

Bijlage 1: Programma van Eisen - AT Scholen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	<u>Akkoordverklaring</u> Opdrachtnemer gaat akkoord met de inschrijvingsvoorwaarden, aanbestedingsdocumentatie, de controle van inschrijvingen en beoordelingsprocedure.
2.	<u>Taal</u> Alle communicatie geschiedt in de Nederlandse en, waar nodig, Engelse taal.
3.	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer functioneert als professionele partner voor Opdrachtgever, en werkt conform de protocollen en vereiste en actuele bedrijfsvoeringrichtlijnen voor arbodienstverlening en kwaliteitsmanagement. Opdrachtnemer is op de hoogte van de geldende wet- en regelgeving; waaronder maar niet uitsluitend de Arbeidsomstandighedenwet, Wet Verbetering Poortwachter (WVP), de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA), de Arbowet, de cao, de gezamenlijke NVAB- en STECR richtlijnen, UWV beoordelingskaders, privacywetgeving en de voor de beroepsgroep geldende richtlijnen en standaarden, handelt hiernaar en verricht zijn werkzaamheden conform de daaruit voortvloeiende kaders. De bedrijfsgeneeskundige dient beroepsziekten te melden bij het Nederlands Centrum voor beroepsziekten (NCvB).
4.	<u>Advisering over wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer informeert (conform wettelijke mogelijkheden) en adviseert Opdrachtgever over mogelijkheden voor voorzieningen waar Opdrachtgever een beroep op kan doen (waaronder subsidie, verhaal etc.), zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer signaleert en adviseert Opdrachtgever proactief zodat Opdrachtgever kan voldoen aan zijn verplichtingen. Opdrachtnemer draagt, gevraagd en ongevraagd, bij aan evaluatie en ontwikkeling van beleid en dienstverlening voor duurzame inzetbaarheid en specifiek gezondheidsmanagement.
5.	<u>Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</u> Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de bepalingen zoals opgenomen in de AVG, de Uitvoeringswet AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving. Indien noodzakelijk (bij de inzet van een derde) sluiten Opdrachtgever en Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst dan wel een data-uitwisselingsovereenkomst af.
6.	<u>Persoonsgegevens</u> Opdrachtnemer beschikt gedurende de contractperiode over een adequaat informatiebeveiligingsniveau dat passend is voor de verwerking van bijzondere persoonsgegevens.
7.	<u>Datalekken en incidenten</u> Opdrachtnemer beschikt over procedures voor het registreren, afhandelen en melden van datalekken en beveiligingsincidenten conform de wettelijke vereisten en informeert Opdrachtgever onverwijld indien een incident betrekking heeft op de uitvoering van de overeenkomst.
8.	<u>Geheimhouding</u> Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan Opdrachtgever geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting. Opdrachtnemer zal in deze een geheimhoudingsverklaring tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard. Tevens dient door medewerkers van de Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring te worden getekend. Hierbij wordt rekening gehouden met het medisch beroepsgeheim. Het ondertekenen van de geheimhoudingsverklaringen dient Opdrachtnemer intern te regelen. Deze hoeven niet verstrekt te worden aan Opdrachtgever.

	Medewerkers van de Opdrachtnemer of ingehuurd personeel die in verband met de ontwikkeling, het onderhoud of het beheer fysieke of logische toegang hebben tot informatiesystemen die gebruikt worden voor de uitvoering van de dienstverlening, hebben een geheimhoudingsverklaring getekend en deze maakt onderdeel uit van het personeelsdossier of van de overeenkomst met de dienstverlenende organisatie/persoon.
9.	<u>Belangenverstrengeling</u> Wanneer sprake is van (mogelijke) belangenverstrengeling dient de Opdrachtnemer dit aan te geven bij Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen gezamenlijk besluiten wat de gevolgen en ondernomen acties zullen zijn van de (mogelijke) belangenverstrengeling.
10.	<u>Klachtenprocedure</u> Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en is aangesloten bij de geschillencommissie voor arbodiensten.
11.	<u>Gecertificeerde arbodienstverlener</u> Opdrachtnemer is een gecertificeerde arbodienstverlener en garandeert deze certificering gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

Personeel

12.	<u>Vast accountteam</u> Opdrachtnemer stelt een vast accountteam aan Opdrachtgever beschikbaar. Dit accountteam bestaat uit: • Bedrijfsarts: de werkzaamheden van de bedrijfsarts mogen, binnen de daarvoor geldende wet- en regelgeving, worden uitgevoerd door een AIOS of ANIOS onder verantwoordelijkheid van een gecertificeerde bedrijfsarts. Opdrachtnemer stelt één (1) vaste vervanger aan voor Opdrachtgever. • Taakgedelegeerde (indien van toepassing): Opdrachtgever staat open voor de inzet van ondersteuning middels taakdelegatie, op voorwaarde dat aan alle eisen en voorwaarden wordt voldaan. Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat bij het delegeren van taken de taakgedelegeerde van Opdrachtnemer zorgt voor duidelijke en toepasbare adviezen. Voor de invulling van de taakgedelegeerde geldt dat Opdrachtnemer één (1) vaste functionaris, met vaste vervanger, dient aan te stellen. De taakgedelegeerden die voor Opdrachtgever worden ingezet hebben minimaal twee jaar werkervaring. • Backofficemedewerker: medewerker dient verantwoordelijk te zijn voor administratieve taken en werkzaamheden, vragen van algemene aard van Opdrachtgever, praktische ondersteuning en het verzorgen van de planning; • Functionaris casemanagement (indien van toepassing): medewerker die fungeert als klankbord voor leidinggevenden van Opdrachtgever voor vragen over individuele, specifieke casussen. Deze functionaris dient niet de rol van leidinggevende als casemanager over te nemen maar zich als sparringpartner op te stellen; • Accountmanager: de accountmanager staat in nauw contact met de verantwoordelijke binnen Opdrachtgever en bespreekt ontwikkelingen, stuurt bij en verbetert de dienstverlening. Met betrekking tot de in te zetten functionarissen geldt dat zij pas mogen worden ingezet na kennismaking met en akkoord van Opdrachtgever. Dit dient aantoonbaar te worden gemaakt door Opdrachtnemer op het moment dat een (of meerdere) functionaris(sen) - ter vervanging - wordt/worden voorgesteld. Voor de invulling van de functionarissen geldt dat Opdrachtnemer per functionaris één vaste vervanger dient aan te stellen.
13.	<u>Inzet bedrijfsarts in opleiding (AIOS)</u> Opdrachtgever biedt Opdrachtnemer de gelegenheid om ter ondersteuning van de vaste bedrijfsarts een bedrijfsarts in opleiding in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening. De bedrijfsarts in opleiding werkt onder de verantwoordelijkheid van de gecertificeerde bedrijfsarts. Voor overleg tussen de gecertificeerde bedrijfsarts/supervisor en de AIOS mogen geen kosten bij Opdrachtgever in rekening gebracht worden. Voor complexe casuïstiek dient de gecertificeerde bedrijfsarts beschikbaar te zijn en door Opdrachtnemer te worden ingezet. De inzet van een bedrijfsarts in opleiding zal tijdens de implementatie van de dienstverlening besproken worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en mag alleen plaatsvinden na goedkeuring door Opdrachtgever.

14.	<u>Randvoorwaarden taakdelegatie</u> De inzet van enige vorm van taakdelegatie bij de uitvoering van de dienstverlening voor Opdrachtgever is alleen toegestaan indien deze in lijn is met de 'Werkwijzer Taakdelegatie', gepubliceerd op 1 februari 2019 op de website van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
15.	<u>Beroepseisen</u> De professionals voldoen aan de voor hen geldende beroepseisen. Opdrachtnemer draagt zorg voor benodigde bijscholing en professionalisering. De bedrijfsartsen handelen volgens de beroepscode van de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde en hebben meerdere jaren brede werkervaring met andere organisaties van gelijkwaardige omvang.
16.	<u>Inzetten meerdere bedrijfsartsen</u> Opdrachtgever biedt Opdrachtnemer de gelegenheid om voor de uitvoering van de dienstverlening meerdere vaste bedrijfsartsen in te zetten. Het is daarbij echter wel een voorwaarde dat per organisatieonderdeel (PO, VO, SSC) één (1) vaste bedrijfsarts wordt ingezet die zowel voor (een) verzuimende medewerker(s) als voor leidinggevende(n) en HR een vast gezicht vormt voor het betreffende organisatieonderdeel. Voor organisatiebrede overleggen stelt Opdrachtnemer een vaste bedrijfsarts aan die overzicht kan bieden over alle dossiers.
17.	<u>Bereikbaarheid</u> Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar op werkdagen van minimaal 08.00 uur tot 17.00 uur. De functionaris die ondersteunt op het gebied van casemanagement. Namens Opdrachtnemer is altijd één (1) van de operationeel betrokkenen (bedrijfsarts of taakgedelegeerde) bereikbaar voor Opdrachtgever. Functionarissen van Opdrachtnemer reageren maximaal binnen een termijn van 24 klokuren (tijdens werkdagen) op mail/telefonische vragen of verzoeken vanuit Opdrachtgever.
18.	<u>Verklaring omtrent gedrag (VOG)</u> Alle door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers, die in rechtstreeks contact staan met personeel van Opdrachtgever, zijn in het bezit van een geldige VOG. Opdrachtnemer dient profiel 45 'Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier' te hanteren. Indien een functionaris van Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden gaat uitvoeren dan dient deze ook te beschikken over een VOG op basis van het onderwijsprofiel.
19.	<u>Vervangen vaste functionarissen</u> Opdrachtnemer streeft naar minimale wisselingen binnen het vaste klantteam en informeert opdrachtgever vooraf over voorgenomen wijzigingen/vervanging. Indien één (1) van de ingezette functionarissen niet inzetbaar is wegens ziekte of verlof, heeft Opdrachtnemer de verplichting om deze direct te laten vervangen. Op het moment dat een functionaris langer dan twee (2) weken niet inzetbaar is, wordt vervanging vooraf afgestemd met Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft daarnaast de mogelijkheid om permanente vervanging van een functionaris te eisen wanneer: • De afwezigheid van de vaste functionaris langer duurt (of gaat duren) dan drie (3) maanden. • De vaste functionaris, na herhaaldelijke aanwijzingen van Opdrachtgever, niet voldoet aan de gestelde eisen in het programma van eisen of zich niet houdt aan de gemaakte samenwerkingsafspraken. In het geval van een voorgenomen vervanging wordt de vervangende functionaris ter instemming voorgesteld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht om met gegronde redenen een voorgestelde vervangende functionaris af te keuren, in welk geval Opdrachtnemer verplicht is een alternatieve vervanger aan te dragen, tot de positie is vervuld met instemming van Opdrachtgever.
20.	<u>Escalatieprocedure</u> Opdrachtnemer beschikt over een escalatieprocedure voor situaties waarin Opdrachtgever van mening is dat voortgang, bereikbaarheid of kwaliteit van de dienstverlening onvoldoende is. Escalatie richting de verantwoordelijke bedrijfsarts en/of accountmanagement moet binnen één werkdag mogelijk zijn.

Arbodienstverlening	
21.	<u>Spreekuurlocatie</u> Opdrachtgever staat open voor verschillende oplossingen met betrekking tot de wijze waarop spreekuren plaatsvinden. Dit kan plaatsvinden op een van de locaties van Opdrachtgever of op een eigen locatie van Opdrachtnemer (mits goed bereikbaar met het OV en niet verder dan 25 km vanaf de locaties van Opdrachtgever). Opdrachtgever heeft een voorkeur voor fysieke afspraken maar een hybride vorm van dienstverlening (deels fysiek, deels digitaal d.m.v. videobellen) is toegestaan in overleg met Opdrachtgever. Het is niet toegestaan om uitsluitend online spreekuren te plannen/aan te bieden.
22.	<u>Plannen van spreekuren</u> De planning van spreekuren wordt gemaakt door de Opdrachtnemer, waarbij eveneens wordt bepaald door welke functionaris een medewerker van Opdrachtgever gezien dient te worden. Met betrekking tot het vaststellen van de planning zal de Opdrachtnemer afstemming zoeken met Opdrachtgever. Daarbij geldt dat het initiatief bij (de leidinggevende van) Opdrachtgever ligt om te bepalen op welke moment een medewerker wordt opgeroepen voor een consult bij Opdrachtnemer. Regie ligt bij medewerker en leidinggevende die zo nodig bijtijds een nieuwe hulpvraag stellen voor de bedrijfsarts. Vervolgsprekuren worden in beginsel ingepland door de bedrijfsarts op basis van een vast ritme. Op verzoek van de leidinggevende of wanneer er geen benutbare mogelijkheden zijn, dient hier in overleg tussen de leidinggevende en Opdrachtnemer van afgeweken kunnen worden. Wanneer de re-integratie gestart is, adviseert de bedrijfsarts aan de medewerker en leidinggevende wanneer een vervolg zinvol. Bij het opstellen van de planning bewaakt Opdrachtnemer de wettelijke termijnen vanuit de WVP.
23.	<u>Urenafname en verdeling</u> De urenafname en verdeling over werkdagen wordt gedurende de implementatie van de dienstverlening afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft een voorkeur voor een urenverdeling en -inzet van de functionarissen van Opdrachtnemer verspreid over meerdere dagen in plaats van inzet die beperkt is tot één (1) werkdag.
24.	<u>Wachttijd consult</u> Nadat een concrete hulpvraag door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is voorgelegd, biedt Opdrachtnemer binnen veertien (14) kalenderdagen een consult aan bij een bedrijfsarts of taakgedelegeerde (mits dit een medische professional is). Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde consulttermijn, treden Partijen hierover in overleg. Opdrachtnemer analyseert de oorzaak van de overschrijding en neemt waar nodig passende verbetermaatregelen. Indien sprake is van herhaaldelijke of structurele overschrijding van de gestelde termijn, kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken een verbeterplan op te stellen. Onverminderd de overige rechten van Opdrachtgever kan structurele niet-nakoming leiden tot ingebrekestelling en, indien herstel uitblijft, ontbinding van de overeenkomst overeenkomstig de contractuele bepalingen.
25.	<u>Spoedconsult</u> Opdrachtnemer dient bij kritische situaties binnen twee (2) werkdagen na het verzoek van Opdrachtgever een spoedconsult te organiseren. Van een kritische situatie is in ieder geval sprake wanneer: - mogelijk sprake is van langdurige uitval waarbij de oorzaak hiervan (nog) onduidelijk is. - met het oog op de gezondheidstoestand of omstandigheden van de medewerker een snellere inzet dan de reguliere wachttijd van veertien (14) kalenderdagen (zie eis 24) noodzakelijk of wenselijk is. Opdrachtgever bepaalt, met inachtneming van bovenstaande omstandigheden, of sprake is van een kritische situatie waarvoor een spoedconsult noodzakelijk is. Indien dit het geval is, dient Opdrachtnemer binnen de aangegeven termijn een spoedconsult te organiseren. Dit consult wordt uitgevoerd door een bedrijfsarts of andere daartoe bevoegde functionaris van Opdrachtnemer. Een spoedconsult mag uitgevoerd worden door een vervangende functionaris.
26.	<u>Normtijden</u> Voor de diverse uit te voeren diensten zullen de onderstaande normtijden gehanteerd worden: • Telefonisch consult – 20 minuten • Eerste consult – 45 minuten

	• Vervolgconsult – 30 minuten • Probleemanalyse – 60 minuten • Uitgebreid consult (o.a. WIA-aanvraag of arbeidsconflict – 45 minuten • Arbeidsomstandighedenconsult / Preventief spreekuur – 30 minuten • Eerstejaarsevaluatie – 60 minuten • Actueel oordeel + opstellen medische informatie – 75 minuten • Inzetbaarheidsprofiel – 60 minuten • Medische verklaring deskundigenoordeel – 30 minuten Voor het opstellen van rapportages naar aanleiding van reguliere consulten mogen er geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.
27.	<u>Kosten spreekuren</u> Voor de uitvoering van een spreekuur/consult geldt dat een korte voorbespreking (circa tien (10) minuten) of het aandragen van een concrete vraagstelling per e-mail, inbegrepen moet zijn in het tarief zoals vermeld op het prijzenblad. Tarieven voor de verrichtingen betreffen zodoende de voorbereiding, het gesprek, het opstellen van de documentatie/rapportage en (eventuele) nazorg. Uitgebreidere overlegmomenten vooraf of naar aanleiding van een consult mogen door Opdrachtnemer gefactureerd worden op basis van het uurtarief van de desbetreffende functionaris.
28.	<u>Interventies verzuimbegeleiding</u> Opdrachtnemer heeft een adviserende rol met betrekking tot het inzetten van extra interventies. Opdrachtnemer garandeert dat aan medewerkers van Opdrachtgever geen toezeggingen worden gedaan voor extra interventies op kosten van Opdrachtgever, alvorens daarover in overleg te treden met Opdrachtgever. Daarnaast sluit Opdrachtnemer, waar mogelijk, aan bij het vaste zorgaanbod van Opdrachtgever. Mocht Opdrachtgever een beroep doen op Opdrachtnemer voor de inzet van een interventie, dan mag dit uitgevoerd en in rekening worden gebracht na opdrachtverstrekking/schriftelijke instemming (naar aanleiding van een door Opdrachtnemer verstrekte offerte) door Opdrachtgever.
29.	<u>Rapportages</u> Opdrachtnemer dient rapportages van uitgevoerde spreekuren de eerstvolgende werkdag beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever (via de koppeling met HR2Day) en betreffende medewerker. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer duidelijke rapportages opstelt, die eenduidig zijn en niet voor meerdere uitleg vatbaar. Een werkhervattingsadvies na afloop van het spreekuur van de bedrijfsarts voorziet in: • functionele beperkingen en mogelijkheden voor werkhervatting, zonder vermelding van medische gegevens; • gerichte adviezen in het kader van opbouw in eigen of ander werk; • prognose datum verwacht volledig herstel in eigen werk; • optie van een second opinion bij twijfel of ontbreken van een gedeelde conclusie; • een helder onderscheid tussen werken op arbeid therapeutische basis en/of loonwaarde; • een eenduidig en concreet advies met tijdsplanning; • voor zover relevant en toegestaan: een noodzakelijke duiding van werkgerelateerde belemmeringen en mogelijkheden voor re-integratie, zonder medische gegevens of andere niet-noodzakelijke persoonsgegevens te delen. Het is Opdrachtnemer toegestaan om bij gegronde redenen de rapportage later dan de volgende werkdag aan te leveren. Opdrachtnemer dient dit echter onderbouwd aan te geven bij Opdrachtgever. Opdrachtgever ziet bijvoorbeeld een vereiste afstemming met een andere medische specialist als gegronde reden voor vertraagde aanlevering. Opdrachtnemer biedt ruimte voor overleg over de begrijpelijkheid en toepasbaarheid van rapportages, met inachtneming van de professionele onafhankelijkheid van de bedrijfsarts. Opdrachtnemer is bereid rekening te houden met de aanvullende wensen van Opdrachtgever.

30.	<u>Overdracht (langlopende) dossiers</u> Tijdens de implementatie van de dienstverlening bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk welke langlopende dossiers worden overgenomen door Opdrachtnemer. Indien het voor het herstel van de medewerker van Opdrachtgever wenselijk is dat de huidige arbodienstverlener het proces voortzet, dan wordt het dossier niet door Opdrachtnemer overgenomen, dit ter beoordeling van Opdrachtgever. Overdracht van medische dossiers vindt uitsluitend plaats voor zover dit op grond van wet- en regelgeving is toegestaan. Voor de overdracht van lopende dossiers mag Opdrachtnemer éénmalig overdrachtskosten in rekening brengen. Indien er sprake is van deze kosten, dient opdrachtnemer dit te specificeren op het prijzenblad.
31.	<u>Arbeidsomstandigheden consult</u> Iedere medewerker mag een arbeidsomstandighedenconsult aanvragen. Een arbeidsomstandighedenconsult mag plaatsvinden zonder kennisgeving aan of toestemming van (de leidinggevende van) Opdrachtgever. Indien een arbeidsomstandighedenconsult wordt ingezet zal dit conform het afgesproken tarief zijn voor een consult. Opdrachtnemer heeft een (geanonimiseerde) signaleringsfunctie richting Opdrachtgever met betrekking tot de arbeidsomstandighedensprekuren inzake trends en ontwikkelingen, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer dient daarbij te borgen dat de privacy van medewerkers wordt beschermd.
32.	<u>Aanvullende diensten (vaste) functionarissen</u> De (vaste) functionarissen van Opdrachtnemer zijn beschikbaar voor aanvullende diensten die voortvloeien uit de Arbowet en/of het verzuimbeleid van Opdrachtgever. Voorbeelden hiervan zijn: • Het proactief adviseren van het management over inhoudelijke en organisatorische ontwikkelingen binnen de Nederlandse bedrijfsgezondheidszorg. • Het op verzoek deelnemen aan vergaderingen waar gezondheidszorg op de agenda staat (op basis van het gecontracteerde uurtarief) Opdrachtnemer beschikt over mogelijkheden voor advisering inzake mobiliteit, spoor 2 en werk-naar-werktrajecten, dan wel werkt daartoe samen met gespecialiseerde partners.
33.	<u>Vraagstelling</u> De bedrijfsarts werkt bij een verzuimende werknemer altijd met een concrete hulpvraag van de leidinggevende, bij voorkeur samen met de medewerker opgesteld. Wanneer een hulpvraag onduidelijk is, multi-interpretabel is of ontbreekt, volgt altijd feedback van de bedrijfsarts aan de vraagsteller voordat een medewerker wordt ontvangen. Bovendien worden deze ervaringen meegenomen in de periodieke evaluaties.

Communicatie

34.	<u>Sociaal Medisch Overleg (SMO)</u> Het SMT overleg vindt vier (4) keer per jaar plaats per organisatieonderdeel (PO, VO) van Opdrachtgever. In totaal vinden jaarlijks acht (8) SMO's plaats. Doel is om ontmoeting te stimuleren tussen betrokkenen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer en in te gaan op relevante thema's en/of specifieke casussen. Vanuit de Opdrachtgever zijn bij SMO's vertegenwoordigers van HR, bestuur en leidinggevendens aanwezig. Vanuit de Opdrachtnemer dienen hierbij de bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde die verantwoordelijk zijn voor de verzuimcasussen op verzoek aanwezig te zijn. SMO's zijn op initiatief van Opdrachtgever waarbij Opdrachtnemer mede de agenda kan voorbereiden. De frequentie van deze overleggen wordt afgestemd met de Opdrachtnemer. Kosten voor deze overlegmomenten mogen door Opdrachtnemer worden doorbelast op basis van de (uur)tarieven zoals geoffreerd binnen het prijzenblad.
35.	<u>Overleg gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR)</u> Op verzoek en indien gewenst door de GMR dient Opdrachtnemer bereid te zijn tot een gezamenlijk overleg met de GMR van Opdrachtgever. De te bespreken onderwerpen worden in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld. Kosten voor deze overlegmomenten mogen door Opdrachtnemer worden doorbelast op basis van de uurtarieven zoals geoffreerd binnen het prijzenblad.

36.	<u>Evaluatie en operationeel overleg</u> Opdrachtnemer en (de afdeling HR van) Opdrachtgever plannen minimaal één (1) keer per jaar een evaluatie en contractoverleg. Hierbij bespreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer minimaal de volgende onderwerpen: • mate waarin de overeengekomen KPI's zijn behaald; • wijze waarop contractafspraken over en weer zijn ingevuld; • ontwikkelingen van verzuimcijfers in relatie tot de gestelde doelstellingen; • financiële kengetallen; • uitkomsten diverse overlegmomenten; • wijze waarop de waarde-toevoeging door Opdrachtnemer door Opdrachtgever is ervaren; • wijze waarop Opdrachtgever is omgegaan met de verstrekte adviezen, data en kennis die zijn aangereikt door Opdrachtnemer; • trends. Kosten voor dit overlegmoment mogen niet door Opdrachtnemer worden doorbelast. Opdrachtgever ziet dit als belangrijk onderdeel van de dienstverlening.
37.	<u>Managementinformatie</u> Opdrachtnemer levert elk kwartaal een managementrapportage aan dat Opdrachtgever inzicht biedt in cijfers en informatie over verzuim, inzetbaarheid en trends bij de uitvoering van de dienstverlening bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen de inhoud en vorm van de definitieve managementrapportage na gunning gezamenlijk verder af.

Facturatie	
38.	<u>Geen afnamegarantie</u> De inschrijving is gebaseerd op de verwachte afname van Opdrachtgever, genoemde verwachting is geen afnamegarantie.
39.	<u>Opbouw prijzenblad</u> Opdrachtnemer dient de opbouw van het prijzenblad te volgen. Het is niet toegestaan om deze te bewerken of andere informatie in te vullen dan gevraagd.
40.	<u>Uurtarieven</u> Opdrachtnemer wordt gevraagd om binnen het prijzenblad uurtarieven op te geven voor de diverse in te zetten functionarissen.
41.	<u>Aansluitkosten</u> Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om jaarlijkse aansluitkosten per medewerker op te nemen binnen het prijzenblad, bijvoorbeeld voor het doorbelasten van de kosten van de backoffice of het verwerken van het ziekteverlof. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan enig andere vaste jaarlijkse kosten in rekening te brengen voor de uitvoering van de dienstverlening, anders dan de tarieven zoals opgenomen in het prijzenblad.
42.	<u>Eenmalige kosten</u> Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer de gelegenheid om kosten voor de implementatie van de dienstverlening in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Implementatiekosten die Opdrachtnemer wenst te berekenen dienen opgenomen te worden binnen het prijzenblad. Op het moment dat Opdrachtnemer een nulmeting of 'scan' wenst in te zetten als onderdeel van de implementatie van de dienstverlening, dient dit eveneens te worden opgenomen binnen de kosten voor de implementatie. Het is niet toegestaan om hiervoor aanvullende kosten te berekenen, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer dit nadrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
43.	<u>Optionele (preventieve) dienstverlening</u> Indien Opdrachtgever aanvullende dienstverlening wenst af te nemen, dan verstrekt Opdrachtnemer te allen tijde vooraf een offerte (open begroting). Pas na schriftelijke goedkeuring van de offerte door Opdrachtgever mogen de diensten uitgevoerd worden. Opdrachtnemer verstrekt bij haar inschrijving een eigen prijsbijlage met daarop alle aanvullende (preventieve) diensten en uurtarieven van overige in die aangeboden kan worden, naast de verzuimbegeleiding conform de scope van deze aanbesteding.

44.	<u>Tarieven</u> Opdrachtnemer mag voor de uitvoering van de dienstverlening alleen de tarieven in rekening brengen zoals opgenomen in het prijzenblad. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om aanvullende kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer dit schriftelijk zijn overeengekomen. Eventuele aanvullende kosten die Opdrachtnemer bij Opdrachtgever in rekening wenst te brengen dienen verrekend te worden binnen de tarieven voor de functionarissen, verrichtingen of de aansluitkosten.
45.	<u>Reiskosten</u> Op het moment dat een functionaris van Opdrachtnemer een volledige werkdag van acht uur ingezet wordt voor Opdrachtgever, mogen er geen reiskosten in rekening worden gebracht. Op het moment dat een functionaris van Opdrachtnemer op één (1) dag minder dan acht uur bij Opdrachtgever op locatie is, mag er maximaal één (1) uur aan reiskosten in rekening worden gebracht. Onder reiskosten wordt verstaan: reistijd tegen het geoffreerde uurtarief van de betreffende functionaris. Overige reis- of kilometerkosten mogen niet afzonderlijk in rekening worden gebracht.
46.	<u>Indexatie tarieven</u> Prijswijzigingen kunnen slechts één keer per jaar, voor het eerst op 1 maart 2028, door Opdrachtnemer doorgevoerd worden. De door Opdrachtnemer voorgestelde prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot het CBS indexcijfer 'CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen'. De indexatie dient als volgt berekend te worden: <i>prijsindex nieuw (gemiddelde index laatste vier gepubliceerde kwartalen) – prijsindex oud (gemiddelde van dezelfde vier kwartalen daaraan voorafgaand x 100) = procentuele prijsstijging</i> Voorstellen tot prijsaanpassing dienen schriftelijk drie (3) maanden vóór de gewenste ingangsdatum onderbouwd aangeleverd te worden bij Opdrachtgever. Indien een voorgestelde prijsaanpassing na acceptatie van Opdrachtgever niet door Opdrachtnemer wordt doorgevoerd in haar facturering kan Opdrachtnemer de gevolgen van deze prijsaanpassing niet meer met terugwerkende kracht van Opdrachtgever vorderen. Overige (tussentijdse) prijsverhogingen worden niet geaccepteerd. Deze bepaling geldt voor de optiejaren indien daar gebruik van wordt gemaakt.
47.	<u>Facturatie</u> Facturatie geschiedt maandelijks door middel van een digitale verzamelfactuur waar het daadwerkelijk aantal ingezette uren/diensten wordt verantwoord en vermenigvuldigd wordt met het geoffreerde tarief. Opdrachtnemer stuurt de factuur separaat van de specificatie. Op de factuur zijn geen persoonsgegevens van Opdrachtgever opgenomen. Op de specificatie vermeldt u minimaal de volgende informatie: • bedrijfsnaam; • adres; • btw nummer; • bankrekeningnummer; • factuurdatum; • debiteurnummer; • budgetcode; • datum van dienstverlening; • aantal ingezette uren en tarief; • btw-bedrag; • totaal bedrag; • uitsplitsing in uitgevoerde werkzaamheden per medewerker inclusief prijs en tijdsbesteding in minuten. • Uitsplitsing/specificatie per organisatieonderdeel en per (school)locatie van Opdrachtgever. De specificatie bevat geen medische gegevens of inhoudelijke informatie over de reden van dienstverlening. De specificatie wordt beperkt tot de gegevens die noodzakelijk zijn voor controle van de factuur.

Administratie

48.	<u>Koppeling Visma</u> Opdrachtgever werkt momenteel met Visma. Opdrachtnemer dient een verzuim- en documentenkoppeling te realiseren tussen Visma en het systeem van Opdrachtnemer, zolang Visma het bronsysteem blijft en mutaties/taken in en vanuit Visma worden gedaan en niet in het bronsysteem van Opdrachtnemer. De koppeling moet vóór ingang van de overeenkomst door Opdrachtnemer gerealiseerd en volledig operationeel zijn. Indien de koppeling bij aanvang van de overeenkomst nog niet volledig operationeel is door omstandigheden die niet uitsluitend aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen, stellen Partijen vóór de startdatum een tijdelijke, privacy veilige werkprocedure vast waarmee continuïteit van verzuimbegeleiding en naleving van wettelijke termijnen wordt geborgd. Eventuele kosten die Opdrachtnemer (of een in te zetten derde) wenst te rekenen voor het realiseren van de koppeling dienen opgenomen te worden binnen het prijzenblad. Aanvullende (jaarlijkse) kosten voor onderhoud van de koppeling worden geacht te zijn opgenomen binnen het aansluittarief dat Opdrachtnemer in rekening wenst te brengen per medewerker. Indien Opdrachtnemer een derde (onderaannemer) inzet voor het realiseren van deze koppeling, dan wordt na gunning een verwerkersovereenkomst afgesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie van de gegevensmigratie en de inrichting van de benodigde koppelingen, zodat bij aanvang van de overeenkomst de dienstverlening zonder onderbreking kan worden uitgevoerd.
49.	<u>Overdracht bij beëindiging overeenkomst</u> Bij beëindiging of ontbinding dient Opdrachtnemer alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze transitie- en implementatieperiode in samenwerking met een eventuele nieuwe contractpartij. Dit betekent onder meer dat in overleg bepaald wordt welke noodzakelijke gegevens in welk format worden overgedragen aan de nieuwe contractpartij, voor zover de verstrekking daarvan niet in strijd is met de AVG. Er mogen hiervoor geen aanvullende kosten in rekening gebracht worden.
50.	<u>Portaal</u> Opdrachtnemer levert een portaal waarmee de medewerkers van Opdrachtgever toegang krijgen tot documenten en kunnen communiceren met de functionarissen van Opdrachtnemer.