Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan alle bestaande en toekomstige wettelijke verplichtingen en toepasselijke eisen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, privacy, registraties, vergunningen, certificeringen en opleidingen die relevant zijn voor de uitvoering van de dienstverlening
2.	Opdrachtnemer is op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar voor opdrachtgever. Alle correspondentie en communicatie met opdrachtgever vindt plaats in het Nederlands. Opdrachtnemer dient in uitzonderlijke situaties ook in het Engels te kunnen communiceren.
3.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over voldoende capaciteit, deskundigheid en vervangingsmogelijkheden om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
4.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over een klachtenprocedure waarin klachten worden geregistreerd, behandeld en bewaard. Op iedere schriftelijke klacht ontvangt opdrachtgever binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging met een beschrijving van de vervolgstappen en de verwachte doorlooptijd van de afhandeling. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever op verzoek over de wijze waarop klachten over de dienstverlening, een bedrijfsarts of een andere ingezette professional kunnen worden ingediend en afgehandeld. De klachtenprocedure is tevens toegankelijk voor medewerkers van opdrachtgever.
5.	Opdrachtnemer is op verzoek van opdrachtgever verplicht de dienstverlening na afloop van de Overeenkomst gedurende een overbruggingsperiode van maximaal drie (3) maanden onder gelijkblijvende voorwaarden voort te zetten, teneinde een zorgvuldige overgang naar een opvolgende opdrachtnemer mogelijk te maken. Opdrachtgever dient dit verzoek uiterlijk twee (2) maanden vóór de einddatum van de overeenkomst schriftelijk aan opdrachtnemer kenbaar te maken. Opdrachtnemer zal aan een dergelijk verzoek onvoorwaardelijk medewerking verlenen.
6.	Opdrachtgever zorgt ervoor dat de benodigde en rechtsgeldig ondertekende machtigingen van medewerkers tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt, voor zover deze noodzakelijk zijn voor dossieroverdracht. Opdrachtnemer draagt zorg voor het opvragen en overnemen van de lopende dossiers van de huidige opdrachtnemer. De overdracht van de lopende dossiers dient uiterlijk op de ingangsdatum van de overeenkomst volledig te zijn afgerond.
Bestellingen en facturatie	
7.	Opdrachtnemer is in staat om elektronisch inkooporders te kunnen ontvangen.
8.	Opdrachtnemer voorziet alle facturen van: - Een bestelnummer van de gemeente Groningen; - Naam van de contactpersoon van de Gemeente Groningen.
9.	We hebben 2 manieren voor de facturatie: 1. E-facturatie (https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl). 2. Factuur (pdf) per e-mail verzenden aan facturendigitaal@groningen.nl. Op de factuur vermeldt de opdrachtnemer in ieder geval: - de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen; - het factuuradres; - het totale factuurbedrag inclusief en exclusief btw en toegepaste btw-tarief; - het ordernummer zoals verstrekt door de Opdrachtgever. Het ontbreken van ons ordernummer kan tot vertraging in de betaling leiden of retourzending van de factuur.

10.	Opdrachtnemer geeft een prestatieverklaring (pakbon, werkbon, foto, urenregistratie) af bij facturen boven de € 2.500 (exclusief btw).
11.	De geoffreerde prijzen en tarieven zijn in ieder geval vast tot 01 januari 2028. Contractant is gerechtigd één keer per jaar op 1 januari voor het eerst per 01 januari 2028 , de prijzen en tarieven aan te passen. Als index wordt de ontwikkeling van de index*: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), bedrijfstak: Zakelijke Dienstverlening (M-N)* van het Centraal Bureau voor de Statistiek gehanteerd. Zie voor de voorwaarden de overeenkomst.
12.	Inschrijver neemt in haar factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever zal van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen geen gebruik maken
13.	Inschrijver verstrekt aan het eind van elk kwartaal een gespecificeerde financiële verantwoording.
14.	Opdrachtnemer verstrekt bij iedere factuur een voldoende gespecificeerde onderbouwing van de gefactureerde werkzaamheden. Op verzoek van opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer aanvullende informatie ter onderbouwing van de factuur.
Personeel	
15.	Opdrachtnemer zet uitsluitend professionals in die beschikken over de voor hun functie vereiste opleiding, deskundigheid, registraties, certificeringen en bevoegdheden en die voldoen aan de geldende wettelijke en professionele eisen voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
16.	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de dienstverlening BIG-geregistreerde bedrijfsartsen in. Daarnaast is het toegestaan gebruik te maken van een Arts in Opleiding tot Specialist (AIOS), mits deze werkzaam is onder supervisie van een erkende bedrijfsarts. Opdrachtnemer kan gebruik maken van taakdelegatie, mits deze is ingericht conform de geldende wet- en regelgeving en de toepasselijke richtlijnen van de NVAB. De eindverantwoordelijkheid voor de gedelegeerde werkzaamheden blijft te allen tijde bij de bedrijfsarts.
17.	Opdrachtnemer beschrijft bij aanvang van de overeenkomst de rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de bedrijfsarts, taakgedelegeerden en overige professionals die betrokken zijn bij de uitvoering van de dienstverlening. Voor leidinggevenden, HR en medewerkers is te allen tijde inzichtelijk wie betrokken is bij een dossier, welke professional verantwoordelijk is voor de uitvoering van werkzaamheden en op welke wijze opschaling naar de bedrijfsarts plaatsvindt
18.	De voor iederz ingezette bedrijfsarts beschikt over aantoonbare ervaring met medewerkers binnen de sociale werkvoorziening, beschut werk of vergelijkbare doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
19.	Structurele vervanging van een arts of taakgedelegeerde op initiatief van opdrachtnemer vindt altijd plaats in overleg met en na akkoord opdrachtgever.
20.	Opdrachtgever kan verzoeken om vervanging van een bedrijfsarts of andere ingezette professional indien sprake is van onvoldoende aansluiting bij de organisatie of onvoldoende kwaliteit van dienstverlening.
21.	Indien opdrachtgever tijdens de dienstverleningsperiode, na evaluatie met opdrachtnemer, heeft vastgesteld dat er geen klik is met een arts of taakgedelegeerde, of de overeengekomen (kwaliteit van) dienstverlening niet kan leveren, dan is opdrachtnemer genoodzaakt om structurele vervanging te regelen. Bij structurele vervanging van de taakgedelegeerde of de bedrijfsarts, kan de inzet niet eerder aanvangen dan na een gesprek en de goedkeuring van opdrachtgever. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat iedere vervanging van de door opdrachtnemer in te zetten taakgedelegeerde en bedrijfsarts niet tot hogere kosten voor opdrachtgever leidt.
22.	Medewerkers die ingezet worden ten behoeve van de opdracht dienen in het bezit te zijn van een geldige VOG (Verklaring Omtrent Gedrag) niet ouder dan ~~één (1) jaar~~ 6 maanden bij indiensttreding. Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer te kunnen aantonen dat aan deze eis wordt voldaan.
Dienstverlening	

23.	Opdrachtgever draagt zorg dat mutatie van ziek- en herstelmeldingen dagelijks plaats vindt. Ziekte meldingen worden door opdrachtnemer nog dezelfde dag verwerkt.
24.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot het maken van afspraken voor een zogenaamd preventief spreekuur. Het spreekuur is bedoeld om medewerkers de gelegenheid te bieden hun vragen over gezondheid en werk aan de bedrijfsarts voor te leggen.
25.	Opdrachtnemer levert een actieve bijdrage aan preventie en duurzame inzetbaarheid. Opdrachtnemer signaleert risico's en ontwikkelingen op basis van verzuimgegevens, casuïstiek en ervaringen binnen de organisatie en vertaalt deze naar concrete adviezen of verbetervoorstellen. Opdrachtnemer levert gevraagd en ongevraagd advies aan opdrachtgever over mogelijkheden om uitval te voorkomen en duurzame inzetbaarheid te bevorderen.
26.	Opdrachtnemer draagt zorg dat de informatie met betrekking tot verzuim op ieder gewenst moment beschikbaar is voor opdrachtgever.
27.	Opdrachtnemer garandeert dat, indien een medewerker van opdrachtgever contact opneemt met het verzoek een afspraak te maken met de bedrijfsarts, dit contact persoonlijk dan wel telefonisch uiterlijk binnen 3 werkdagen plaats zal vinden.
28.	Opdrachtnemer draagt zorg dat de Arbodienstverlening voldoet aan de wettelijke vereisten en termijnen van o.a. de Ziektewet, Wet verbetering Poortwachter, Wet werk en Inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) en Arbeidsomstandigheden wet.
29.	De bedrijfsarts geeft in de spreekuurrapportage een heldere analyse van de vraagstelling, een advies over de inzetbaarheid c.q. belastbaarheid van de medewerker in de eigen functie.
30.	Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van opdrachtgever advies te geven of inhoudelijke input te leveren ten behoeve van de opstelling, actualisatie, beoordeling of evaluatie van de Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) en het bijbehorende Plan van Aanpak.
31.	Opdrachtnemer is in staat om op verzoek van opdrachtgever een Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (PAGO) en/of Preventief Medisch Onderzoek (PMO) uit te voeren of te organiseren. Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever desgevraagd over de inzet, inrichting en opvolging van deze onderzoeken. De daadwerkelijke afname van een PAGO en/of PMO vindt uitsluitend plaats op verzoek van opdrachtgever en maakt geen onderdeel uit van de verplichte afname van dienstverlening.
32.	Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor spoedconsulten en urgente medische advisering. In situaties waarbij naar oordeel van opdrachtgever sprake is van een urgente casus, waaronder ernstige psychische problematiek, veiligheidsvraagstukken, arbeidsconflicten of andere zwaarwegende omstandigheden, is binnen één werkdag overleg met een bedrijfsarts mogelijk.
33.	Opdrachtnemer biedt medewerkers van de opdrachtgever de mogelijkheid een second opinion aan te vragen overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar ingerichte procedure voor second opinions en informeert medewerkers desgevraagd over de wijze waarop hiervan gebruik kan worden gemaakt. Een second opinion wordt uitgevoerd door een onafhankelijke bedrijfsarts die niet eerder betrokken is geweest bij de betreffende casus.
Dienstverlening specifiek voor de gemeente Groningen	
34.	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit in lijn met de offerteaanvraag en bijlagen en houdt bij de uitvoering van de dienstverlening rekening met de daarin opgenomen uitgangspunten, ambities en doelstellingen.
35.	Opdrachtnemer dient op het moment dat de overeenkomst ingaat te beschikken over een representatieve en goed gefaciliteerde, zelfstandige werk- en spreekuurruimte op een locatie in de gemeente Groningen. De spreekuurruimte dient maximaal 6 kilometer (6000 meter) binnen een straal gerekend vanaf de Grote Markt 1, 9712 HN Groningen te zijn gevestigd. De motivatie van deze eis is gelegen in: - De ervaring leert dat een spreekuurruimte gevestigd op de locatie van opdrachtgever minder gefaciliteerd en geoutilleerd is dan een spreekuurruimte bij een bedrijfsarts. Indien nader onderzoek noodzakelijk is moet een medewerker terecht kunnen bij deze spreekruimte; - Vanwege privacyoverwegingen moeten werknemers een uitwijkmogelijkheid hebben inzake het bezoeken van het spreekuur;

	- Het grootste deel van de medewerkers is gevestigd in de gemeente Groningen. Een spreekuurruimte binnen de gemeente Groningen voorkomt een te grote reisafstand voor de medewerkers die in de gemeente wonen; - Ook wordt de reisafstand beperkt voor alle medewerkers die vanaf een werklocatie in de gemeente Groningen de bedrijfsarts bezoeken; - Door het beperken van reisbewegingen wordt de impact op het milieu zo laag mogelijk gehouden. - De straal van 6 kilometer (6000 meter) is gerekend vanaf de Grote Markt 1, 9712 HN Groningen omdat dit het meest centrale punt van de gemeente Groningen is. - Indien de opdrachtgever wenst dat een spreekuur op één van de eigen locaties wordt gehouden, dient de opdrachtnemer hieraan medewerking te verlenen en zorg te dragen voor een passende invulling van het spreekuur op de betreffende locatie. De straal wordt gemeten met behulp van Google Maps.
36.	De opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig aanleveren van de spreekuurrapportage in het HRM-systeem van de opdrachtgever, uiterlijk binnen 48 uur na afloop van het spreekuur.
37.	Opdrachtnemer stelt binnen drie maanden na ingangsdatum van de overeenkomst een plan van aanpak op waarin wordt beschreven hoe de dienstverlening bijdraagt aan het terugdringen van verzuim, het versterken van duurzame inzetbaarheid en de verdere ontwikkeling van de verzuimaanpak binnen Gemeente Groningen inclusief iederz. Het plan van aanpak wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd en indien nodig geactualiseerd.
~~38.~~	~~Opdrachtnemer draagt zorg voor de zogenoemde 42ste week melding bij het UWV.~~
Dienstverlening specifiek voor iederz	
39.	Het spreekuur vindt plaats op locatie iederz, Silkeborgweg 2, 9723 AL Groningen. Opdrachtgever zal voor de medewerkers van opdrachtnemer kosteloos zorgdragen voor een geschikte werkruimte (spreekkamer, onderzoeksruimte inclusief noodzakelijke voorzieningen en internet- en telefoonverbinding) alsmede voor arbeidsomstandigheden die voldoen aan de eisen van art. 7:658 BW. Voorts zal opdrachtgever opdrachtnemer vrijwaren tegen alle aanspraken gebaseerd op of verband houdende met het niet voldoen aan deze zorgplicht.
40.	Het zorgdragen voor het tijdig, binnen 48 uur na het spreekuur aanleveren van de spreekuurrapportage in het HRM systeem Compas (geleverd door Emergo Systems) van opdrachtgever). Tijdens deze aanbesteding loopt er ook een nieuwe aanbesteding voor een HRM systeem. Indien er een ander HRM systeem dan Compass uitkomt, wenst de opdrachtgever dat hierin ook binnen 48 uur na het spreekuur de spreekuurrapportages in HRM-systeem staan.
41.	Opdrachtnemer draagt **geen** zorg voor de zogenoemde 42ste week melding bij het UWV. Iederz draagt zelf zorg hiervoor.
Rapportage - Overleggen - KPI's	
42.	Opdrachtnemer levert tweemaal per jaar een rapportage voor zowel Gemeente Groningen als iederz afzonderlijk. De rapportage wordt digitaal aangeleverd in PDF- en Word-formaat en bevat minimaal: • een terugblik op de afgelopen rapportageperiode; • verzuimcijfers en verzuimpercentages; • verzuimcijfers uitgesplitst naar geslacht en leeftijdscategorie; • verzuimoorzaken, voor zover toegestaan binnen de geldende privacywetgeving; • gesignaleerde beroepsziekten en bedrijfsongevallen; • de gemiddelde verzuimduur; • trends, ontwikkelingen en prognoses; • aanbevelingen en verbetervoorstellen; • aantallen spreekuren en oproepen; • adviezen ten aanzien van verzuimbegeleiding; • een overzicht van ingezette interventies; • het aantal no-show afspraken; • signalering van opvallende ontwikkelingen, verzuimrisico's en aandachtspunten. De rapportage kan op verzoek van opdrachtgever worden uitgesplitst naar organisatie-, directie-, dienst-, afdeling-, team- of doelgroepniveau, zodat inzicht ontstaat in verschillen tussen organisatieonderdelen en doelgroepen.

	De rapportage wordt uiterlijk één maand na afloop van de rapportageperiode aan opdrachtgever verstrekt. Op verzoek van opdrachtgever licht opdrachtnemer de rapportage toe aan opdrachtgever, de Ondernemingsraad en/of andere relevante overleg- en managementgremia. De bespreking van de halfjaarlijkse rapportage kan tevens dienen als strategisch overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, waarbij ten minste de ontwikkelingen op het gebied van verzuim, duurzame inzetbaarheid, preventie, dienstverlening en mogelijke verbeteringen worden besproken. Opdrachtnemer licht toe welke opvolging is gegeven aan eerder geadviseerde verbetermaatregelen en welke effecten hiervan zichtbaar zijn.
43.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst een digitaal dashboard beschikbaar waarmee opdrachtgever beschikt over actuele managementinformatie op organisatie-, directie-, afdelings- en doelgroepniveau en waarmee gestuurd kan worden op verzuim, inzetbaarheid en de uitvoering van de dienstverlening.
44.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van de wettelijke rapportage inzake melding van beroepsziekten.
45.	Opdrachtnemer wijst één vaste accountmanager aan als eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever voor operationele, tactische en strategische vraagstukken.
46.	Minimaal éénmaal per kwartaal vindt operationeel overleg plaats tussen de contactpersoon (accountmanager) van opdrachtnemer en de contractmanager van opdrachtgever waarin de uitvoering van de dienstverlening wordt besproken.
47.	Minimaal éénmaal per twee (2) maanden vindt er een gezamenlijk overleg plaats tussen de bedrijfsarts, contractmanager opdrachtgever, accountmanager opdrachtnemer en contactpersoon HRM waarin minimaal aan de orde komt: - De dienstverlening - De samenwerking - De ontwikkeling van de dienstverlening naar de toekomst - Het verzuimcijfer - Verwachtingen - Langdurig verzuim
48.	Minimaal 98% van de spreekuurafspraken wordt binnen de afgesproken termijnen ingepland. Minimaal 98% van de spreekuurrapportages wordt binnen 48 uur na het spreekuur verwerkt in het door opdrachtgever gebruikte HR-systeem. Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de gerealiseerde prestaties en licht eventuele afwijkingen toe.
49.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende capaciteit beschikbaar voor deelname aan duurzaam inzetbaarheid overleggen (DIO) en vergelijkbare overlegvormen gericht op verzuimbegeleiding, re-integratie en inzetbaarheid. Deelname aan deze overlegvormen maakt onderdeel uit van de reguliere dienstverlening en leidt niet tot aanvullende kosten voor opdrachtgever.
Privacy, beveiliging & systemen	
50.	Opdrachtnemer waarborgt dat medische gegevens en diagnoses strikt gescheiden blijven van de reguliere HR-administratie en uitsluitend toegankelijk zijn voor daartoe bevoegde professionals. Medische gegevens en diagnoses worden niet via systeemkoppelingen aan opdrachtgever beschikbaar gesteld, tenzij dit wettelijk is toegestaan.
51.	Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan de implementatie inzicht in de gegevens die vanuit opdrachtgever worden aangeleverd en de gegevens die vanuit opdrachtnemer worden teruggeleverd.
52.	Gegevensuitwisseling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vindt plaats via een beveiligde en gedocumenteerde koppeling. Handmatige bestandsuitwisseling is niet het uitgangspunt, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken maken.
53.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over een actueel continuïteits- en herstelplan voor de dienstverlening en toetst periodiek de werking hiervan.
54.	Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever inzicht in de partijen die betrokken zijn bij de hosting, het beheer en de ondersteuning van de dienstverlening en die daarbij toegang kunnen hebben tot gegevens van opdrachtgever.
55.	Bij beëindiging van de overeenkomst stelt opdrachtnemer gegevens beschikbaar in een overeengekomen format en draagt zorg voor verwijdering van gegevens, kopieën en back-ups overeenkomstig de tussen partijen gemaakte afspraken en de geldende wet- en regelgeving.

56.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat systeemkoppelingen bij beëindiging van de overeenkomst kunnen worden beëindigd of vervangen zonder afhankelijkheid van leveranciers specifieke software. Opdrachtnemer stelt hiervoor de benodigde technische documentatie beschikbaar.
57.	Opdrachtnemer beschikt over voorzieningen waarmee gegevensuitwisseling via systeemkoppelingen kan worden gecontroleerd en herleid. Op verzoek van opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer inzicht in de verwerking van gegevensuitwisselingen ten behoeve van het onderzoeken en oplossen van verstoringen of fouten.
58.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig over voorgenomen wijzigingen die gevolgen kunnen hebben voor bestaande systeemkoppelingen, gegevensuitwisseling of gegevensstructuren en treft maatregelen om verstoring van de dienstverlening zoveel mogelijk te voorkomen.
59.	Opdrachtnemer ondersteunt versiebeheer van systeemkoppelingen en hanteert een redelijke overgangstermijn bij wijzigingen of uitfasering van bestaande koppelingen, zodat opdrachtgever voldoende gelegenheid heeft om noodzakelijke aanpassingen door te voeren.
60.	Opdrachtnemer slaat persoonsgegevens en medische gegevens op binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Op verzoek van opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer inzicht in de locaties waar gegevens worden opgeslagen en verwerkt, inclusief de daarbij betrokken hosting- en infrastructuurpartijen.
61.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over een aantoonbaar ingericht back-up- en herstelproces waarmee de continuïteit, beschikbaarheid en herstelbaarheid van gegevens en systemen wordt gewaarborgd. Op verzoek van opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer inzicht in de gehanteerde maatregelen en de wijze waarop de werking hiervan periodiek wordt getoetst.