie: aantal uren, spend;</li> <li>• evaluatie en beoordeling contractuele afspraken &amp; kwaliteit van dienstverlening;</li> <li>• tevredenheid contactpersonen van opdrachtgever.</li> </ul>
80	<p>Oprachtgever wil geen uitputtende tekstuele rapportage/analyse maar een bondig, inzichtelijk, overzichtelijk, leesbaar en consistent document dat tevens voorzien is van duidelijke conclusies en gerichte, op de situatie van opdrachtgever toegesneden, aanbevelingen om het verzuim positief te beïnvloeden. De rapportage/analyse wordt uiterlijk twee weken voor bovengenoemde evaluaties kosteloos verstrekt aan opdrachtgever.</p>

## 2.3 Financiële eisen en contracttarieven

Eisnummer	2.3.1 Contracttarieven
81	Oprachtnemer zorgt voor marktconforme uurtarieven conform de werkwijze zoals opgegeven bij inschrijving op de aanbesteding. Het staat opdrachtgever vrij de uurtarieven jaarlijks of vaker te benchmarken.
82	Oprachtnemer hanteert all-in uurtarieven, dus inclusief alle kosten die nodig zijn voor de overeengekomen dienstverlening, dat wil zeggen (niet uitputtend) inclusief: reis-, verblijf-, thuiswerk-, administratie-, kantoor-, opleidingskosten en overige kosten, etc. Opdrachtgever wenst achteraf niet geconfronteerd te worden met andere extra kosten. Eventueel meerwerk dient vooraf te worden aangemeld en akkoord te worden bevonden door opdrachtgever.
83	Met uitzondering van prijsindexatie, zijn de overeengekomen uurtarieven van de dienstverlening vast en onveranderlijk. Er worden geen (tussentijdse) (prijs-) onderhandelingen gevoerd.
84	Oprachtnemer heeft de mogelijkheid om een indexeringsverzoek in te dienen voor de uurtarieven. Deze mogen jaarlijks eenmalig worden geïndexeerd op basis van de Indexering vanuit Nederlandse Zorg Autoriteit (NZA), zorgverzekeringswet en wet langdurige zorg en voor het eerst vanaf 1-1-2028. Hierbij geldt het jaarmutatatie cijfer van het betreffende jaar minus twee (2) jaar. De prijsaanpassingen mogen pas geëffectueerd worden na schriftelijke goedkeuring van contractmanager van opdrachtgever. Prijsindexaties worden in geen enkel geval met terugwerkende kracht toegekend. Na de schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever levert opdrachtnemer aan opdrachtgever een actuele lijst met de

	geldende contracttarieven. Deze worden als addendum toegevoegd aan de overeenkomst.
<b>2.4 Eisen aan facturatie en administratie</b>	
<b>Eisnummer</b>	<b>2.4.1 Managementinformatie &amp; rapportages</b>
85	Opdrachtnemer verzendt de facturen maandelijks na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal toe aan opdrachtgever, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de opdrachtgever gestelde eisen naar facturen@zaanstad.nl. Opdrachtgever accepteert alleen digitale facturen in een pdf-format of facturen middels e-facturatie. Voor meer informatie: zie Bijlage 6 – 'Algemene inkoopvoorwaarden Diensten en Leveringen gemeente Zaanstad 2018'.
86	De opdrachtnemer factureert het werkelijke aantal bestede uren per maand op nacalculatiebasis. Bij de maandfactuur dient een specificatie naar deskundigheid van de inzet aangeleverd te worden door opdrachtnemer (rapportage met gemaakte uren per functie inclusief uurtarieven).
87	Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• onze referentie (d.w.z. het inkoopordernummer);</li> <li>• weeknummers.</li> </ul>
88	Facturen worden gefactureerd met factuurdatum van de maand waarin de prestatie is geleverd. Een voorbeeld: facturen over december 2027 worden uiterlijk gefactureerd op 31-12-2027.
89	Onze referentie (d.w.z. het inkoopordernummer, het inkoopordernummer wordt voorafgaand aan de opdracht door opdrachtnemer verstrekt aan opdrachtgever, opdrachtgever maakt mogelijk gebruik van verzamel-inkoopordernummers)
90	Opdrachtgever kan nadere eisen stellen aan de facturatie en de wijze van factureren veranderen. De factuureisen en instellingen worden niet vaker dan eens per half jaar aangepast.
<b>2.5 Eisen aan de implementatie &amp; (eventuele) migratie</b>	
<b>Eisnummer</b>	<b>2.5.1 Algemene eisen</b>
91	De coördinerend bedrijfsarts is direct per inwerkingtreding van deze overeenkomst voor opdrachtgever inzetbaar.
92	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt opdrachtnemer na het sluiten van de overeenkomst, een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager is voldoende competent (kennis en vaardigheden zijn aanwezig) en heeft aantoonbare ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.
93	Opdrachtnemer stelt een concept implementatieplan op binnen twee (2) weken na de definitieve gunning en legt deze aan opdrachtgever voor als onderwerp van gezamenlijk gesprek. Dit implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden);</li> <li>• stuurgroep (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden);</li> <li>• stakeholders (intern en extern);</li> <li>• aanpak waaronder analyse van het arbobeleid en de verzuimprocessen van opdrachtgever;</li> <li>• planning met mijlpalen;</li> <li>• risico's en beheersmaatregelen.</li> </ul>
94	Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van het implementatieplan gezamenlijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald.

	Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid. Opdrachtgever dient, voor aanvang van de implementatie en uiterlijk binnen vier (4) weken na definitieve gunning, schriftelijk met dit implementatieplan akkoord te gaan. Wanneer opdrachtnemer niet tijdig of naar tevredenheid van opdrachtgever het implementatieplan indient bij opdrachtgever, kan opdrachtgever, na het verlenen van een redelijke (herstel) termijn, de overeenkomst met opdrachtnemer ontbinden en een beroep doen op de wachtkamervereenkomst.
95	De implementatie- en overdrachtsfase start op 1-11-2026 tot 1-1-2027. De uitvoering vindt plaats conform het vastgestelde implementatieplan.
96	De implementatie- en overdrachtsfase bestaat in ieder geval uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• overdracht lopende verzuimdossiers;</li> <li>• aansluiting op de processen en systemen van opdrachtgever;</li> <li>• communicatie naar alle medewerkers van opdrachtgever;</li> <li>• individuele gesprekken met alle direct betrokkenen in het proces.</li> </ul>
<b>2.6 Beveiligingseisen</b>	
<b>Eisnummer</b>	<b>2.6.1 Algemene eisen</b>
97	Opdrachtnemer zet alleen AI in voor de uitvoering van deze opdracht, na dit getoetst te hebben aan het beleid van opdrachtgever en met toestemming van opdrachtgever.
98	Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd, dan wel een gelijkwaardig Information Security Management System (ISMS) en behoudt deze certificering gedurende de looptijd van deze opdracht waarbij het bijhorende certificaat geregistreerd staat op naam van opdrachtnemer.
99	Opdrachtnemer is NEN 7510 gecertificeerd en behoudt deze certificering gedurende de looptijd van deze opdracht.
100	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie, zoals persoonsgegevens, bedrijfs- en/ of commerciële gegevens – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken.
101	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen laten) controleren en opdrachtnemer zal daartoe alle medewerking verlenen.
102	Op verzoek van opdrachtgever worden dossiers, rapportages, documenten en gegevens altijd binnen een kalenderdag beschikbaar gesteld en/ of overhandigd aan opdrachtgever zolang dit past binnen de kaders van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving.
103	Opdrachtnemer is in staat tot digitale gegevensuitwisseling gebaseerd op het personeelsinformatiesysteem van de opdrachtgever. Opdrachtnemer is in staat en bereid om kosteloos mee te werken aan het tot stand brengen van een koppeling tussen het door de opdrachtgever gebruikte personeelsinformatiesysteem (Raet/Youforce) en het door de opdrachtnemer gebruikte systeem.
104	De opdrachtnemer kan op gebied van ICT communiceren met gemeente Zaanstad via de generieke XML verzuimstandaard. Zaanstad maakt gebruik van de XML koppeling via mail en via SFTP. Opdrachtnemer heeft (penetratie)testen uitgevoerd waaruit blijkt dat diens systeem van buitenaf veilig is en heeft maatregelen getroffen om de continuïteit te waarborgen. Indien in de praktijk blijkt dat informatie die via de digitale koppeling wordt uitgewisseld niet matched dan ligt het initiatief bij de opdrachtnemer om dit binnen 24 uur bij de opdrachtgever te melden.
105	Opdrachtnemer zal, naar keuze van opdrachtgever, alle persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan op eerste verzoek van opdrachtgever, doch uiterlijk na beëindiging van de overeenkomst, kosteloos aan opdrachtgever retourneren dan wel vernietigen.

106	Opdrachtnemer zal op verzoek van opdrachtgever schriftelijk bevestigen dat de persoonsgegevens volledig zijn verwijderd, tenzij opslag van de persoonsgegevens verplicht is op grond van een wettelijke bewaarplicht. In dat geval blijft Opdrachtnemer de persoonsgegevens vertrouwelijk behandelen en beveiligen overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving.
107	In verband met de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het verwerken van persoonsgegevens, stemt opdrachtnemer in met het privacy convenant waarin partijen gezamenlijk op transparante wijze hun verantwoordelijkheden vastleggen voor de nakoming van hun privacy verplichtingen. De Modelovereenkomst Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijkheid is als Bijlage 17 toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met opdrachtnemer worden gesloten. Indien inschrijver hierover vragen heeft dan kan hij deze in een vragenronde stellen ten behoeve van een Nota van Inlichtingen.
108	Personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van opdrachtnemer, evenals opdrachtnemer zelf, een geheimhoudingsverplichting met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. De medewerkers van de verwerker tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring.
109	Opdrachtnemer beschikt over een actuele en onafhankelijke assuranceverklaring, zoals een SOC 2 Type II-rapportage, ISAE 3402-verklaring of Third Party Mededeling (TPM), voor zover passend bij de aard en inrichting van de dienstverlening. Indien een dergelijke verklaring ontbreekt, motiveert de opdrachtnemer dit schriftelijk en deugdelijk bij inschrijving.
<b>Eisnummer</b>	<b>2.6.2 Toegangsbeheer</b>
110	De inschrijver past multi-factorauthenticatie toe voor beheerders en borgt rol gebaseerde autorisatie, periodieke toegangscontroles, logging en functiescheiding binnen de dienstverlening.
111	Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van de gebruikersaccounts en heeft vaste schriftelijk vastgelegde procedures voor het aanmaken, wijzigen en verwijderen van deze gebruikersaccounts.
<b>Eisnummer</b>	<b>2.6.3 Gegevensbescherming</b>
112	Opdrachtnemer treft passende technische maatregelen om persoonsgegevens versleuteld op te slaan en versleuteld te verzenden, met gebruik van gangbare en actuele beveiligingsstandaarden.
113	Opdrachtnemer werkt met data-isolatie en scheidt gegevens tussen verschillende opdrachtgevers om ongeautoriseerde toegang te voorkomen
114	Opdrachtnemer verzamelt en verwerkt alleen noodzakelijke persoonsgegevens (minimale gegevensverwerking).
<b>Eisnummer</b>	<b>2.6.4 Applicatiebeveiliging</b>
115	Opdrachtnemer past tijdig beveiligingspatches en updates toe aan de applicatie.
116	Opdrachtnemer voert regelmatig, dat wil zeggen minimaal één (1) keer per jaar of vaker, penetratietesten en kwetsbaarheidsscans uit.
<b>Eisnummer</b>	<b>2.6.5 Infrastructuurbeveiliging</b>
117	Opdrachtnemer maakt gebruik van een beveiligde cloud-omgeving die voldoet aan de ISO27001 eisen.
118	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens binnen de EU/EER, tenzij opdrachtnemer voorafgaand en schriftelijk aantoont dat verwerking buiten de EU/EER rechtmatig is en wordt omgeven door passende juridische waarborgen.
119	De inschrijver verstrekt op eerste verzoek een actuele en volledige lijst van sub verwerkers/ onderaannemers, met vermelding van de bijbehorende verwerkingslocaties.

Eisnummer	2.6.6 Incidentmanagement
120	Opdrachtgever heeft een incidentresponspan (een gedocumenteerd plan voor het identificeren, rapporteren en reageren op beveiligingsincidenten).
121	Opdrachtnemer is verplicht binnen 24 uur na ontdekking van een incident (datalek) opdrachtgever informeren.
122	Opdrachtgever heeft vaste procedures voor de analyse van incidenten en herstel van de normale werking.
Eisnummer	2.6.7 Continuïteitsbeheer
123	Opdrachtnemer treft en onderhoudt passende continuïteits- en herstelmaatregelen, waaronder back-ups en periodieke tests, ter waarborging van de beschikbaarheid en herstelbaarheid van de dienstverlening en de verwerkte gegevens.
124	Opdrachtnemer heeft een Disaster Recovery Plan (plan voor het herstellen van de dienstverlening na een groot incident).
Eisnummer	2.6.8 Audit en monitoring
125	De inschrijver richt beveiligingslogging, monitoring en incidentdetectie zodanig in dat relevante beveiligingsgebeurtenissen tijdig worden vastgesteld, geregistreerd en opgevolgd.
126	Opdrachtgever heeft het recht om periodieke audits uit te voeren bij opdrachtnemer om naleving van de beveiligingseisen te verifiëren.
Eisnummer	2.6.9 Privacy en wetgeving
127	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, Verordening (EU) 2016/679) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG).
128	Voor zover opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt, waarborgt (of garandeert) opdrachtnemer dat deze verwerking plaatsvindt in overeenstemming met de AVG en de daarop rustende verplichtingen. Indien van toepassing, houdt opdrachtnemer rekening met het beroepsgeheim van de bedrijfsarts en draagt er zorg voor dat hiermee in overeenstemming wordt gehandeld.
129	Opdrachtnemer neemt strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van alle informatie, waaronder persoonsgegevens en bedrijfsinformatie van opdrachtgever. Opdrachtnemer verstrekt deze informatie niet aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever, tenzij een wettelijke verplichting daartoe bestaat. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat toegang tot informatie uitsluitend wordt verleend aan medewerkers voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en dat deze medewerkers gehouden zijn aan vertrouwelijkheid.
130	Opdrachtnemer behandelt alle medische gegevens van medewerkers van Opdrachtgever als strikt vertrouwelijk, en zal deze nimmer aan Opdrachtgever verstrekken, tenzij dit krachtens de wet of in het kader van overdracht, verplicht is.
131	Opdrachtnemer verplicht haar personeel deze geheimhouding na te leven. Tevens is personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden, voor zover deze bij de gemeente worden verricht, verplicht de door de gemeente aangegeven beveiligingsprocedures in acht te nemen.
132	In het geval dat opdrachtnemer onderaannemers inzet ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening aan opdrachtgever, zal opdrachtnemer in gesprek gaan met opdrachtgever over de verwerkingsverantwoordelijkheid. Zonder afstemming en overleg met opdrachtgever inzake onderaannemers en bijhorende verwerkingsverantwoordelijkheid, mag opdrachtnemer geen onderaannemers inzetten ten behoeve van de dienstverlening aan opdrachtgever.
Eisnummer	2.6.10 Beëindiging van de dienstverlening

133	Dataretentie en -verwijdering: opdrachtgever heeft vaste procedures voor de veilige verwijdering van persoonsgegevens bij beëindiging van de dienstverlening.
134	Gegevens en documenten moeten voor opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de periode van de overeenkomst en de wettelijk bepaalde periode daarna. Dit voor zover er geen sprake is van een vernietigingstermijn of het verlopen van toestemming om persoonsgegevens, etc. om deze langer te bewaren.
135	Bij beëindiging van de overeenkomst, zorgt opdrachtnemer ervoor dat alle data, documenten en gegevens veilig overgedragen worden aan een nieuwe opdrachtgever of aan een derde partij die is aangewezen door opdrachtgever. Deze overdracht behoort bij de dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de tariefstelling. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door opdrachtgever.
<b>2.7 Einde dienstverlening</b>	
<b>Eisnummer</b>	<b>2.8 Algemene eisen</b>
136	Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer na einddatum van deze overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, alle medewerking om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe opdrachtnemer te realiseren zonder hiervoor kosten te berekenen. Alle geactualiseerde gegevens welke opdrachtnemer met betrekking tot de overeenkomst van opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan opdrachtgever volledig ter beschikking gesteld.
137	Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt opdrachtnemer een uitfaseringsplan op en stelt opdrachtnemer een transitie-manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Het nader op te stellen uitfaseringsplan is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging, ontbinding of bij afloop van de overeenkomst. Het uitfaseringsplan omvat onder meer een beschrijving waarop toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de overeenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) plaats vindt richting een eventueel nieuwe opdrachtnemer. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang waaronder de transitie van de verzuimdossiers. Opdrachtgever dient, binnen twee (2) weken na aankondiging van beëindiging van de overeenkomst schriftelijk akkoord te gaan met dit transitieplan. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring en deskundigheid.

### 3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

#### 3.1 Social Return on Investment

De gemeente Zaanstad heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (social return) oplevert. Onder social return wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkeringsituatie verkeren.

Deze Social Return verplichting maakt onderdeel uit van de opdracht. Om te controleren of de werkgever zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Zaanstad vraagt opdrachtnemers met een contractuele social return verplichting aan te tonen:

- Wat hun inzet voor social return is geweest.
- Dat de ingezette werknemers in het kader van social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in het uitvoeringsprotocol.

(zie ook hoofdstuk 2.13 van de offerteleidraad).

	<b>Social Return</b>
138	Een social return-verplichting van 2% conform het bijgevoegde Uitvoeringsprotocol social return Zaanstreek-Waterland. Indien Opdrachtnemer niet (volledig voldoet aan het invullen van zijn jaarlijkse social return-verplichting heeft Gemeente Zaanstad van rechtswege een direct opeisbare vordering op Opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. De Gemeente Zaanstad zal dit bedrag alsdan verrekenen met de nog aan Opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen.



**gemeente Zaanstad**

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam  
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075  
[antwoord@zaanstad.nl](mailto:antwoord@zaanstad.nl)  
[www.zaanstad.nl](http://www.zaanstad.nl)

