

Programma van Eisen 260011REG d.d. 22-06-2026

Inhoud

1. Dienstverlening & bereikbaarheid	2
2. Verzuimbegeleiding & wettelijke procesvoering.....	2
3. Uitgangspunten samenwerking	3
4. WIA & re-integratie	4
5 Wettelijke taken	5
6 Additionele dienstverlening.....	5
7 Optionele dienstverlening	5
8. Overdracht bij beëindiging contract	7
9. Kwaliteit, deskundigheid en wet- en regelgeving.....	7
10. Offertes, facturatie & indexatie.....	9
11. Samenwerking & regiemodel	10
12. Verzuimbegeleiding & duurzame inzetbaarheid.....	10
13. Continuïteit, zichtbaarheid & bereikbaarheid	10
14. Contractmanagement, rapportage & sturing	11
15. Privacy en informatiebeveiliging	12
16. Doelgroepen & expertise	13
17. Aanvullende dienstverlening & interventies	13
18. Implementatie & overdracht	14
Akkoordverklaring Programma van Eisen.....	14

1. Dienstverlening & bereikbaarheid

1.1

Opdrachtnemer hanteert de normtijden voor verzuimbegeleiding zoals opgenomen in de verrichtingenlijst. Afwijkingen van deze normtijden worden per geval gemotiveerd en vastgelegd in het dossier. Bij structurele afwijkingen levert opdrachtnemer een verbeterplan aan waarin oorzaken, maatregelen en termijnen zijn opgenomen.

1.2

Opdrachtnemer zorgt voor een bezet en bereikbaar secretariaat/verzuimdesk op maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur.

1.3

Rechtstreeks contact tussen de leidinggevende (in zijn of haar rol als casemanager) en de bedrijfsarts en/of de POB'er is telefonisch of per e-mail moet mogelijk zijn tijdens kantooruren. Binnen 24 uur wordt gereageerd op vragen of verzoeken.

1.4

Opdrachtnemer hanteert de volgende maximale wachttijden en doorlooptijden en borgt dat deze gedurende de gehele contractperiode worden gehaald, ook bij capaciteitsdruk, ziekte of personele wisselingen:

- Eerste contactmoment na ziekmelding: na 7 werkdagen
- Consult bedrijfsarts (regulier): max. 10 werkdagen
- Spoedconsult: max. 3 werkdagen
- Terugkoppeling na spreekuur: binnen 24 uur
- Doorverwijzing naar interventie: max. 5 werkdagen
- Start interventie: max. 15 werkdagen

1.5

Opdrachtnemer werkt met een vast team per opdrachtgever. Bij wisseling van personeel wordt een overdrachtsdocument opgesteld en vindt een overdrachtmoment plaats tussen betrokken medewerkers.

2. Verzuimbegeleiding & wettelijke procesvoering

2.1. Opdrachtnemer koppelt zijn systeem aan AFAS Profit. Voor de 11 aangesloten organisaties worden 11 gelijkluidende connectoren ingericht en beheerd. De koppeling bestaat uit minimaal een GetConnector voor gegevens vanuit opdrachtgever naar opdrachtnemer en een AppConnector voor gegevens vanuit opdrachtnemer naar opdrachtgever. De koppeling is getest en volledig werkend uiterlijk drie weken voor de start van de dienstverlening op 1 april 2027. De koppeling voldoet aan de AVG en de SIVI Verzuimstandaard.

2.2

Opdrachtnemer faciliteert een open spreekuur voor medewerkers om op eigen gelegenheid contact te hebben met de bedrijfsarts (ook wel genoemd arbeidsomstandighedensprekuur). Een medewerker kan binnen vijf werkdagen na zijn/haar verzoek bij de bedrijfsarts of praktijkondersteuner terecht. Indien wenselijk wordt na uitdrukkelijke toestemming van de medewerker een terugkoppeling verzorgd naar de leidinggevende. De bedrijfsarts neemt hierover dan rechtstreeks contact op met de direct leidinggevende.

2.3

De eerste beoordeling door opdrachtnemer van de verzuimende medewerker vindt plaats zeven werkdagen na ziekmelding. Op basis van de eerste beoordeling wordt onder andere bepaald of

oproep voor het spreekuur van de bedrijfsarts daadwerkelijk nodig is. Op verzoek van opdrachtgever kan er eerder contact gezocht worden.

2.4

Elk werkhervattingsadvies en spreekuurverslag moet binnen 24 uur beschikbaar zijn via het HR-systeem van de opdrachtgever. Het werkhervattingsadvies bevat een concreet advies over de inzetbaarheid (in uren, dagen of percentage) en minimaal twee concrete en uitvoerbare aanbevelingen voor de leidinggevenden.

2.5

Opdrachtnemer verstrekt binnen een week na het spreekuurcontact een kopie van de probleemanalyse aan de verantwoordelijk leidinggevende en de medewerker. De probleemanalyse wordt uiterlijk in week 6 aangeleverd.

2.6

Opdrachtnemer zorgt voor tussentijdse evaluatie met de betrokken medewerker uiterlijk om de zes weken.

2.7.

Indien een medewerker zich voor de derde keer ziekmeldt in een periode van twaalf maanden wordt dit als frequent verzuim gesignaleerd in het systeem van opdrachtnemer. Omdat deze signalering zichtbaar is in het HR-systeem van opdrachtgever hoeft opdrachtnemer dit niet afzonderlijk te melden.

2.8

Opdrachtnemer adviseert uiterlijk in de twaalfde maand over de inzet van een arbeidsdeskundig onderzoek om alle mogelijkheden van de verzuimer te benutten en voert deze uit.

3. Uitgangspunten samenwerking

3.1.

Iedere deelnemende organisatie sluit met opdrachtnemer een uniforme overeenkomst voor de in de aanbestedingsstukken beschreven wettelijke, additionele en optionele taken.

3.2

Opdrachtnemer past bij de uitvoering van de opdracht de werkwijze toe zoals beschreven in de aanbestedingsstukken, waaronder vroegtijdige triage en taakdelegatie via een Praktijkondersteuner Bedrijfsarts binnen het Drechtstedelijke eigen-regiemodel.

3.3

De opdrachtgever is verantwoordelijk:

- het invoeren van ziek- en herstelmeldingen in haar personeelsregistratiesysteem;
- de rol van de leidinggevende als casemanager;
- het bijhouden van het verzuim- en re-integratiedossier van de medewerkers.

3.4

De inzet van fysieke, telefonische of digitale gesprekken wordt op organisatieniveau afgestemd. Voor Drechtwerk geldt dat fysieke gesprekken op locatie een vereiste zijn. Opdrachtgever stelt hiervoor spreekruimten beschikbaar.

3.5 Indeling van de dienstverlening binnen het raamcontract

Elke opdrachtgever sluit een raamcontract af met opdrachtnemer. Dit raamcontract bestaat uit drie onderdelen:

a. Wettelijke taken

- Verzuimbegeleiding voor medewerkers
- RI&E-toets
- PAGO en/of PMO
- Aanstellingskeuringen

b. Additionele opdrachten

- Verzuimbegeleiding voor politieke ambtsdragers (geldt alleen voor de deelnemende gemeenten). Een nieuw protocol wordt hiervoor in samenwerking met opdrachtnemer opgesteld.

c. Optionele opdrachten

- (Thuis)werkplekonderzoek
- Bedrijfspsychologische zorg
- Arbeidsdeskundig onderzoek
- Bedrijfsmaatschappelijk werk
- Arbeidsfysiotherapie
- RI&E uitvoeren
- Proces-casemanagement
- Spoor 2 dienstverlening

De wettelijke taken en de additionele opdracht voor politieke ambtsdragers worden exclusief belegd bij opdrachtnemer. Voor de optionele opdrachten kunnen organisaties kiezen tussen afname bij opdrachtnemer of het elders in te kopen bij andere externe partijen.

De kwaliteit en deskundigheid van de professionals is voor zowel de wettelijk als de additionele en optionele dienstverlening beschreven in hoofdstuk 8.

4. WIA & re-integratie

4.1

Opdrachtnemer zorgt voor het actueel oordeel en de medische informatie t.b.v. het re-integratieverslag en levert deze uiterlijk twee weken vóór het aanleveren voor de wettelijke termijn via e-mail aan bij de werknemer. Opdrachtgever verzorgt zijn bijdrage en levert deze tijdig, uiterlijk één week voor de wettelijke termijn, aan bij de werknemer en UWV.

4.2

Re-integratie in het tweede spoor verloopt in overleg met de betrokken partijen. Daarbij kan zowel gebruik worden gemaakt van externe re-integratiepartners van opdrachtgever als van het netwerk, de expertise en de dienstverlening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer denkt actief mee over passende re-integratiemogelijkheden.

4.3

De opdrachtnemer vraagt indien nodig, inlichtingen op bij de curatieve sector voor re-integratiebegeleiding en bewaakt dat deze tijdig ontvangen wordt. Zo nodig rappelleert de opdrachtnemer hierop.

4.4

Opdrachtnemer verstrekt algemene informatie over de WIA-procedure en het proces richting UWV, zodat werknemers weten welke stappen en termijnen gelden.

4.5

Indien opdrachtnemer aanvullende interventie (waaronder de additionele en/of optionele taken)

adviseert wordt goedkeuring gevraagd aan de leidinggevende binnen drie werkdagen. Leidinggevende reageert binnen twee werkdagen. Opdrachtnemer verzorgt binnen twee werkdagen na goedkeuring van de leidinggevende de doorverwijzing.

5 Wettelijke taken

De wettelijke taken omvatten de verplichte arbodienstverlening zoals vastgelegd in de Arbowet en aanverwante regelgeving. Deze taken bestaan uit:

5.1 Verzuimbegeleiding voor medewerkers

Opdrachtnemer verzorgt de begeleiding van medewerkers bij ziekteverzuim, inclusief medische advisering, inzetbaarheidsadvies, procesbewaking en ondersteuning bij re-integratie conform de Wet verbetering poortwachter.

5.2 RI&E-toets

Opdrachtnemer toetst de door opdrachtgever opgestelde Risico-Inventarisatie & -Evaluatie (RI&E) en beoordeelt of de geïdentificeerde risico's en voorgestelde maatregelen voldoen aan de wettelijke eisen.

5.3 PAGO en/of PMO

Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van opdrachtgever een periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO) en/of preventief medisch onderzoek (PMO) uit te voeren. Deze onderzoeken zijn gericht op het in kaart brengen van gezondheidsrisico's en het bevorderen van duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

5.4 Aanstellingskeuringen

Opdrachtnemer voert aanstellingskeuringen uit wanneer de functie specifieke medische geschiktheid vereist, conform de Wet op de medische keuringen.

6 Additionele dienstverlening

6.1

Opdrachtnemer biedt een voorziening voor bedrijfsgeneeskundige zorg voor politieke ambtsdragers. Voor specifieke invulling wordt verwezen naar de meest recente versie van Protocol Arbo-ondersteuning politieke ambtsdragers. De politieke ambtsdrager kan zich op eigen initiatief wenden tot de bedrijfsarts of POB-er over situaties, aandoeningen of anderszins, die gevolgen hebben voor de inzetbaarheid van de politieke ambtsdrager of ter ondersteuning van re-integratie.

7 Optionele dienstverlening

7.1 (Thuis)werkplekonderzoek

Het werkplekonderzoek richt zich op het voorkomen of verminderen van lichamelijke klachten door de inrichting en het gebruik van de werkplek. Er wordt gekeken naar ergonomie, werkhouding, fysieke belasting, omgevingsfactoren en veiligheid. Het onderzoek kan online of on-site worden uitgevoerd. De medewerker en leidinggevende ontvangen binnen drie werkdagen een rapport met verbeteradvies.

7.2 Bedrijfspsychologische zorg

De bedrijfspsycholoog biedt individuele begeleiding bij psychologische problemen die kunnen leiden tot functioneringsproblemen of verzuim. De ondersteuning varieert van een korte analyse of diagnose tot advies over mogelijke vervolgstappen of behandeling. Verslaglegging volgt binnen drie werkdagen.

7.3 Arbeidsdeskundig onderzoek

Het arbeidsdeskundig onderzoek wordt gebaseerd op een door de bedrijfsarts aangeleverd inzetbaarheidsprofiel van de medewerker, volgens de door het UWV gehanteerde typologie. Om het arbeidsdeskundig onderzoek tijdig te kunnen uitvoeren, zorgt de bedrijfsarts ervoor dat dit profiel uiterlijk twee weken na het verzoek daartoe beschikbaar is.

Het arbeidsdeskundig onderzoek beschrijft de re-integratiemogelijkheden in zowel spoor 1 als spoor 2, inclusief concrete en uitvoerbare vervolgstappen.

Het arbeidsdeskundig onderzoek wordt uitgevoerd tussen week 42 en week 52 na de ziekmelding, of eerder indien het re-integratieproces of de context daartoe aanleiding geeft. De rapportage wordt binnen zeven kalenderdagen na het onderzoek beschikbaar gesteld aan leidinggevende en HR, waarbij de medewerker het rapport minimaal 24 uur vooraf ter inzage ontvangt.

7.4 Bedrijfsmaatschappelijk werk

De opdrachtnemer biedt bedrijfsmaatschappelijk werk aan die gericht is op sociale of persoonlijke problemen die invloed hebben op het functioneren of kunnen leiden tot verzuim. De bedrijfsmaatschappelijk werker ondersteunt preventief en tijdens re-integratie, en heeft een belangrijke rol in het doorverwijzen naar andere professionals. Verslaglegging volgt binnen drie werkdagen.

7.5 Arbeidsfysiotherapie

De arbeidsfysiotherapeut informeert, adviseert en behandelt medewerkers met arbeid-gerelateerde klachten, met als doel verzuim te voorkomen of te beperken. De inzet richt zich op fysieke belasting, herstel en preventie. Verslaglegging volgt binnen drie werkdagen.

7.6 Uitvoeren van de RI&E

De opdrachtnemer biedt het uitvoeren van de Risico-Inventarisatie & -Evaluatie inclusief het opstellen van een plan van aanpak aan. Dit kan als optionele dienst worden afgenomen en dit gebeurt op basis van een nadere offerte.

7.7 Proces-casemanagement

De proces-casemanager ondersteunt leidinggevenden en medewerkers bij het voorkomen, beperken en begeleiden van verzuim. De proces-casemanager voert het goede gesprek met medewerkers, adviseert leidinggevenden over het verzuimproces en de dossieropbouw, en bewaakt de voortgang en tijdigheid binnen de Wet verbetering poortwachter.

De proces-casemanager stemt nauw af met de bedrijfsarts en POB'er, duidt situaties, adviseert over vervolgstappen en verwijst door naar andere professionals wanneer dat nodig is. De inzet kan zowel incidenteel als structureel plaatsvinden, afhankelijk van de behoefte van de organisatie.

7.8 Spoor 2 dienstverlening

Opdrachtnemer biedt spoor 2-dienstverlening aan voor medewerkers voor wie terugkeer naar de eigen organisatie niet haalbaar is. De dienstverlening omvat het onderzoeken van mogelijkheden voor werkherhvatting bij een andere werkgever, het bieden van loopbaan- en sollicitatiebegeleiding, het ondersteunen bij het verkennen van kansen op de externe arbeidsmarkt en het opstellen van een realistisch en uitvoerbaar re-integratieplan.

De begeleiding is gericht op duurzame inzetbaarheid buiten de eigen organisatie en sluit aan bij de verplichtingen binnen de Wet verbetering poortwachter. De voortgang wordt periodiek afgestemd met medewerker, leidinggevende en HR.

8. Overdracht bij beëindiging contract

8.1

Opdrachtnemer zorgt voor een persoonlijke overdracht van lopende verzuimdossiers. Per deelnemende opdrachtgever vindt, binnen de geldende regelgeving, een bijeenkomst plaats waarin de dossiers worden besproken met in elk geval de latende en nieuwe bedrijfsarts en de leidinggevende.

8.2

Opdrachtnemer draagt bij beëindiging van het contract zorg voor een warme en zorgvuldige overdracht van alle lopende begeleidingstrajecten en relevante contextinformatie, met inachtneming van privacy- en beroepsnormen.

8.3

Opdrachtgever verwacht een concept-exitplan als onderdeel van het implementatieplan. Dit exitplan wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd. Bij beëindiging van het contract levert opdrachtnemer een definitief exitplan aan en voert dit uit na schriftelijk akkoord van opdrachtgever. De totale transitieperiode bedraagt maximaal drie maanden, tenzij opdrachtgever anders bepaalt.

9. Kwaliteit, deskundigheid en wet- en regelgeving

9.1 Algemene kwaliteit

Opdrachtnemer borgt dat alle professionals die worden ingezet beschikken over de juiste deskundigheid, opleiding, bevoegdheden en actuele kennis van relevante wet- en regelgeving. Professionals werken volgens geldende beroepsnormen, richtlijnen en protocollen. Opdrachtnemer beschikt over een kwaliteitssysteem waarmee de kwaliteit van de dienstverlening structureel wordt bewaakt en verbeterd.

9.2 Professionele ontwikkeling

Opdrachtnemer zorgt dat alle ingezette professionals hun kennis en vaardigheden actueel houden door middel van scholing, intervisie, supervisie en deskundigheidsbevordering. Op verzoek verstrekt opdrachtnemer inzicht in gevolgde opleidingen en actuele registraties.

9.3 Bedrijfsarts en POB'er

De bedrijfsarts en POB'er voldoen aan de wettelijke eisen en beroepsnormen die gelden voor de uitvoering van verzuimbegeleiding, medische advisering en taakdelegatie. De bedrijfsarts is BIG-geregistreerd en aangesloten bij een erkende beroepsvereniging. De POB'er werkt onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts en beschikt over relevante opleiding en heeft minimaal drie jaar ervaring.

9.4 Deskundigheid bij (thuis)werkplekonderzoek

Professionals die (thuis)werkplekonderzoeken uitvoeren beschikken over aantoonbare expertise op het gebied van ergonomie, fysieke belasting, werkplekinrichting en arbeidsomstandigheden. Zij kunnen zowel online als on-site onderzoek uitvoeren en zijn in staat om ergonomisch advies te geven dat aansluit bij de geldende normen en richtlijnen.

9.5 Bedrijfpsychologen

Bedrijfspsychologen beschikken over:

- een afgeronde WO-masteropleiding Psychologie;
- minimaal drie jaar relevante werkervaring;
- indien van toepassing: de Basisaantekening Psychodiagnostiek (BAPD) voor het stellen van diagnoses.

Zij werken volgens de richtlijnen van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) en zijn bevoegd om psychologische analyses, diagnostiek en advies uit te voeren.

9.6 Arbeidsdeskundigen

Arbeidsdeskundigen beschikken over:

- een afgeronde opleiding tot arbeidsdeskundige;
- geldige certificering conform de eisen van de beroepsvereniging;
- aantoonbare ervaring met re-integratie in spoor 1 en spoor 2;
- minimaal drie jaar relevante werkervaring.

9.7 Arbeidsfysiotherapeuten

Arbeidsfysiotherapeuten beschikken over:

- een afgeronde HBO-opleiding Fysiotherapie;
- minimaal drie jaar relevante werkervaring;
- aanvullende deskundigheid op het gebied van arbeid gerelateerde fysieke belasting.

Zij werken volgens de geldende beroepsrichtlijnen en zijn bevoegd om te behandelen, adviseren en preventief te ondersteunen.

9.8 Bedrijfsmaatschappelijk werkers

Bedrijfsmaatschappelijk werkers beschikken over:

- een afgeronde HBO-opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening
- minimaal drie jaar relevante werkervaring
- expertise op het gebied van psychosociale problematiek, werk-privébalans en re-integratie

Zij werken volgens de beroepscode en hebben een duidelijke verwijfsfunctie naar andere professionals.

9.9 Proces-casemanagers

Proces-casemanagers beschikken over:

- minimaal een afgeronde HBO-opleiding
- aanvullende vakinhoudelijke kwalificaties op het gebied van verzuim, sociale zekerheid en casemanagement
- minimaal drie jaar relevante werkervaring

Zij kennen de organisatie van de opdrachtgever goed, kunnen helder en praktisch adviseren en weten precies hoe de regels rondom verzuim werken. Ook herkennen ze wanneer een medewerker beter geholpen is door een andere specialist en schakelen die dan tijdig in.

9.10 Certificeringen en registraties

Opdrachtnemer waarborgt dat alle vereiste certificeringen, registraties en vergunningen gedurende de gehele contractperiode geldig blijven. Wijzigingen, schorsingen of vervallen registraties worden

direct gemeld aan opdrachtgever. Opdrachtnemer verstrekt certificeringen en registraties proactief en periodiek.

9.11 Wettelijke naleving

Opdrachtnemer werkt gedurende de gehele looptijd conform alle relevante wet- en regelgeving, waaronder de Arbowet, AVG, Wet verbetering poortwachter, sociale zekerheidswetgeving en beroepsnormen.

10. Offertes, facturatie & indexatie

10.1

Offertes bieden transparant inzicht in werkzaamheden, tarieven, kostenopbouw en termijnen. Deze transparantie-eisen gelden voor alle typen offertes.

10.2

Opdrachtnemer houdt bij facturatie rekening met de per opdrachtgever geldende facturatieafspraken, waaronder de verwerking van uren, verrichtingen, kostenplaatsen. Nadere afspraken hierover worden in de implementatieperiode gemaakt.

10.3

De factuur bevat ten minste een specificatie van de verrichte werkzaamheden, aantallen, tarieven, kostenplaatsen, afdeling en de afgenomen aanvullende dienstverlening. De specificatie biedt opdrachtgever voldoende inzicht om de gedeclareerde kosten te controleren en toe te wijzen, met inachtneming van de geldende privacywetgeving. Facturatie op basis van codes is toegestaan, waarbij opdrachtgever verantwoordelijk is voor de verdere verwerking en toewijzing binnen de eigen organisatie.

10.4

Opdrachtgever vergoedt een aansluitabonnement. Opdrachtnemer biedt hiervoor een prijs aan in de inschrijfstaat. De prijs geldt per medewerker. Het aansluitabonnement wordt jaarlijks vastgesteld op basis van het aantal medewerkers in dienst bij Opdrachtgever per peildatum 1 januari van het betreffende kalenderjaar. Het aansluitabonnement wordt eenmaal per jaar per opdrachtgever gefactureerd op of na 1 april van het betreffende kalenderjaar.

Indien gedurende het kalenderjaar het aantal medewerkers structureel met meer dan +10% of -10% afwijkt van het aantal medewerkers op de peildatum 1 januari, hebben zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer het recht het aansluitabonnement tussentijds aan te passen.

De partij die een aanpassing wenst, onderbouwt dit schriftelijk met actuele personeelsgegevens.

Partijen treden vervolgens in overleg over de aanpassing.

De tussentijdse aanpassing vindt plaats naar rato van het resterende kalenderjaar en wordt éénmaal per kalenderjaar doorgevoerd, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

10.5

De facturen bevatten een opgave van de bestede tijd in uren, afgerond in kwartieren.

10.6

De overeengekomen tarieven worden voor het eerst per 1 april 2028 en vervolgens jaarlijks per 1 april geïndexeerd conform het CBS-indexcijfer Consumenten prijsindex (CPI) jaarmutatie afgeleid over het kalenderjaar voorafgaand aan het jaar van indexering, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever vooraf schriftelijk in kennis van de voorgenomen indexering. De indexering wordt eerst van kracht nadat Opdrachtgever hiermee schriftelijk heeft ingestemd. Na akkoord van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer een aangepaste en geactualiseerde prijslijst aan Opdrachtgever.

10.7

Opdrachtnemer zet conform het Inkoopbeleid minimaal 5% van de totale opdrachtwaarde in voor initiatieven ten behoeve van Social Return on Investment (SROI). Opdrachtnemer verantwoordt jaarlijks de realisatie van deze inzet richting opdrachtgever.

11. Samenwerking & regiemodel

11.1

Opdrachtnemer werkt binnen het door opdrachtgever gehanteerde eigen-regiemodel.

11.2

Opdrachtnemer zet gedurende de overeenkomst een praktijkondersteuner bedrijfsarts (POB'er) of een functioneel gelijkwaardige rol in ter ondersteuning van de dienstverlening.

11.3

Opdrachtnemer beschikt over ervaring met dienstverlening aan meerdere organisaties binnen één overeenkomst.

11.4

Opdrachtnemer stelt voor opdrachtgever een vast kernteam beschikbaar, met vaste aanspreekpunten voor de dagelijkse samenwerking, afstemming en uitvoering van de dienstverlening.

12. Verzuimbegeleiding & duurzame inzetbaarheid

12.1

Opdrachtnemer beschikt over expertise op het gebied van psychisch verzuim en langdurig verzuim.

12.2

Opdrachtnemer beschikt over een werkwijze voor situaties waarin sprake is van arbeidsconflicten, psychosociale arbeidsbelasting (PSA) of twijfel over de oorzaak van arbeidsongeschiktheid.

13. Continuïteit, zichtbaarheid & bereikbaarheid

13.1

De vaste aanspreekpunten als bedoeld in artikel 11.4 fungeren als primair contactpunt voor opdrachtgever. Partijen maken nadere afspraken over bereikbaarheid, overlegstructuur en escalatielijnen.

13.2

Opdrachtnemer beschikt over een continuïteitsregeling voor situaties waarin sprake is van ziekte, vertrek van medewerkers of capaciteitsproblemen.

13.3

Opdrachtnemer verzorgt aanwezigheid op locatie conform de afspraken die hierover met opdrachtgever zijn gemaakt.

13.4

Opdrachtnemer borgt dat kennis van de organisatie beschikbaar blijft bij wisselingen binnen het team en stelt de vaste aanspreekpunten actief op de hoogte van alle gemaakte afspraken zoals vastgelegd in de aanbestedingsstukken en eventuele actualisaties hiervan.

13.5

Indien opdrachtnemer aantoonbaar niet in staat is de overeengekomen dienstverlening tijdig en/of conform de gestelde eisen (waaronder bereikbaarheid, wachttijden en kwaliteit) uit te voeren, is opdrachtgever gerechtigd om, na schriftelijke ingebrekestelling en het bieden van een redelijke hersteltermijn, tijdelijk derden in te schakelen voor (delen van) de arbodienstverlening.

Deze inzet van derden:

- is uitsluitend toegestaan voor zover noodzakelijk om de continuïteit van de dienstverlening en de naleving van wettelijke verplichtingen te waarborgen;
- geschiedt voor rekening en risico van opdrachtnemer indien de tekortkoming toerekenbaar is;
- heeft een tijdelijk karakter en eindigt zodra opdrachtnemer weer aantoonbaar aan de overeenkomst voldoet.

De inzet van derden laat de contractuele verantwoordelijkheden van opdrachtnemer onverlet.

14. Contractmanagement, rapportage & sturing

14.1

De bestaande overleg- en samenwerkingsstructuren van de deelnemende organisaties vormen het uitgangspunt. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer aansluit bij een voor Opdrachtgever passende overlegstructuur waarin strategisch, tactisch en operationeel overleg is geborgd. Dit betreft in ieder geval het inzetbaarheidsoverleg of de SMO-structuur.

14.2

Opdrachtnemer neemt deel aan periodieke overlegmomenten met opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht een gelaagde overlegstructuur (strategisch, tactisch en operationeel) met opdrachtnemer. De frequentie en invulling van deze overleggen worden in overleg met opdrachtgever vastgesteld en vastgelegd in de DAP (Dossier Afspraken en Procedures).

14.3

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen, beheren en actueel houden van het contractbeheersingsdocument Dossier afspraken en procedures (DAP). Hierin worden alle nadere afspraken over de inrichting van de dienstverlening, de prestatiesturing (SLA & KPI's) en de rapportages vastgelegd. De DAP wordt jaarlijks door partijen geëvalueerd en geactualiseerd waar nodig.

14.4

Opdrachtnemer levert periodiek managementinformatie en rapportages die inzicht geven in de uitvoering van de dienstverlening, verzuimontwikkelingen, relevante trends, de voortgang van gemaakte afspraken, basisset aan KPI's en de gezamenlijk vastgestelde aanvullende KPI's. Deze KPI's hebben zowel betrekking op de kwaliteit en tijdigheid van processen als op de daadwerkelijk behaalde resultaten. Daarbij kan onder meer worden gedacht aan indicatoren rond doorlooptijden, bereikbaarheid en rapportage, maar nadrukkelijk ook aan indicatoren die inzicht geven in de ontwikkeling van het verzuim, de effectiviteit van re-integratietrajecten en de mate waarin voldaan wordt aan de verplichtingen uit de Wet Verbetering Poortwachter.

14.5

Opdrachtgever wil een basisset aan KPI's hanteren als uitgangspunt voor de prestatiesturing van de dienstverlening. Deze basisset aan KPI's is opgenomen in bijlage (R). Tijdens de implementatiefase van de overeenkomst stellen partijen in overleg de definitieve KPI set vast en kunnen aanvullende KPI's worden opgenomen, passend bij de doelstellingen van Opdrachtgever en de inrichting van de dienstverlening. Partijen werken de basisset KPI's en aanvullende KPI's nader uit in concrete definities, normen, meetmethoden en rapportagevormen in de DAP en/of SLA. De KPI-set kan gedurende de looptijd van de overeenkomst in gezamenlijk overleg worden aangepast of aangevuld, teneinde aan te sluiten bij veranderende inzichten, organisatieontwikkelingen en doelstellingen.

14.6

Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per jaar een tevredenheidsonderzoek uit onder medewerkers (verzuimers) en hun direct leidinggevendenden. De resultaten worden per opdrachtgever en op totaalniveau gerapporteerd en voorzien van een analyse en concrete verbetervoorstellen.

14.7

De periodieke managementinformatie en rapportages als bedoeld in artikel 14.4 maken onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening, tenzij partijen vooraf schriftelijk anders overeenkomen.

14.8

Opdrachtnemer stelt jaarlijks een verslag beschikbaar waarin de belangrijkste ontwikkelingen, trends en bevindingen uit de dienstverlening worden beschreven. De tevredenheidsrapportage maakt vanaf de tweede meting onderdeel uit van deze jaarrapportage. Het arbojaarverslag is specifiek, beknopt en resultaatgericht, geeft inzicht in trends, ontwikkelingen en prestaties, bevat een Plan-Do-Check-Act-cyclus en bevat een evaluatie van de doelstellingen en acties van het voorgaande jaar. Het verslag wordt jaarlijks vóór 1 april aangeleverd aan opdrachtgever.

14.9

Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot koppeling met de door opdrachtgever gebruikte systemen en werkt mee aan een veilige en betrouwbare uitwisseling van gegevens.

14.10

Op verzoek van opdrachtgever neemt opdrachtnemer deel aan overleg met de ondernemingsraden van opdrachtgever over onderwerpen die verband houden met de uitvoering van de dienstverlening, arbeidsomstandigheden, verzuim, preventie of duurzame inzetbaarheid. Opdrachtnemer verstrekt daartoe voor 1 april het jaarlijkse verslag als bedoeld in artikel 14.6, voor zover passend binnen de geldende privacy- en vertrouwelijkheidsafspraken.

15. Privacy en informatiebeveiliging

15.1

Opdrachtnemer voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige relevante wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

15.2

Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang, wijziging of openbaarmaking.

15.3

Opdrachtnemer werkt mee aan het afsluiten van een verwerkersovereenkomst indien de aard van de dienstverlening daartoe aanleiding geeft.

15.4

Opdrachtnemer meldt datalekken en beveiligingsincidenten onverwijld aan opdrachtgever en handelt daarbij conform de wettelijke verplichtingen en de afspraken die hierover tussen partijen zijn gemaakt.

15.5

Gegevensuitwisseling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt plaats via beveiligde systemen, verbindingen en werkwijzen die passen bij de aard van de uit te wisselen gegevens.

15.6

Opdrachtnemer verleent medewerking aan audits, controles of onderzoeken die opdrachtgever redelijkerwijs noodzakelijk acht om vast te stellen dat wordt voldaan aan de afspraken op het gebied van privacy, informatiebeveiliging en gegevensverwerking, voor zover dit past binnen de geldende wet- en regelgeving, beroepsgeheim en vertrouwelijkheidsverplichtingen.

15.7

Inschrijver dient Bijlage O Eisen Informatiebeveiliging en en bijlage Q Programma van eisen - Privacy Ingevuld in te dienen bij Inschrijving.

16. Doelgroepen & expertise

16.1

Opdrachtnemer beschikt over ervaring met dienstverlening aan verschillende doelgroepen binnen gemeentelijke organisaties.

16.2

Opdrachtnemer beschikt over ervaring met dienstverlening aan medewerkers die vanwege hun belastbaarheid, arbeidsmarktpositie, taalvaardigheid of persoonlijke omstandigheden een aangepaste benadering vragen. Hieronder vallen onder andere medewerkers binnen de WSW-doelgroep en medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt, verminderde loonwaarde of complexe ondersteuningsbehoeften.

16.3

Opdrachtnemer beschikt over ervaring met dienstverlening aan medewerkers binnen de Participatiewet, Beschut Werk en Banenafpraak.

17. Aanvullende dienstverlening & interventies

17.1

Opdrachtnemer beschikt over een netwerk van interventies en aanvullende expertise ter ondersteuning van verzuimbegeleiding, re-integratie, preventie en duurzame inzetbaarheid.

17.2

Opdrachtnemer kan met voorafgaande instemming van opdrachtgever aanvullende expertise of interventies inzetten of organiseren ter ondersteuning van verzuimbegeleiding, re-integratie, preventie en duurzame inzetbaarheid.

17.3

Voor de goedkeuring en doorverwijzing bij aanvullende interventies of additionele taken geldt de procedure zoals opgenomen in artikel 4.5, tenzij partijen hierover schriftelijk afwijkende afspraken maken.

18. Implementatie & overdracht

18.1

Opdrachtnemer stelt uiterlijk 3 maanden vóór de start van de dienstverlening een implementatieplan op en stemt dit af met opdrachtgever.

18.2

Het implementatieplan bevat in ieder geval de planning, rolverdeling, communicatie, inrichting van werkprocessen, aansluiting op bestaande overlegstructuren en de wijze waarop de dienstverlening operationeel wordt ingericht. Het implementatieplan bevat tevens een beschrijving van de privacy- en gegevensverwerkingsaspecten die relevant zijn voor de implementatie en de koppelingen met systemen.

18.3

Opdrachtnemer draagt zorg voor een tijdige en zorgvuldige ingebruikname van de dienstverlening, zodat de continuïteit van de ondersteuning aan opdrachtgever en medewerkers bij aanvang is geborgd.

18.4

Het definitieve implementatieplan welke na definitieve gunning wordt vastgesteld bevat een plan van aanpak voor de invulling van Social Return on Investment (SROI). Dit plan beschrijft ten minste de beoogde activiteiten, de wijze van uitvoering, de planning en de wijze van monitoring en rapportage.

Akkoordverklaring Programma van Eisen

Ondergetekenden verklaren kennis te hebben genomen van de inhoud van dit Programma van Eisen en stemmen in met de uitvoering daarvan conform de overeenkomst.

Voor akkoord

Naam Inschrijvende partij:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie:	
Datum:	