samenwerking
beroepsonderwijs
bedrijfsleven

Programma van Eisen Arbodienstverlening

Eisen 1. Juridisch	
Eis 1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening en bijbehorende dienstverlening ten behoeve van de Aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
Eis 1.2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.3	De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 1.4	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: 1. Overeenkomst 2. Verwerkersovereenkomst 3. Aanbestedingsstukken en de Nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde) 4. AI Voorwaarden SBB 2027 5. Inkoopvoorwaarden diensten SBB 2027 6. Inschrijving Opdrachtnemer
Eis 1.5	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Alle gegevens door de Aanbestedende dienst aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De Aanbestedende dienst behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
Eis 1.6	De verwerkersovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen vormen onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden, geldt dat de verwerkersovereenkomst slechts prevaleert boven de Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen indien het gaat om de verwerking van persoonsgegevens.
Eis 1.7	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van de Aanbestedende dienst blijkt en draagt ervoor zorg dat alle medewerkers van/namens Opdrachtnemer, alsmede onderaannemers en (toe)leveranciers van Opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht.
Eis 1.8	Opdrachtnemer brengt de Aanbestedende dienst, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 1.9	De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor op ontbinding van de Overeenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
Eis 1.10	Indien de Overeenkomst binnen de looptijd wordt ontbonden om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie, of andere tekortkomingen die aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is Opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede

	verstaan het verschil tussen de met Opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere (marktconforme) prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de Overeenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.
Eis 1.11	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat bij een fusie van de Aanbestedende dienst met een derde partij de scope van de opdracht kan wijzigen binnen de kaders van artikel 2.163 Aw 2012 en de Overeenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
Eis 1.12	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen, en/of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de Aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.
Eis 1.13	Onenigheid over kwaliteit en uitvoering van de opdracht wordt door de Aanbestedende dienst aan een deskundige onafhankelijke derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde komen voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.
Eis 1.14	De door Opdrachtnemer bij inschrijving opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria maken automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

Eisen 2. Commercieel	
Eis 2.1	De Overeenkomst heeft een looptijd van twee (2) jaar met de mogelijkheid voor de Aanbestedende dienst om éénzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden tweemaal te verlengen voor een duur van twee (2) jaar. De verwachte ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 mei 2027.
Eis 2.2	De Aanbestedende dienst stelt Opdrachtnemer uiterlijk zes (6) maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de Overeenkomst schriftelijk in kennis indien de Aanbestedende dienst gebruik maakt van de verlengingsoptie. Indien een verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de Overeenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd.
Eis 2.3	De prijzen zijn in euro's afgerond op twee (2) decimalen, inclusief btw.
Eis 2.4	Alle prijzen zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot transport- en afleveringskosten, verpakkingskosten, opslagkosten, levering DDP (Incoterms®2020) op locatie van de Aanbestedende dienst, installatie- en montagekosten, administratiekosten, overheadkosten, kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie etc.
Eis 2.5	De overeengekomen prijzen liggen in ieder geval vast tot en met 31 december 2028 en kunnen – eerst per 1 januari 2029 op verzoek van Opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per jaar worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule: (jaargemiddelde nieuw jaar – jaargemiddelde oud jaar) / jaargemiddelde oud jaar x 100% (afgerond op 2 decimalen). Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd.
Eis 2.6	Wordt in een jaar afgezien van herzien van de prijzen, dan vindt indexering in het

	daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar; indexering over meerdere jaren is derhalve uitgesloten.
Eis 2.7	Een voornemen tot indexatie dient Opdrachtnemer minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan schriftelijk aan de Aanbestedende dienst te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.
Eis 2.8	Negatieve indexering dient Opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen en de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.
Eis 2.9	Wijzigingen in wettelijke heffingen mogen te allen tijde worden doorgevoerd mits deze minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan, of indien de periode tussen bekendmaking en invoering van de wettelijke wijziging minder dan twee (2) maanden bedraagt binnen twee (2) weken na bekendmaking schriftelijk te melden aan de Aanbestedende dienst, voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst. Het doorvoeren van wijzigingen met terugwerkende kracht is niet toegestaan.
Eis 2.10	Verlagingen van wettelijke heffingen dient Opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden én de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht, voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule, te worden aangepast.
Eis 2.11	Alle in de Aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en aantallen zijn indicatief, wat betekent dat hieraan geen rechten ontleend kunnen worden door Opdrachtnemer voor de werkelijke afname. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, welke gebaseerd is op historische cijfers en toekomstverwachtingen. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger, of lager uitkomt.

Eisen 3. Dienstverlening	
Eis 3.1	Opdrachtnemer garandeert landelijke dekking van de arbodienstverlening. Onder landelijke dekking wordt verstaan: • Er is een landelijk netwerk van bedrijfsartsen welke bij voorkeur ook regionaal werken om de continuïteit te kunnen waarborgen. • Opdrachtnemer garandeert landelijke dekking, dat wil zeggen, minimaal in elke provincie minimaal één fysieke spreekuurlocatie.
Eis 3.2	Opdrachtnemer is in staat om medewerkers ook middels digitale communicatiemiddelen te bereiken. • Voor digitale consults mag gebruik worden gemaakt van beveiligde omgevingen zoals Teams. • Inzicht in eigen dossier alsmede geplande afspraken van medewerker zijn middels een portaal te bereiken. Dit portaal moet voldoen volgens hetgeen is gesteld
Eis 3.3	Opdrachtnemer zet fysieke en digitale consulten doelmatig in. Opdrachtnemer garandeert dat minimaal 70% van de consulten fysiek zullen plaatsvinden. De keuze voor de consultvorm en consultafspraak wordt gemaakt op basis van de aard en complexiteit van de casus. Dit vindt plaats in afstemming met Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Digitale consulten vervangen niet automatisch de fysieke consulten.
Eis 3.4	Opdrachtnemer stelt minimaal vier (4)/maximaal vijf (5) bedrijfsartsen. De Opdrachtnemer stelt daarnaast capaciteit beschikbaar voor de operationele coördinatie van verzuim processen. Deze ondersteuning omvat onder meer het monitoren van voortgang, het

	signaleren van knelpunten, het afstemmen met relevante stakeholders en het ondersteunen van de Opdrachtgever bij effectieve uitvoering van het verzuimbeleid.
Eis 3.5	In geval dat er een bedrijfsarts vervangen wordt door een nieuwe bedrijfsarts volgt er altijd een kennismakingsgesprek met Opdrachtgever voorafgaand aan de start van deze nieuwe bedrijfsarts. Opdrachtgever wordt hiervan minimaal vier (4) weken van tevoren van op de hoogte gesteld.
Eis 3.6	De bedrijfsartsen van Opdrachtnemer zijn wekelijks beschikbaar voor vragen, afspraken met medewerkers, HR Business Partners en leidinggevenden.
Eis 3.7	Opdrachtnemer waarborgt een consistente aanpak tussen de bedrijfsartsen. Bevindingen van de spreekuren zullen schriftelijk worden teruggekoppeld aan de gekoppelde contactpersonen van Opdrachtgever. In deze terugkoppeling wordt in beginsel aangegeven wat de belastbaarheid is van de medewerker en wat de hieruit voortvloeiende mogelijkheden en beperkingen met betrekking tot het werk zijn. Terugkoppelingen zijn volledig, concreet, werkgericht en handelingsgericht; wat kan de medewerker wel, wat niet, onder welke voorwaarden en met welke opbouw.
Eis 3.8	Bedrijfsartsen zijn beschikbaar voor overleg en vragen vanuit HR: • binnen vijf (5) werkdagen voor reguliere aanvragen • binnen twee (2) werkdagen voor complex/spoedcasussen • voor schriftelijk/telefonisch terugkoppeling van een consult binnen twee (2) werkdagen nadat het consult heeft plaatsgevonden • op verzoek van Opdrachtgever is Opdrachtnemer telefonisch danwel elektronisch beschikbaar voor overleg met HR en leidinggevenden van SBB ter voorbereiding en nabespreking van de consulten.
Eis 3.9	Bedrijfsartsen zijn beschikbaar voor medewerkers: • voor een eerste (fysiek danwel digitaal) consult binnen tien (10) werkdagen na eerste ziekmelding bij reguliere casussen. • voor een, bij voorkeur fysiek, spoedconsult binnen vijf (5) werkdagen na eerste ziekmelding op verzoek van Opdrachtgever. • voor een digitaal consult indien medewerker niet in staat is om fysiek aanwezig te zijn
Eis 3.10	Opdrachtgever voert de regie op het verzuimproces en onderhoudt het eerste contact met de verzuimende medewerker. Wanneer een consult bij de bedrijfsarts gewenst is, meldt Opdrachtgever de medewerker aan bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor het tijdig uitnodigen en inplannen van het spreekuur conform de Wet verbetering en eisen bij 3.9
Eis 3.11	Opdrachtnemer verwerkt ziek- en herstelmeldingen en personeelsmutaties in het systeem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is in staat hiermee een koppeling te realiseren met het HR-systeem (AFAS) van Opdrachtgever. Alternatief AFAS koppeling wordt benadrukt: Opdrachtnemer verwerkt ziek- en herstelmeldingen en personeelsmutaties in zijn systeem en waarborgt dat deze gegevens via een directe koppeling met het HR-systeem AFAS van Opdrachtgever worden gesynchroniseerd. De koppeling dient een tijdige, volledige en foutloze gegevensuitwisseling te ondersteunen en aan geldende eisen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy te voldoen.

Eis 3.12	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: • Termijnbewaking in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter • Signalering frequent verzuim (vanaf 3 keer ziek in 365 dagen) • 42e weeksmelding naar het UWV • Opstellen probleemanalyse (en bijstelling) • Opstellen Actueel oordeel • Opstellen Actuele Mogelijkheden Lijst (AML)
Eis 3.13	**Casemanagement**: • Opdrachtgever verzorgt in samenwerking met de medewerker het opstellen van het plan van aanpak. • Opdrachtnemer levert hiervoor een Probleemanalyse en advies aan. Het plan van aanpak wordt schriftelijk vastgelegd en vormt als zodanig een onderdeel van het re-integratiedossier. • Opdrachtgever voert tweewekelijkse evaluaties tussen leidinggevende en zieke medewerker. • Opdrachtgever stelt plan van aanpak bij op basis van de tussentijdse evaluaties. • Opdrachtnemer levert de tussentijdse terugkoppelingen van de spreekuren. • Opdrachtgever verzorgt de eerstejaars evaluatie op basis van terugkoppeling van de bedrijfsarts. • Opdrachtgever stelt het re-integratiedossier en -verslag samen. • Opdrachtnemer neemt een actieve houding op zich ten aanzien van het signaleren van stagnatie. Opdrachtnemer zoekt hiervoor zelf actief contact met Opdrachtgever en adviseert op basis van expertise.
Eis 3.14	**Re-integratiedossier** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de opbouw van het re-integratiedossier en de aanlevering van het re-integratieverslag aan haar medewerker voor de indiening hiervan bij het UWV indien noodzakelijk voor een WIA-aanvraag, second opinion, ontslag tijdens ziekte of aanvraag re-integratievoorzieningen. • Opdrachtnemer stelt het vertrouwelijk actueel oordeel en medisch dossier op dat noodzakelijk is ter completering van het re-integratiedossier. • Opdrachtgever en medewerker ontvangen beide het actueel oordeel van Opdrachtnemer. • Alleen de medewerker ontvangt het medisch dossier van Opdrachtnemer. • Verstrekking van het re-integratiedossier aan derden is alleen mogelijk met instemming van de betreffende medewerker.
Eis 3.15	**Toegang bedrijfsarts/Preventief Spreekuur** Opdrachtnemer faciliteert een preventief spreekuur bij de bedrijfsarts dat voor alle werknemers van Opdrachtgever rechtstreeks toegankelijk is. Deelname aan het spreekuur vereist geen toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de bekendheid van deze voorziening onder werknemers.

Eis 3.16	**Preventieve bedrijfsgezondheidszorg** De bedrijfsarts van Opdrachtnemer adviseert over preventieve maatregelen met betrekking tot het arbeidsomstandighedenbeleid of over aanpassing daarvan. Waar nodig worden andere deskundigen ingeschakeld door Opdrachtnemer. De bedrijfsarts van Opdrachtnemer zal hierin nauw samenwerken met de preventiemedewerker en de veiligheids- en gezondheidsrisico's binnen Opdrachtgever met de preventiemedewerker bespreken. In het kader daarvan zal Opdrachtgever alle relevante informatie met betrekking tot de preventieve maatregelen die Opdrachtgever neemt ten aanzien van verzuim en de wijze waarop Opdrachtgever invulling geeft aan de verzuim- en re-integratiebegeleiding, beschikbaar stellen aan de bedrijfsarts van Opdrachtnemer.
Eis 3.17	**Aanvullend zorgnetwerk** Opdrachtnemer beschikt over een landelijk dekkend netwerk van gekwalificeerde professionals en samenwerkingspartners op gebied van: • **Curatief**: gericht op herstel van ziekte en verzuim. • **Preventief**: gericht op het voorkomen van ziekte en verzuim. • **Amplitief**: gericht op het bevorderen van vitaliteit, welzijn, duurzame inzetbaarheid en optimaal functioneren.
Eis 3.18	**Toegang werkplek** Opdrachtgever verleent de bedrijfsarts en, indien relevant, door Opdrachtnemer ingezette arbodeskundigen, op verzoek toegang tot de betreffende werkplekken en stelt hiervoor de benodigde informatie beschikbaar. Indien voor de toegang tot specifieke werkplekken veiligheids-, geheimhoudings- of toegangsprocedures gelden, stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan tijdig op de hoogte. Partijen dragen er gezamenlijk zorg voor dat dergelijke procedures de uitvoering van de wettelijke taken van de bedrijfsarts niet onnodig belemmeren.
Eis 3.19	**Second opinion** Opdrachtnemer faciliteert de wettelijke mogelijkheid tot een second opinion door een onafhankelijk geregistreerd bedrijfsarts die niet betrokken is geweest bij de begeleiding van de betreffende medewerker. Voor de second opinion zal het door Opdrachtnemer opgegeven vastgestelde tarief in rekening worden gebracht.
Eis 3.20	**Melding beroepsziekten of beroepsgebonden aandoeningen** De bedrijfsarts adviseert Opdrachtgever proactief over preventieve maatregelen en een structurele aanpak ter voorkoming van beroepsziekten en beroepsgebonden aandoeningen. Indien sprake is van een meldingsplichtige beroepsziekte, draagt Opdrachtnemer zorg voor tijdige melding bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB) conform de geldende wet- en regelgeving.
Eis 3.21	**Klachtenprocedure** Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. De klachtenprocedure is op de website van Opdrachtnemer te raadplegen. Werknemers van Opdrachtgever kunnen per e-mail een klacht indienen. Opdrachtnemer zal de klacht conform haar klachtenprocedure in behandeling nemen en indien nodig maatregelen

	treffen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen werknemers actief informeren over de klachtenprocedure.

Eisen 4. Facturatie	
Eis 4.1	Onder vermelding van de overeenkomst verzendt Opdrachtnemer maandelijks een factuur voor de basisdienstverlening op basis van het aantal medewerkers van Opdrachtgever.
Eis 4.2	Per kwartaal wordt door Opdrachtgever het aantal medewerkers doorgegeven voor de opvolgende 3 maanden. Opdrachtnemer geeft voor het aanleveren van deze aantallen minimaal drie (3) weken van tevoren een signaal af aan Opdrachtgever.
Eis 4.3	Onder vermelding van de overeenkomst verzendt Opdrachtnemer per kwartaal achteraf een verzamelfactuur van de diensten afgenomen in het aanvullende Zorgnetwerk.
Eis 4.4	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: Gegevens Opdrachtnemer • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN rekeningnummer • Debiteurnummer Gegevens de Aanbestedende dienst • Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) • Louis Braillelaan 24, 2719 EJ Zoetermeer • Contractnummer Factuur gegevens • Factuurdatum • Factuurnummer • Intern referentienummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer Kostenoverzicht als bijlage Gegevens zoals gespecificeerd in de eisen 4.5 en 4.6 m.b.t. het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de facturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 4.5	De bijlage bij de factuur voor basisdienstverlening bevat minimaal de volgende gegevens: • Factuurdatum • Factuurnummer

	• Periode waar het kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) • Aantal medewerkers • Prijs per medewerker zoals opgenomen in de Bijlage XX Prijzenblad behorende bij de overeenkomst • Totaal kosten (incl. en excl. btw) • Naam en telefoonnummer contactpersoon Opdrachtnemer De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 4.6	De bijlage voor de afgenomen diensten uit het Zorgnetwerk bevat minimaal de volgende gegevens: • Factuurdatum • Factuurnummer • Periode waar het kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) • Specificatie van de afgenomen diensten van de Opdrachtgever • Kosten per afgenomen dienst (incl. en excl. btw) • Totaal kosten (incl. en excl. btw) • Naam en telefoonnummer contactpersoon Opdrachtnemer De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 4.7	De bijlage voor de afgenomen diensten uit het Zorgnetwerk wordt separaat van de factuur verzonden naar Opdrachtgever op een nog nader te bepalen mailadres.
Eis 4.8	Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF formaat gestuurd aan facturen@s-bb.nl.
Eis 4.9	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 4.10	Indien een factuur niet voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen twintig (20) werkdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
Eis 4.11	De Aanbestedende dienst is gerechtigd om indien er sprake is van door Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) welke niet tijdig zijn voldaan door Opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan de Aanbestedende dienst.
Eis 4.12	Indien de Aanbestedende dienst een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de betalingstermijn heeft voldaan, kan Opdrachtnemer van rechtswege de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119b lid 1 BW in rekening te brengen. De rentevergoeding wordt berekend over de vordering van Opdrachtnemer.
Eis 4.13	De Aanbestedende dienst is te allen tijde gerechtigd de door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door de Aanbestedende dienst aan te wijze onafhankelijke accountant, als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 BW, op juistheid te laten controleren.
Eis 4.14	Indien de Aanbestedende dienst gebruik maakt van een accountantscontrole zal Opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
Eis 4.15	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de Aanbestedende dienst, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel

	onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.

Eisen 5. Communicatie	
Eis 5.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 5.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de Aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.
Eis 5.3	De Aanbestedende dienst krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan vijf (5) werkdagen afwezig is wordt de Aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de Aanbestedende dienst contact opneemt met de contactpersoon.
Eis 5.4	De Aanbestedende dienst krijgt, indien de vaste beslissingsbevoegde contactpersoon (accountmanager) langer dan vijf (5) werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (accountmanager).
Eis 5.5	De Aanbestedende dienst krijgt een vast inhoudelijke beslissingsbevoegd contactpersoon (coördinerend bedrijfsarts) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de inhoud van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan vijf (5) werkdagen afwezig is wordt de Aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de Aanbestedende dienst contact opneemt met de contactpersoon. De vaste contactpersoon is gedurende de implementatiefase in beginsel beschikbaar. Geplande afwezigheid dient vooraf met Opdrachtgever te worden afgestemd en mag geen negatieve invloed hebben op de voortgang van de implementatie.
Eis 5.6	De Aanbestedende dienst krijgt indien de vaste inhoudelijke beslissingsbevoegde contactpersoon (coördinerend bedrijfsarts) langer dan vijf (5) werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de inhoud van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon(coördinerend bedrijfsarts).
Eis 5.7	Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk die tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar is, waarbij geldt dat in 99% van de gevallen de telefoon binnen één (1) minuut wordt beantwoord (geen antwoordapparaat c.q. voicemail). De telefoonkosten mogen niet meer bedragen dan de kosten voor een telefoongesprek naar een vaste telefoonlijn in Nederland. De servicedesk is vijf (5) werkdagen per week tijdens kantooruren bereikbaar.

Eisen 6. Personeel	
Eis 6.1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de Aanbestedingsstukken uit te voeren.
Eis 6.2	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering opdracht ongestoord voortgang vindt en

	conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau, als aantoonbare relevante werkervaring).
Eis 6.3	Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer die ingezet worden voor de uitvoering van de opdracht dienen voldoende gekwalificeerd te zijn en te blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Opdrachtnemer inzage te geven in de gehanteerde kwalificatie-eisen alsook aan te tonen dat de betreffende medewerkers aan de gestelde kwalificatie-eisen (blijven) voldoen.
Eis 6.4	Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer welke in een gebouw van de Aanbestedende dienst komen houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.
Eis 6.5	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers die gedurende de looptijd van de Overeenkomst bij Opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is.
Eis 6.6	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
Eis 6.7	De Aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor het inzetten van illegale (ingehuurde en/of gecontracteerde) werknemers voor de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart de Aanbestedende dienst voor alle ter zake door de overheid aan Opdrachtnemer opgelegde boetes.
Eis 6.8	Indien de Aanbestedende dienst niet tevreden is over de inzet van een medewerker van Opdrachtnemer kan de Aanbestedende dienst verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. De Aanbestedende dienst zal tijdig Opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.

Eisen 7. Overleg en rapportages	
Eis 7.1	**Operationeel overleg** • Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er (minimaal) vier (4) maal per jaar een operationeel overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. • Aanwezig vanuit Opdrachtnemer zijn ten minste de operationeel coördinator en de senior bedrijfsarts. • Aanwezig vanuit Opdrachtgever zijn de aangewezen HR vertegenwoordigers van SBB. • Doel van dit overleg is het bespreken van lopende verzuimdossiers, aandachtspunten in de dienstverlening, termijnbewaking Wet verbetering poortwachter en operationele verbetermaatregelen

Eis 7.2	**Tactisch overleg**
	• Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt er (minimaal) tweemaal per jaar een tactisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
	• Aanwezig vanuit Opdrachtnemer zijn ten minste de accountmanager, de operationeel coördinator en de senior bedrijfsarts
	• Aanwezig vanuit Opdrachtgever zijn vertegenwoordigers van HR (HR teamleider en HRBP).
	• Tijdens dit overleg worden minimaal besproken:
	  ○ KPI-prestaties;
	  ○ verzuimontwikkelingen;

	○ naleving Wet verbetering poortwachter; ○ WIA-risicodossiers; ○ dienstverlening en samenwerking; ○ klachten en verbetervoorstellen; ○ KPI-prestaties; ○ verzuimontwikkelingen; ○ naleving Wet verbetering poortwachter; ○ WIA-risicodossiers; ○ dienstverlening en samenwerking; ○ klachten en verbetervoorstellen.
Eis 7.3	**Strategisch overleg** • Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt er (minimaal) eenmaal per jaar een strategisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. • Aanwezig vanuit Opdrachtnemer zijn ten minste de accountmanager en senior bedrijfsarts • Aanwezig vanuit Opdrachtgever zijn vertegenwoordigers van HR (HR manager en HRBP) en het MT. • Tijdens dit overleg worden minimaal besproken: ○ meerjarige verzuimtrends; ○ duurzame inzetbaarheid; ○ preventiebeleid; ○ arbeidsmarktontwikkelingen; ○ risico's ten aanzien van langdurig verzuim en WIA-instroom; ○ strategische verbeteradviezen.
Eis 7.4	**Overleg met ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging of belanghebbende werknemers** • Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt er (minimaal) eenmaal per jaar een overleg plaats tussen de OR van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. • Aanwezig vanuit Opdrachtnemer zijn ten minste de operationeel coördinator en de senior bedrijfsarts. • Aanwezig vanuit Opdrachtgever zijn ten minste de OR en de Preventiemedewerker. • Tijdens dit overleg worden ten minste besproken: ○ het jaarverslag van de bedrijfsarts ○ relevante arbeidsomstandighedenrisico's, preventieve maatregelen en aanbevelingen voor verbetering van het arbobeleid. • De bedrijfsarts levert hiervoor een actieve en inhoudelijke bijdrage.
Eis 7.5	De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van Opdrachtnemer in overleg met de Aanbestedende dienst bepaald.
Eis 7.6	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de Aanbestedende dienst te bepalen locatie.
Eis 7.7	**Verslaglegging** Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van alle overleggen. De conceptnotulen worden uiterlijk vijf (5) werkdagen na het overleg digitaal (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) aangeleverd bij SBB. Verslagen bevatten minimaal: • besluiten;

	• acties; • actiehouder; • planning; • opvolging van eerdere afspraken.
Eis 7.8	De verslaglegging dient goedgekeurd te worden door de Aanbestedende dienst. Indien de Aanbestedende dienst het niet eens is met de verslaglegging dient deze aangepast te worden of indien de Opdrachtnemer het niet eens is met de door de Aanbestedende dienst verlangde aanpassingen dient er binnen vijf (5) werkdagen, een nieuw overleg plaats te vinden over de onderwerpen waarover met het niet eens is in de verslaglegging. Indien het voor de Aanbestedende dienst niet mogelijk is om binnen vijf (5) werkdagen een nieuw overleg te plannen dan dient er tenminste binnen deze periode een nieuw overleg gepland te worden.
Eis 7.9	Indien KPI's niet worden gerealiseerd of tekortkomingen worden geconstateerd, stelt Opdrachtnemer binnen tien (10) werkdagen een verbeterplan op. Het verbeterplan bevat minimaal: • analyse van de oorzaak; • corrigerende maatregelen; • planning; • verantwoordelijke functionaris; • evaluatiemoment
Eis 7.10	De KPI's worden door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk vastgesteld afhankelijk van de verzuimcijfers en de ontwikkeling binnen de organisatie.

Eis 7.11	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal eenmaal per jaar én op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen tien (10) werkdagen de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per maand, kwartaal, half jaar, jaar én gedurende de looptijd van de overeenkomst), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen:
	
	• **Uitvoering opdracht in zijn algemeenheid**
	  ○ Verzuimcijfer algemeen
	  ○ Meldingsfrequentie
	  ○ Kort, middellang en lang verzuim
	  ○ Nul verzuim
	  ○ Ziekteverzuim op leeftijdscategorie
	  ○ Cijfers m.b.t. ingezet Zorgnetwerk/interventies
	
	• **Performance (na gunning verder af te stemmen)**
	  ○ KPI's
	  ○ Cijfers m.b.t. fysieke en digitale consulten
	  ○ Bereikbaarheid en responstijden
	  ○ Naleving SLA (wordt nader opgesteld tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever)

Eis 7.12	Alle rapportgages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) aan Opdrachtgever verstrekt via een beveiligde omgeving.
Eis 7.13	Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat: • De informatie duidelijk en begrijpelijk is. • Rapportages een consistente lijn volgen. • Indien tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden in de rapportageoplossingen dienen deze te worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat

	betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.
Eis 7.14	De wijze waarop de rapportages worden gepresenteerd (o.a. visuele weergave), wordt in overleg tussen de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de implementatiefase.

Eisen 8. Duurzaamheid	
Eis 8.1	De uitvoering van de opdracht moet minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
Eis 8.2	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, die is of zal ontstaan door het niet naleven van de geldende milieuvoorschriften en beschikt over alle benodigde vergunningen en ziet toe dat de voorschriften worden nageleefd.

Eisen 9. Informatiebeveiliging en Privacy	
Eis 9.1	**Wettelijk kader en uitgangspunten** De aangeboden oplossing dient aantoonbaar te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG). Het systeem moet ontworpen zijn volgens het principe van Privacy by design, en ingericht zijn volgens het principe van Privacy by Default. **Verwerking van persoonsgegevens** Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor het doel waarvoor zij zijn verzameld (doelbinding). Daarbij worden alleen die persoonsgegevens verwerkt die noodzakelijk zijn om dat doel te bereiken (dataminimalisatie). De toegang tot gegevens is beperkt tot geautoriseerde gebruikers en de verwerking, uitwisseling en opslag van persoonsgegevens vindt plaats op een beveiligde (versleutelde) wijze. De oplossing moet ondersteuning bieden voor wettelijke bewaartermijnen, geautomatiseerde verwijdering of archivering van gegevens en adequate audit- en rapportagemogelijkheden ten behoeve van toezicht door de Functionaris Gegevensbescherming (FG). Indien bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt, moet passende controle, logging en verantwoording mogelijk zijn. **Transparantie, toestemming en incidentmanagement** De leverancier beschikt over een privacyverklaring en informeert betrokkenen over de verwerking van hun gegevens. Medische gegevens worden alleen na schriftelijke toestemming van de medewerker aan derden verstrekt. Daarnaast beschikt de leverancier over beleid ten aanzien van het handelen bij een eventuele inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek, zie verwerkersovereenkomst), en draagt de leverancier zorg voor naleving van geheimhoudingsplicht en geldende beroepscodes door al het ingezette personeel en eventueel ingeschakelde derden. **AI Act** Voor zover AI-functionaliteiten onderdeel uitmaken van de oplossing, dient de leverancier aantoonbaar te voldoen aan de relevante vereisten uit de Europese **AI Act**, waaronder risico inschatting, transparantie, menselijk toezicht, risicobeheersing en verantwoorde toepassing van AI.