

Bijlage 1 Programma van Eisen

De in dit hoofdstuk opgenomen eisen betreffen minimeisen waaraan de inschrijver onvoorwaardelijk dient te voldoen. Door het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver aan alle opgenomen eisen te voldoen.

Als een inschrijving niet voldoet aan één of meerdere eisen uit dit Programma van Eisen, wordt de inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De eisen uit dit Programma van Eisen gelden gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsperioden. De opdrachtnemer dient gedurende de volledige contractperiode blijvend aan deze eisen te voldoen. Indien gedurende de uitvoering van de overeenkomst niet langer aan één of meerdere eisen wordt voldaan, kan de gemeente het contract ontbinden.

1. Algemeen

1. Opdrachtnemer is gecertificeerd als arbodienstverlener conform de normen van de Arbeidsomstandighedenwet.
2. De opdrachtnemer ondersteunt de gemeente bij de uitvoering van haar wettelijke verplichtingen op grond van de Arbeidsomstandighedenwet, de Wet verbetering poortwachter, CAO Gemeenten, het personeelshandboek en overige relevante wet- en regelgeving.
1. De dienstverlening is gericht op het voorkomen van verzuim, het bevorderen van duurzame inzetbaarheid en een effectieve begeleiding van verzuimende medewerkers.
2. De manager is binnen de gemeente primair verantwoordelijk voor de regie op het verzuimproces. De opdrachtnemer ondersteunt de manager actief bij de uitvoering van deze rol.
3. 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 e/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.
4. De gemeente voorziet een beperkte implementatie- en transitiefase tussen gunning en ingangsdatum van de overeenkomst. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij aantoonbaar in staat is de dienstverlening uiterlijk voor week 51 zorgvuldig te implementeren en operationeel beschikbaar te stellen, zonder negatieve gevolgen voor de continuïteit van de dienstverlening.
5. Alle communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal (waar mogelijk minstens op B1 niveau), tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door opdrachtgever.
6. De opdrachtnemer biedt de dienstverlening aan op basis van een abonnementsmodel met een vast tarief per medewerker per maand.

De aanbestedende dienst gaat er voor de prijsbeoordeling vanuit dat onderstaande dienstverlening onderdeel uitmaakt van het aangeboden abonnementstarief en niet afzonderlijk in rekening wordt gebracht:

- Reguliere verzuimbegeleiding;
- Consulten van de bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde;
- Casemanagement, inclusief regiecasemanagement;
- Preventieve consulten;
- Telefonische consultatie en advisering;
- Wettelijke taken in het kader van de Wet verbetering poortwachter;
- Deelname aan Service Management Overleggen (SMO) en reguliere voortgang overleggen;
- Managementrapportages;
- Dashboards en stuurinformatie;
- Toegang tot het verzuimsysteem;
- Het aanmaken, beheren en wijzigen van gebruikersaccounts en autorisaties binnen het verzuimsysteem;
- Ondersteuning bij het gebruik van het verzuimsysteem;
- Standaard koppelingen, inrichting en beheer van het verzuimsysteem voor zover benodigd voor de uitvoering van de dienstverlening;
- Advies aan managers en HR over verzuim, re-integratie, preventie en duurzame inzetbaarheid.

Voor aanvullende dienstverlening die naar haar aard incidenteel, specialistisch of projectmatig is, mogen afzonderlijke tarieven worden gehanteerd. Deze tarieven dienen volledig en transparant te worden opgenomen in het prijsinvulformulier onder de aanvullende diensten.

Kosten, toeslagen of tarieven die niet expliciet zijn opgenomen in het prijsinvulformulier worden geacht onderdeel uit te maken van het abonnementstarief en kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst niet afzonderlijk in rekening worden gebracht.

2. Dienstverlening en samenwerking

7. 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.
8. 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. De opdrachtnemer is bereikbaar volgens vooraf overeengekomen serviceniveaus.
9. 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.
 10. 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.
 11. Opdrachtgever wenst persoonlijk kennis te maken met het accountteam (waaronder accountmanager, Bedrijfsarts(en), eventuele taakgedelegeerden, (regie) casemanager(s) 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.
 12. 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.
 13. 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.
 14. In bijlage 1 'Gedragscode Integriteit Gemeente Roermond' zijn gedragsregels opgenomen. De in te zetten (coördinerend) bedrijfsarts(-en) , eventuele taakgedelegeerden, (regie) casemanagers, 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.
 15. Opdrachtnemer dient aantoonbaar te beschikken over een klachtenprocedure/ - regeling en beroepsprocedure van de medewerkers bij opdrachtgever, en deelt deze op verzoek met opdrachtgever.
 16. 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.
 17. 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.

18. 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.
19. 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).
20. 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.
21. 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.
22. De opdrachtnemer werkt actief mee aan kwaliteitsverbetering van de dienstverlening gedurende de contractperiode.

3. Verzuimbegeleiding

23. De opdrachtnemer ondersteunt de gemeente bij de naleving van alle verplichtingen voortvloeiend uit de Wet verbetering poortwachter, de Arbeidsomstandighedenwet en overige relevante wet- en regelgeving op het gebied van verzuim en re-integratie.
24. De opdrachtnemer bewaakt actief alle wettelijke en contractueel overeengekomen termijnen binnen verzuim- en re-integratiedossiers en informeert managers en HR tijdig over naderende acties, verplichtingen, risico's en mogelijke consequenties van overschrijding van termijnen.
25. De opdrachtnemer adviseert managers gevraagd en ongevraagd over vervolgstappen binnen verzuimdossiers.
26. De opdrachtnemer draagt zorg voor een uniforme, transparante en juridisch correcte uitvoering van de verzuimbegeleiding, waarbij processen, adviezen en werkwijzen aantoonbaar aansluiten bij de geldende wet- en regelgeving en professionele richtlijnen.

27. De opdrachtnemer adviseert waar nodig over passende interventies binnen verzuim- en re-integratietrajecten. De beslissing over het al dan niet inzetten van een interventie en de keuze van de interventieaanbieder berust te allen tijde bij de gemeente. Aan adviezen van de opdrachtnemer kunnen geen verplichtingen tot afname of exclusieve inzet van specifieke aanbieders worden verbonden.

4. (Regie) Casemanagement

28. De opdrachtnemer stelt gedurende de contractperiode een vaste regiecasemanager beschikbaar. De regiecasemanager ondersteunt managers en HR actief bij de regievoering op verzuimdossiers, bewaakt termijnen, signaleert risico's en stagnaties en draagt bij aan een consistente uitvoering van de verzuimbegeleiding.
29. De vaste regiecasemanager beschikt minimaal over een erkende opleiding op het gebied van casemanagement verzuim (RCCM, ROV of gelijkwaardig) en heeft aantoonbare ervaring met het ondersteunen van managers bij verzuimbegeleiding en regievoering.
30. Casemanagement heeft een proactief karakter en beperkt zich niet tot administratieve ondersteuning.
31. Casemanagers signaleren tijdig risico's en stagnaties, nemen initiatief bij afwijkingen in het verzuimproces, bewaken gemaakte afspraken en dragen zorg voor een tijdige opvolging van acties en verplichtingen voortvloeiend uit de Wet verbetering poortwachter.
32. De opdrachtnemer beschikt over een gebruiksvriendelijk digitaal verzuimsysteem welke te koppelen is met Afas. M.a.w. er moet een documentenkoppeling beschikbaar zijn.
33. Het systeem biedt de mogelijkheid om rapportages zelfstandig samen te stellen, te filteren en te exporteren naar gangbare bestandsformaten.

5. Bedrijfsarts en deskundigheid

34. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat gedurende de gehele contractperiode voldoende gekwalificeerde en BIG-geregistreerde bedrijfsartsen beschikbaar zijn voor de uitvoering van de opdracht. Uitval, verlof of personele wisselingen mogen niet leiden tot onderbreking van de dienstverlening of overschrijding van overeengekomen serviceniveaus.
35. 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.
36. De opdrachtnemer stelt medewerkers van de opdrachtgever in staat gebruik te maken van het preventief spreekuur (of arbeidsomstandigheden spreekuur) bij de bedrijfsarts of taakgedelegeerde ter voorkoming of bekorting van ziekteverzuim.
37. 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.
38. Vóór het bereiken van de 52ste ziekteweek vindt de eerste jaarevaluatie plaats. De bedrijfsarts stelt hiervoor een Functionele/ Actuele Mogelijkheden Lijst (FML/AML), en/of bijstelling probleemanalyse op en adviseert managers over (indien van toepassing) uitvoeren van een arbeidskundig onderzoek 1ste en 2de spoor.

39. De bedrijfsarts vervult een zichtbare en actieve adviesrol richting managers en HR bij complexe verzuim-, re-integratie- en inzetbaarheidsvraagstukken.
40. Indien geen gebruik wordt gemaakt van taakdelegatie en de bedrijfsarts de spreekuren doet, is de bedrijfsarts fysiek aanwezig op een gemeentelijke locatie voor spreekuren, overleg en advisering van managers en HR.
41. Indien gebruik wordt gemaakt van taakdelegatie, voldoet de opdrachtnemer aan alle geldende wet- en regelgeving, professionele richtlijnen en kwaliteitseisen die hieraan worden gesteld.
42. Indien gebruik wordt gemaakt van taakdelegatie, stelt de opdrachtnemer gedurende de contractperiode een vaste taakgedelegeerde beschikbaar. De taakgedelegeerde is fysiek aanwezig op een gemeentelijke locatie en vormt een laagdrempelig aanspreekpunt voor managers, HR en medewerkers.
43. De opdrachtnemer biedt toegang tot aanvullende deskundigheid, waaronder arbeidsdeskundigen, A&O-deskundigen, bedrijfsmaatschappelijk werkers, psychologen en andere relevante specialisten, zie ook punt 26.
44. De opdrachtnemer waarborgt gedurende de contractperiode de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de bedrijfsarts, de regiecasemanager en – indien van toepassing – de taakgedelegeerde, zodat continuïteit van dienstverlening is gegarandeerd.
45. De gemeente wordt voorafgaand aan de start van de dienstverlening betrokken bij de selectie en inzet van de vaste bedrijfsarts, regiecasemanager en taakgedelegeerde (indien van toepassing). De gemeente krijgt de gelegenheid kennis te maken met de voorgestelde functionarissen en haar bevindingen kenbaar te maken voordat de definitieve inzet wordt vastgesteld.
46. Vervanging van de vaste bedrijfsarts, regiecasemanager of taakgedelegeerde gedurende de contractperiode vindt plaats in afstemming met de gemeente. De opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige overdracht, zodat de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijven.

6. Preventie en duurzame inzetbaarheid

47. De opdrachtnemer ondersteunt de gemeente actief bij het voorkomen van verzuim en het bevorderen van duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Preventie vormt een integraal onderdeel van de dienstverlening en beperkt zich niet tot individuele verzuimgevallen.
48. De opdrachtnemer adviseert managers en HR gevraagd en ongevraagd over preventieve maatregelen, arbeidsomstandigheden, psychosociale arbeidsbelasting (PSA), werkdruk, mentale gezondheid, duurzame inzetbaarheid en gezondheidsbevordering.
49. De opdrachtnemer levert minimaal eenmaal per kwartaal een analyse van verzuimontwikkelingen, risicofactoren, trends en aandachtspunten, inclusief concrete en uitvoerbare aanbevelingen voor preventieve interventies en beleidsmaatregelen aan op clusterniveau.
50. De opdrachtnemer denkt actief mee over de verdere ontwikkeling van het vitaliteits- en inzetbaarheidsbeleid van de gemeente.

7. Contractmanagement en managementinformatie

51. 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 (Manager HR, Adviseur Veiligheid & Gezondheid) 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. Opdrachtgever verwacht hier minimaal de volgende onderwerpen in terug te zien:
- a. analyse van het verzuim bij de opdrachtgever, inclusief doorlooptijden;
 - b. trends en mogelijk oorzaken van verzuim bij de opdrachtgever;
 - c. landelijke trends;
 - d. het voorkomen van (frequent) verzuim;
 - e. evaluatie van inzetbaarheidsbeleid en mogelijk aanvullingen vanuit opdrachtnemer;
 - f. inzet van maatregelen dan wel programma's die de gezondheid en vitaliteit van medewerkers bevorderen;
 - g. samenwerking opdrachtnemer en opdrachtgever;
 - h. evaluatie van de dienstverlening.
52. 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. Opdrachtgever verwacht hier minimaal de volgende onderwerpen in terug te zien:
- a. financiële informatie zoals spend, etc.
 - b. evaluatie en beoordeling contractuele afspraken & kwaliteit van dienstverlening;
 - c. tevredenheid contactpersonen van opdrachtgever;
 - d. functioneren contactpersoon opdrachtnemer en aanspreekpunten opdrachtgever;
 - e. klachtenregistratie en behandeling (inclusief analyse en oplossingen)
53. Wanneer een evaluatie door omstandigheden opschuift in de tijd, verwacht opdrachtgever wel de afgesproken rapportages te ontvangen op het afgesproken moment.
54. 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.
55. 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.

56. 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.
57. 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.
58. 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:
- a. Inzicht in het aantal medewerkers dat is gezien door de bedrijfsarts/ taakgedelegeerde inclusief doorlooptijden inzake WVP en diverse afspraken met arbodienstverlener op organisatie breed- en clusterniveau;
 - b. 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;
 - c. Specificatie van verzuimoorzaken: ten gevolge van psychische aandoeningen, fysieke aandoeningen en t.g.v. zwangerschap en/ of bevalling; specificatie van werk- en privé gerelateerd (of gecombineerd) verzuim. In geval van werk gerelateerd verzuim een nadere specificatie bijvoorbeeld arbeidsverhoudingen, werkinhoud en -belasting;
 - d. Specificatie naar aanleiding van de "no shows", waaronder de respons en resultaten;
 - e. Ingezette maatregelen, dan wel programma's die gezondheid en vitaliteit van medewerkers van opdrachtgever bevorderen;
 - f. Waar mogelijk relevante trends en benchmark alsmede een gedegen analyse van de oorzaken, leidend tot concrete conclusies en aanbevelingen t.a.v. verzuimbeheersing.
59. Opdrachtgever wil geen uitputtende tekstuele rapportages/analyses 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.
60. De opdrachtnemer neemt ten minste eenmaal per kwartaal deel aan een Service Management Overleg (SMO) met de gemeente. De opdrachtnemer levert voorafgaand aan dit overleg de overeengekomen managementinformatie aan en doet voorstellen voor verbetermaatregelen op basis van de beschikbare data en ontwikkelingen.

8. Implementatie

61. De opdrachtnemer dient, ondanks de beperkte implementatie- en transitiefase, zorg te dragen voor een volledige en beheerste overgang van de dienstverlening, waarbij de continuïteit van de dienstverlening te allen tijde wordt gewaarborgd.
62. De bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde is direct per inwerkingtreding van deze overeenkomst voor opdrachtgever inzetbaar.

63. De opdrachtnemer draagt zorg voor een soepele overdracht van dossiers, gegevens en werkprocessen vanuit de huidige arbodienst.
64. 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:
- a. Implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden);
 - b. Stuurgroep (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden);
 - c. Stakeholders (intern en extern);
 - d. Aanpak waaronder analyse van het arbobeleid en de verzuimprocessen van opdrachtgever;
 - e. Planning met mijlpalen;
 - f. Risico's en beheersmaatregelen;
 - g. Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van het implementatieplan gezamenlijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald.
65. 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 wachtkamerovereenkomst.
66. De implementatie- en overdrachtsfase bestaat in ieder geval uit:
- a. Overdracht lopende verzuimdossiers;
 - b. Aansluiting op de processen en systemen van opdrachtgever;
 - c. Communicatie naar alle medewerkers van opdrachtgever;
 - d. Individuele gesprekken met alle direct betrokkenen in het proces.

9. Beveiligingseisen

9.1 Algemene eisen

67. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever vooraf over de inzet van AI en zet AI uitsluitend in na toetsing aan het beleid van opdrachtgever en met voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
68. Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een geldige ISO/IEC 27001-certificering, een Third Party Memorandum (TPM), een ISAE 3402 type II-rapportage of een beschrijving van een gelijkwaardig kwaliteitssysteem, afgegeven door een onafhankelijke geaccrediteerde IT-auditor.
69. De levering en dienstverlening voldoen aan de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden IT (GIBIT), zie bijlage 13.
70. De leverancier voldoet aan de relevante open standaarden zoals vastgesteld door het Forum Standaardisatie, opgenomen op de 'pas toe of leg uit'-lijst.
71. Opdrachtnemer is NEN 7510 gecertificeerd en behoudt deze certificering gedurende de looptijd van deze opdracht.

- 72. Op verzoek van opdrachtgever stelt opdrachtnemer dossiers, rapportages, documenten en gegevens uiterlijk binnen één werkdag beschikbaar, voor zover dit is toegestaan op grond van de AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving.
- 73. 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 AFAS en het door de opdrachtnemer gebruikte systeem.
- 74. Opdrachtnemer waarborgt dat alle personen die in dienst zijn van, dan wel werkzaam zijn ten behoeve van opdrachtnemer, alsmede opdrachtnemer zelf, zijn gebonden aan een geheimhoudingsverplichting ten aanzien van alle persoonsgegevens waarvan zij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst kennis nemen, behoudens voor zover een bij of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht.

9.2 Toegangsbeheer

- 75. De inschrijver past multi-factorauthenticatie toe voor beheerders en borgt rol gebaseerde autorisatie, periodieke toegangscontroles, logging en functiescheiding binnen de dienstverlening.
- 76. Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van de gebruikersaccounts en heeft vaste schriftelijk vastgelegde procedures voor het aanmaken, wijzigen en verwijderen van deze gebruikersaccounts.
- 77. De applicatie ondersteunt veilige authenticatie door middel van SAML 2.0 (Single Sign-On) of een gelijkwaardige federatieve authenticatiestandaard. Indien Single Sign-On niet wordt toegepast ondersteunt de applicatie authenticatie met gebruikersnaam, wachtwoord en multi-factorauthenticatie.

9.3 Gegevensbescherming

- 78. Opdrachtnemer treft passende technische maatregelen om persoonsgegevens versleuteld op te slaan en versleuteld te verzenden, met gebruik van gangbare en actuele beveiligingsstandaarden.
- 79. Opdrachtnemer werkt met data-isolatie en scheidt gegevens tussen verschillende opdrachtgevers om ongeautoriseerde toegang te voorkomen.
- 80. Opdrachtnemer verzamelt en verwerkt alleen noodzakelijke persoonsgegevens (minimale gegevensverwerking).
- 81. Indien opdrachtnemer een digitaal verzuim- of casemanagementsysteem aanbiedt, worden exports en gegenereerde bestanden uitsluitend beschikbaar gesteld aan geautoriseerde gebruikers. Daarbij is het mogelijk exportrechten te beperken op basis van rollen en autorisaties. Exports zijn bewerkbaar en compatibel met Microsoft Office 2016 of hoger.

9.4 Applicatiebeveiliging

- 82. Opdrachtnemer past tijdig beveiligingspatches en updates toe aan de applicatie.
- 83. Opdrachtnemer voert regelmatig, dat wil zeggen minimaal één (1) keer per jaar of vaker, penetratietesten en kwetsbaarheidsscans uit.
- 84. De opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen conform de actuele stand van de techniek. Indien de dienstverlening wordt ondersteund door een webgebaseerde applicatie, voldoet deze aan algemeen geaccepteerde beveiligingsrichtlijnen, waaronder het toepassen van passende HTTP Response Security Headers.

9.5 Infrastructuurbeveiliging

- 85. Opdrachtnemer maakt gebruik van een beveiligde Cloud-omgeving die voldoet aan de ISO27001 eisen of vergelijkbaar.
- 86. 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.
- 87. De inschrijver verstrekt op eerste verzoek een actuele en volledige lijst van sub verwerkers/ onderaannemers, met vermelding van de bijbehorende verwerkingslocaties.
- 88. Indien opdrachtnemer gebruikmaakt van een SaaS-oplossing of digitaal verzuimsysteem, moeten koppelingen met systemen van opdrachtgever voldoen aan de door opdrachtgever gestelde eisen. Gegevensuitwisseling vindt plaats via REST over HTTPS of via SFTP, FTPS of HTTPS. Toegestane bestandsformaten zijn XLSX, JSON, CSV of XML.
- 89. Indien voor de dienstverlening API-koppelingen worden gebruikt, worden deze vooraf afgestemd met opdrachtgever. Opdrachtnemer verstrekt desgevraagd documentatie over de werking, beveiliging, beschikbaarheid en performance van de API's.

9.6 Incidentmanagement

- 90. Opdrachtnemer beschikt over een gedocumenteerd incidentresponsplan voor het identificeren, registreren, beheersen en afhandelen van beveiligingsincidenten.
- 91. Opdrachtnemer is verplicht binnen 24 uur na ontdekking van een incident (data-lek) opdrachtgever te informeren.
- 92. Opdrachtnemer beschikt over vaste procedures voor de analyse van beveiligingsincidenten, het treffen van herstelmaatregelen en het voorkomen van herhaling.

9.7 Continuïteitsbeheer

- 93. 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.
- 94. Opdrachtnemer heeft een Disaster Recovery Plan (plan voor het herstellen van de dienstverlening na een groot incident).

9.8 Audit en monitoring

- 95. Opdrachtnemer richt beveiligingslogging, monitoring en incidentdetectie zodanig in dat relevante beveiligingsgebeurtenissen tijdig worden vastgesteld, geregistreerd en opgevolgd.
- 96. Opdrachtgever heeft het recht om periodieke audits uit te voeren bij opdrachtnemer om naleving van de beveiligingseisen te verifiëren.

9.9 Privacy en wetgeving

- 97. 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).
- 98. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te (doen laten) controleren en opdrachtnemer zal daartoe alle medewerking verlenen.
- 99. 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.

100. 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.
101. 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.
102. 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.
103. In het geval dat opdrachtnemer onderaannemers inzet ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening aan opdrachtgever zal vooraf overleg plaatsvinden met opdrachtgever over de inzet van deze onderaannemers, de rolverdeling onder de AVG en de noodzakelijke contractuele afspraken. Zonder afstemming en overleg met opdrachtgever inzake onderaannemers en bijhorende verwerkingsverantwoordelijkheid, mag opdrachtnemer geen onderaannemers inzetten ten behoeve van de dienstverlening aan opdrachtgever.
104. 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 Verwerkersovereenkomst is als Bijlage 7 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

9.10 Beëindiging van de dienstverlening

105. Opdrachtnemer hanteert procedures voor de veilige verwijdering van persoonsgegevens bij beëindiging van de dienstverlening.
106. 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.
107. 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.
108. 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.
109. 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

9.10.1 Exit strategie

110. Partijen leggen in de Overeenkomst afspraken vast over de beëindiging van de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende teruggave en vernietiging van Persoonsgegevens. Deze afspraken moeten actueel gehouden worden. Opdrachtnemer werkt daarom na gunning een exit-plan uit.
111. Opdrachtnemer stelt op Schriftelijk verzoek van Opdrachtgever aan hem, of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen Derde, onmiddellijk alle Persoonsgegevens ter hand die in het kader van de Verwerkersovereenkomst worden verwerkt.
112. Hieronder worden mede begrepen kopieën en bewerkingen van persoonsgegevens. Een dergelijk verzoek kan door Opdrachtgever/Verwerkingsverantwoordelijke worden gedaan gedurende de looptijd van de Verwerkersovereenkomst en op het moment dat de Overeenkomst wordt beëindigd.
113. De Opdrachtgever kan zo nodig eisen stellen aan de wijze van beschikbaarstelling van de Persoonsgegevens, waaronder begrepen de eisen aan het bestandsformaat.
114. Opdrachtnemer zal te allen tijde bij de hiervoor beschreven overdracht van Persoonsgegevens waarborgen dat er geen sprake is van verlies van functionaliteit of (delen van) de persoonsgegevens. De overdracht vindt verder op een zodanige wijze plaats dat de continuïteit van de dienstverlening, inclusief eventuele ondersteunende applicatie(s) maximaal gewaarborgd blijft, althans niet door handelen of nalaten van Opdrachtnemer wordt belemmerd.
115. Opdrachtnemer is gehouden de na overdracht achtergebleven kopieën te vernietigen.
116. Van de overdracht en de gevraagde vernietiging wordt door Opdrachtnemer een verslag gemaakt. Opdrachtgever kan van de vernietiging een bewijs verlangen. De kosten van overdracht en vernietiging komen voor rekening van Opdrachtnemer.
117. Bij beëindiging van de overeenkomst levert opdrachtnemer de voor de continuïteit van de dienstverlening noodzakelijke technische documentatie en documentatie van koppelingen aan opdrachtgever of diens opvolgende leverancier.

9.10.2 Bewaartermijnen

118. Opdrachtnemer bewaart persoonsgegevens overeenkomstig de door opdrachtgever vastgestelde bewaartermijnen, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving en eventuele wettelijke bewaarplichten. Opdrachtnemer vernietigt persoonsgegevens na afloop van de bewaartermijn, na overleg met opdrachtgever en overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving.

Indien opdrachtnemer bij de uitvoering van de dienstverlening gebruikmaakt van een digitaal verzuimregistratie-, casemanagement- of ander informatiesysteem, gelden daarnaast de volgende eisen:

Het systeem ondersteunt de door opdrachtgever vastgestelde dan wel wettelijk voorgeschreven bewaartermijnen en biedt de mogelijkheid deze in te richten en te beheren.

119. Per werkproces kunnen bewaartermijnen, termijnbewaking en de daarbij behorende metadata, waaronder de door opdrachtgever vastgestelde einddatum van de bewaartermijn, worden vastgelegd.

120. Gegevens en bijbehorende metadata kunnen na afloop van de bewaartermijn onherstelbaar worden vernietigd op basis van de ingestelde vernietigingscriteria.
121. Het systeem biedt de mogelijkheid overzichten te genereren van gegevens die voor vernietiging in aanmerking komen, bijvoorbeeld op basis van het jaar van vernietiging.
122. Van iedere uitgevoerde vernietiging stelt opdrachtnemer een verklaring op waarin ten minste wordt vermeld welke gegevens zijn vernietigd, wanneer de vernietiging heeft plaatsgevonden en dat de vernietiging volledig is uitgevoerd. Opdrachtgever kan de uitvoering van de vernietiging (laten) controleren.
123. Opdrachtnemer waarborgt dat bij herstel vanuit een back-up geen persoonsgegevens opnieuw beschikbaar komen die overeenkomstig de ingestelde bewaartermijnen reeds definitief zijn vernietigd.

10. Einde dienstverlening

10.1 Algemene eisen

124. 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.
125. 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.
126. 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.