

Bijlage 5 Programma van Eisen

Aanbesteding basisdienstverlening Arbodiensten Albeda 2020

Inleiding

Dit programma van eisen bestaat uit de minimale eisen die Albeda stelt aan de basisdienstverlening Arbodiensten.

Inschrijvingen dienen derhalve aan de onderstaande eisen te voldoen. Deze eisen zijn knock-outcriteria. De inschrijving dient aan dit programma van eisen te voldoen. Inschrijvingen die niet voldoen aan onderstaande eisen, worden door Albeda uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Continuïteit van dienstverlening

- | | |
|---|---|
| 1 | Opdrachtnemer draagt zorg voor kwalitatief volwaardige en tijdige vervanging in geval van vakantie, ziekte en overige afwezigheid van vaste professionals. Uitgangspunt is dat slechts incidenteel en in overleg met de opdrachtgever tot vervanging wordt overgegaan en dat in het kader van continuïteit maximaal binnen een werkweek een vervanger met dezelfde functie en met vergelijkbare kwaliteiten in te zetten. |
|---|---|

Algemene voorwaarden

- | | |
|---|---|
| 2 | Opdrachtnemer voldoet aan de procedurele voorschriften genoemd in het bestek 'Aanbestedingsdocument basisdienstverlening Arbodiensten Albeda 2020' inclusief bijlagen. Door middel van het indienen van een inschrijving verklaart de Inschrijver akkoord te gaan met de gunningprocedure en alle procedurele voorschriften en voorwaarden. |
| 3 | Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en leveringen Albeda 2020 zijn altijd van toepassing. De algemene (leverings-, verkoop- en overige) voorwaarden van de Inschrijver zijn daarom uitdrukkelijk niet van toepassing. |
| 4 | Veranderingen in de uitvoering van werkzaamheden zoals overeengekomen dienen door beide partijen schriftelijk te worden vastgelegd en ondertekend. Opdrachten tot uitvoering van werkzaamheden die niet in deze overeenkomst zijn geregeld, dienen separaat schriftelijk te worden overeengekomen. |
| 5 | Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan werkzaamheden te laten uitvoeren door derden, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. Voor het geval dat Opdrachtnemer <u>tijdelijk</u> in de praktische onmogelijkheid verkeert om zelf de dienstverlening uit te voeren, is hij verplicht met derden een zodanige regeling te treffen, dat de continuïteit tegen de geldende voorwaarden en gestelde eisen is gegarandeerd. Hiervan moet Albeda vooraf schriftelijk in kennis worden gesteld en schriftelijk toestemming geven. Opdrachtnemer is te allen tijde enig aanspreekpunt voor Albeda en is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de opdracht. |
| 6 | De opdrachtnemer gaat akkoord met de wachtkamerconstructie zoals opgenomen in paragraaf 1.3.7. van het aanbestedingsdocument. |
| 7 | De opdrachtnemer zal voor de werkgever aantoonbaar alle mogelijkheden benutten om de kosten voor in te zetten interventies, preventieve zorg en extra diensten te verhalen op de individuele zorgverzekering van de betreffende werknemer (het zogenaamde ontubbelen). |
| 8 | De opdrachtnemer werkt met een verlengde-arm-constructie (taakdelegatie) op basis van de Werkwijzer Taakdelegatie. De Praktijkondersteuner bedrijfsarts/ verzuimcoach of andere professional is het 1e aanspreekpunt in de verzuimbegeleiding en blijft dit gedurende het verzuimtraject, met uitzondering van het medisch gedeelte. Dit is voorbehouden aan de bedrijfsarts. |

9	De opdrachtnemer beschikt over een locatie in Rotterdam of nabije omgeving die goed bereikbaar is met het openbaar vervoer ten behoeve van spreekuren. De opdrachtnemer biedt online diensten aan. Er is laagdrempeligheid in contacten met medewerkers en leidinggevenden
10	De professionals van de opdrachtnemer conformeren zich aan de vastgestelde "visie op duurzame inzetbaarheid en verzuimpreventie", (zie bijlage) handelen hiernaar en voeren deze uit.
11	De opdrachtnemer neemt op eigen initiatief contact op met de leidinggevende van de zieke medewerker op de 7e ziektedag. De professional beoordeelt en adviseert en plant binnen 5 werkdagen een afspraak op het spreekuur. De advisering wordt voortgezet zolang de arbeidsongeschiktheid duurt, ook al is de periode van 104 weken verzuim overschreden
12	Opdrachtnemer berekent geen kosten voor dossieroverdracht en het beëindigen van het contract.
13	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel dient: <ul style="list-style-type: none"> • De Nederlandse taal voldoende machtig te zijn; • In bezit te zijn van een recente VOG niet ouder dan twaalf maanden. • De geldende huis- en veiligheidsregels van Albeda in acht te nemen. • Professioneel, vakbekwaam en dienstverlenend te zijn.
Kwaliteit	
14	Opdrachtnemer verklaart uitsluitend gekwalificeerde, voor zover relevant, gecertificeerde en geregistreerde professionals in te zetten voor de dienstverlening.
15	Opdrachtnemer draagt aantoonbaar zorg voor bij- en nascholing zodat diens professionals actuele ontwikkelingen in de markt en op gebied van wetgeving bijhouden. Opdrachtnemer stelt zich proactief op in het informeren van opdrachtgever ten aanzien van ontwikkelingen in de markt en op het gebied van wetgeving.
16	De professionals van de opdrachtnemer hebben ervaring met non profit-instellingen, die werken volgens het eigen-regiemodel met de leidinggevende als casemanager. Ze treden adequaat op richting medewerker en leidinggevende en ondersteunen en coachen bij de taakvolwassenheid. Albeda wil groeien naar het model van duurzame inzetbaarheid. De verschillende actoren zullen moeten groeien in hun rol en het pakken van hun verantwoordelijkheid in de praktijk. Met deze groei naar een taakvolwassen organisatie heeft opdrachtnemer aantoonbare ervaring. Opdrachtnemer ondersteunt en coacht bij deze groei.
17	Inzet arbeidsdeskundige: de arbeidsdeskundige voert in week 42 van het verzuim of zoveel eerder als wenselijk is een arbeidsdeskundig onderzoek uit en stelt een rapportage op.
18	Inschrijver geeft uitvoering aan SMO's en open spreekuren. In het Programma van wensen beschrijft inschrijver op welke wijze deze overleggen worden ingevuld en welke professionals hieraan deelnemen.
19	Indien opdrachtnemer externe professionals inhuurt die als zelfstandige verbonden zijn aan de organisatie van de opdrachtnemer, draagt de opdrachtnemer zorg voor een goede samenwerking en goede communicatie ten aanzien van een duidelijke rol- en taakverdeling. Opdrachtnemer heeft hierbij de regie ten aanzien van externe inhuur.
20	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure.
21	Opdrachtnemer ziet het als een inspanningsverplichting om samen met Albeda de doelstellingen ten aanzien van verlaging van verzuim gedurende de contractperiode te realiseren.
Administratie Afas	
22	Opdrachtnemer heeft kennis van- en ervaring met het verwerken van verzuimregistratie/Wet Verbetering Poortwachter in Afas of is bereid om deze kennis zich eigen te maken. Opdrachtnemer verwerkt de acties m.b.t. verzuim/WvP in het personeelssysteem (Afas) uitsluitend en alleen conform de instructies van Albeda. Aanlevering van verzuimgegevens

	verloopt via een automatische koppeling tussen personeelssysteem (Afas) en systeem Opdrachtnemer.
24	De opdrachtnemer rapporteert in minimaal 95% van een gehouden spreekuur binnen 24 uur schriftelijk alle communicatie ten aanzien van terugkeer (werkhervattingadvies) van medewerker en uploadt het rapport in Afas uitsluitend volgens de voorgeschreven procedure van de opdrachtgever.
Bestelmodule Purchase to Pay	
25	Voor het plaatsen van opdrachten zal Albeda gebruikmaken van Exact Purchase to Pay (voorheen Proquro). P2P is een digitaal bestelprogramma van Exact waarmee het totale inkoopproces en de facturatie optimaal ondersteunt wordt. Binnen P2P kunnen gebruikers opdrachten plaatsen, fiatteurs fiatteren bestellingen, voordat de opdracht/order naar de dienstverlener/leverancier is verzonden. Op basis van het procuratieschema worden opdrachten/orders geaccepteerd en facturen worden betalingsgereed gesteld na uitvoering van de opdracht. P2P is bedoeld voor geselecteerde medewerkers van het Albeda. Opdrachten/orders m.b.t. deze aanbesteding zullen alleen via P2P geplaatst worden. De nadere uitwerking/koppeling P2P wordt tijdens de implementatie met opdrachtnemer doorgenomen. Opdrachtnemer gaat akkoord met en biedt ondersteuning voor het ontvangen van opdrachten vanuit Purchase to Pay (P2P).
Duurzaam en maatschappelijk verantwoord inkopen	
26	Albeda wil een voorbeeldfunctie vervullen op het gebied van duurzaam en maatschappelijk verantwoord inkopen. Albeda heeft zichzelf als doel gesteld criteria toe te passen bij Arbodienstverlening. Albeda wil zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen door een inclusieve organisatie te zijn. Dit doen wij o.a. door het aannemen en inzetten van een aantal medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in de vorm van participatiebanen. Opdrachtnemer gaat akkoord met het bieden van ondersteuning voor het realiseren van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Albeda.
27	Albeda heeft binnen de stad Rotterdam een belangrijke rol in de gemeenschap. Denk hierbij aan werkprojecten voor kansarme jongeren, verbeteren van de leefomgeving of het beschikbaar stellen van stageplaatsen in onze regio. Albeda streeft ernaar een partner te contracteren die gedurende de samenwerking hieraan bijdraagt. Opdrachtnemer gaat akkoord met het bieden van ondersteuning voor het realiseren van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Albeda t.b.v. de stad/regio Rotterdam.
Service Level Agreement	
28	Opdrachtnemer en opdrachtgever sluiten een SLA af. Inschrijver levert gelijktijdig met het opstellen van een SLA een Communicatieplan waarin is beschreven hoe de communicatie tussen Albeda en Opdrachtnemer zal plaatsvinden. In dit Communicatieplan is minimaal opgenomen; <ul style="list-style-type: none"> • Vaste contactpersoon per locatie • Vaste contactpersoon voor contractmanager Albeda • Een omschrijving van het operationeel, het tactisch en het strategisch overleg met tijdsplan en registratie van de afspraken Op welke wijze Opdrachtnemer met de klanten wil/ zal communiceren en welke middelen/ tools Opdrachtnemer daarbij wil/ zal inzetten
Evaluatie	
29	Minimaal viermaal per jaar ontvangt opdrachtgever een rapportage waarin de verzuimoorzaken, interventies, resultaten trends en adviezen t.a.v. optimalisatie en uitnutting budget zijn opgenomen. Deze KPI maakt onderdeel uit van een SLA.

30	<p>Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen jaarlijks, in het 3e kwartaal een overleg organiseren waarin minimaal de volgende onderwerpen aan de orde komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit werkzaamheden; • Kwaliteit geleverde informatie; • Tevredenheid opdrachtgever; • Evaluatie en beoordeling afspraken; • Klachtenafhandeling; • Functioneren partijen; • Uitnutting budget; • Verbeterpunten partijen. <p>Deze onderwerpen maken onderdeel uit van een SLA.</p>
Prijzen / tarieven (prijzenblad)	
31	Inschrijver dient het Prijzenblad in te vullen waarop de offerte betrekking heeft. De prijsstelling dient 'all-in' te zijn.
32	Voor specifieke opdrachten of additionele diensten zal Albeda een prijsopgave vragen. Deze prijsopgave dient te worden gebaseerd op de geoffreerde c.q. overeengekomen (uur)tarieven. Albeda zal deze prijsopgave desgewenst toetsen op marktconformiteit en behoudt zich het recht voor de opdracht elders te verstrekken.
Budget	
33	De opdrachtnemer biedt een marktconforme totaalprijs aan per medewerker inclusief BTW voor de basisdienstverlening arbodiensten. Zie prijzenblad. Het totaal aantal medewerkers bedraagt 2181 (peildatum 07-09-2020). Bij stijging of daling van tenminste 5% van het aantal medewerkers zal het bedrag achteraf aangepast worden op peildatum 01 april van een lopend kalenderjaar. In het tweede en derde contractjaar is in het totale budget een positieve verschuiving te zien ten gunste van preventieve zorg en duurzame inzetbaarheid. Het doorvoeren van prijsstijgingen tijdens de contractperiode is niet toegestaan. De jaarlijkse door de overheid vastgestelde en bekend gemaakte indexering mag opdrachtnemer toepassen.
Indexering	
34	<p>Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat tijdens de looptijd van de overeenkomst bij indexering volgens de NZA indexeringsmethode geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indexatie op de verkoopprijzen mag één maal per jaar per ingang van het nieuwe schooljaar (1 augustus) plaatsvinden en dienen altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd te worden voor 1 mei voorafgaand aan het volgend schooljaar • Indexeringen worden vastgesteld i.o.m. Albeda en kunnen pas plaatsvinden na schriftelijke goedkeuring van Albeda; Albeda houdt zich het recht voor om met een duidelijke onderbouwing een voorgestelde indexering te weigeren • Het eerste moment van indexatie is de ingang van schooljaar 2022/2023
Facturering	
35	Facturen dienen als PDF per e-mail gestuurd te worden naar: crediteuren@albeda.nl Voor de facturen op de specifieke TCR-locaties van Albeda is het factuuradres: crediteuren@tcrmbn.nl
36	<p>De factuur dient te worden geadresseerd aan:</p> <p>Albeda T.a.v. Crediteurenadministratie Postbus 9451 3007 AL Rotterdam</p> <p>De factuur voor TCR dient te worden geadresseerd aan:</p>

	<p>Albeda inzake Techniek College Rotterdam Postbus 109 2990 AC Barendrecht</p> <p>(NB: indien er géén "inzake Techniek College Rotterdam " staat vermeld wordt de factuur niet in behandeling genomen)</p> <p>Op de factuur dient vermeld te zijn "xxxxxxx <betreffende locatie>" en de volgende wettelijke eisen waaraan een factuur in Nederland moet voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordernummer P2P • Factuurdatum • Factuurnummer • Kostenplaats • Kostendrager (bij projecten) • KvK nummer • IBAN nummer • Naam en adres van de leverancier • Naam en adres van de klant • Omschrijving van de goederen of diensten • Aantal goederen of diensten • De datum dat de goederen geleverd of de diensten verricht zijn • Prijs • exclusief BTW (per product) • BTW tarief • BTW bedrag (in euro) • Het totaal te betalen bedrag • BTW nummer
39	Een factuur bevat niet meer dan één kostenplaats.
40	Facturatie geschiedt per maand en vindt achteraf plaats, behalve als daarover andere afspraken zijn gemaakt.