

Vraagspecificatie

"Arbodienstverlening ProRail"

Extern

Van	ProRail
Auteurs	Myrte IJkelens, Emma Sluman
Kenmerk	
Versie	
Datum	29 januari 2021
Bestand	Vraagspecificatie ProRail aanbesteding 2021
Status	Definitief

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Werkwijze en visie	4
3	Doelstelling en opdrachtomschrijving	6
4	Verwachtingen	7
5	Omvang van de dienstverlening	8
6	Eisen aan de dienstverlening	9
6.1	Algemeen	9
6.2	Medische begeleiding	10
6.3	Veiligheidskeuringen	11
6.4	Spreekuren	12
6.5	Preventief Medisch Onderzoek (PMO)	12
6.6	Continuïteit van dienstverlening: selectie en vervanging	13
6.7	Rapportage en managementinformatie	13
6.8	Communicatie en overlegstructuren	14
6.9	Rolverdeling en samenwerking	15
6.10	Providerboog	16
6.11	Klachtenprocedure	16
6.12	Kwaliteitsborging	17
6.13	Prijs en facturering	17
6.14	Automatisering / ICT	18
6.15	Persoonsgegevens / AVG	19
7	Implementatie	20
8	Bijlagen	21

1 Inleiding

ProRail is verantwoordelijk voor het onderhoud, de vernieuwing, de uitbreiding en de veiligheid van het spoorweginet van Nederland. Zij verdeelt als onafhankelijke partij de ruimte op 7.000 kilometer spoor, regelt alle treinverkeer (ongeveer 1,4 miljoen ritten per werkdag) en bouwt en beheert stations.

De missie van ProRail is om mensen, steden en bedrijven te verbinden per spoor: nu en in de toekomst. Samen met vervoerders zet ProRail zich dag en nacht in om reizigers en goederen veilig en op tijd op hun bestemming te laten komen. Zij wil dat mensen aangenaam reizen en dat het vervoer duurzaam is.

Momenteel worden er voorbereidingen getroffen om ProRail om te vormen tot een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) waarmee de eindverantwoordelijkheid in handen van de minister van Infrastructuur en Milieu (I&M) komt.

Dit document geeft de context weer waarin ProRail zich bevindt en specificeert de gevraagde dienstverlening van de arbodienst. In het volgende hoofdstuk (2) wordt ingegaan op de wijze waarop ProRail wil samenwerken, inclusief een toelichting op het bestaande bedieningsmodel en de zorgvuldig samengestelde providerboog. Tevens wordt de visie van ProRail op inzetbaarheid toegelicht. In hoofdstuk 3 worden de doelstelling en opdracht beschreven. Hoofdstuk 4 gaat in op de verwachtingen en hoofdstuk 5 beschrijft de omvang van de dienstverlening. Hoofdstuk 6 specificeert de eisen die ProRail stelt aan de samenwerking, levering en bijbehorende dienstverlening. In hoofdstuk 7 wordt stilgestaan bij de implementatie met als laatste hoofdstuk, hoofdstuk 8, een overzicht van bijlagen met achtergrondinformatie waarnaar verwezen wordt in de tekst.

2 Werkwijze en visie

ProRail heeft een grote veranderopgave te realiseren, waarbij een optimale inzet van vitale en gemotiveerde medewerkers van belang is. In bijlage 1 wordt de veranderopgave van ProRail toegelicht. Met een solide team (= hierna genoemd klantteam), gevormd door professionals van de Opdrachtnemer en HR-professionals aan ProRailzijde, wordt in gezamenlijkheid met partners uit de providerboog en in lijn met de strategie van ProRail, gestuurd op de duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

ProRail vindt het een randvoorwaarde dat het klantteam onderling “dezelfde taal spreekt” en inzetbaarheid benadert vanuit het ICF¹-model. Dit model beschrijft in eenduidige taal het functioneren van mensen en de factoren die hierop van invloed zijn. Het menselijk functioneren wordt gezien als een complexe wisselwerking tussen een aandoening of ziekte enerzijds, en de externe en persoonlijke factoren anderzijds. Daarmee wordt ervan uitgegaan dat een ziekmelding niet per sé op zichzelf staat. ProRail omarmt dit gedachtegoed bij haar leiderschapsontwikkeling en haar benadering van vitaliteit, zodat er altijd oog blijft voor de context waarin iemand zich bevindt. In dit kader is het van belang dat er door bedrijfsartsen die zijn ingezet voor ProRail, gedacht kan worden in scenario's bij benadering van een casus.

Voor de borging van kwaliteit vindt ProRail een belangrijke voorwaarde dat professionals uit het klantteam over en weer kritisch mogen zijn, en dat het klantteam de dienstverlening en onderlinge samenwerking regelmatig op inhoud en proces evalueert, verdiept of aanpast op basis van gesignaleerde trends. ProRail voelt zich als maatschappelijke organisatie verantwoordelijk om zeer kritisch te zijn op de kosten van verzuim en verwacht in samenwerkingsverbanden scherp te zijn op de uitgaven. Deze scherpheid mag echter niet ten koste gaan van kwaliteit van dienstverlening, kwaliteit van verzuimbegeleiding en interventiekeuzes. Er wordt gestuurd op kort verzuim en duurzame terugkeer naar het werk om kosten en impact op interne bedrijfsprocessen te beperken, zonder het oog voor het welzijn van de medewerker op langere termijn uit het oog te verliezen.

ProRail gaat ervan uit dat elk verzuim boven de 2,5% beïnvloedbaar is. Dat is de reden dat er de afgelopen jaren veel geïnvesteerd is in sturing op preventie. De recente ontwikkelingen rondom het COVID-19 virus (zoals de introductie van een hybride werkvorm, ook post-COVID-19), maar ook technologische ontwikkelingen (automatisering van systemen) en maatschappelijke ontwikkelingen (bijv. [de omvorming naar ProRail naar een zbo](#)), hebben impact op interne processen en het welzijn van medewerkers. Het vergt aanpassingsvermogen van medewerkers en het ontwikkelde (persoonlijk) leiderschap. Daarnaast doen deze ontwikkelingen een appèl op goed werkgeverschap ten behoeve van het creëren van het juiste klimaat om medewerkers tot hun recht te laten komen en om de juiste keuzes kunnen maken.

ProRail heeft haar eigen visie op duurzame inzetbaarheid (DI) (zie bijlage 2). Zij ziet inzetbaarheid als *het resultaat van de medewerker die vanuit eigen kracht ervoor zorgt dat hij op ieder moment in zijn loopbaan op de voor hem én de organisatie juiste plek zit of zich daar naartoe beweegt. De medewerker werkt bewust aan de ontwikkeling van eigen gezondheid, vitaliteit, kwalificaties, kennis en vaardigheden en wordt daarin optimaal gefaciliteerd door de werkgever.* Daarnaast heeft ProRail overkoepelend aan de strategie voor de langere termijn een medewerkersvisie (zie bijlage 3) beschreven. Eén van de principes is een volwassen arbeidsrelatie tussen medewerker en leidinggevende waarbij sturing op inzetbaarheid een gezamenlijke verantwoordelijkheid is.

¹ 'International Classification of Functioning, Disability and Health'

In deze context vormt het klantteam met elkaar een waardevol samenwerkingsverband waarin proactief en effectief en op basis van wederzijds vertrouwen met elkaar wordt samengewerkt. Er is sprake van een constante dialoog ten behoeve van het versterken van de inzetbaarheid van de medewerkers. Daartoe wordt regelmatig naar elkaar uitgesproken wat er over en weer wel, maar ook wat niet werkt.

Bedieningsmodel

ProRail gaat uit van het Eigen Regie Model. Het bedieningsmodel bij ProRail is zo georganiseerd dat de leidinggevende de rol van casemanager heeft en “in the lead” is. Het monitoren van de individuele verzuimcasuïstiek is belegd bij een aantal caseregisseren. (NB. ProRail beschikt d.d. januari 2021 over drie caseregisseren.) Deze hebben een eigen portefeuille die gekoppeld is aan één of meerdere bedrijfseenheden (BE's) en/of afdelingen. De caseregisseren komen doorgaans in beeld na het eerste contact tussen bedrijfsarts en de arbeidsongeschikte medewerker, of zoveel eerder als de leidinggevende zelf aangeeft. Zij vervullen een rol in ieder geval tot en met de WIA beschikking (einde 2de ziektejaar). Zij adviseren leidinggevend en zetten hen waar nodig aan tot actie conform Wet Verbetering Poortwachter en ProRail beleid. Daarnaast hebben zij een signalerende rol ten aanzien van o.a. trends in verzuim en kwaliteit van de verzuimbegeleiding. Waar nodig sluiten zij aan bij Management Teams van BE's. De bedrijfsarts is voor hen een belangrijke sparringpartner en zij onderhouden daarmee korte lijnen om casuïstiek te bespreken. Niet op medische inhoud, wel op proces en andere relevante context. De caseregisseren zijn daarnaast opgeleid om verzuimtrainingen te geven (doorgaans 1 à 2 keer per jaar) waarbij de bedrijfsarts op aanvraag wordt aangesloten. De leidinggevende blijft de (eind)verantwoordelijke casemanager in de zin van de wet, en heeft eveneens de mogelijkheid om direct te schakelen met de bedrijfsarts.

Naast de caseregisseren is er een beleidsadviseur Duurzame Inzetbaarheid en specialist HR data en systemen. De beleidsadviseur is verantwoordelijk voor het arbobeleid, de contractafspraken en de kwaliteitsbewaking van dienstverlening van Opdrachtnemer, en onderhoudt o.a. contact met de accountmanager van Opdrachtnemer. De specialist geeft vorm aan de kwantitatieve analyses ten behoeve van kwartaalrapportages en beheer van data.

Aansluitend op het bovenstaand bedieningsmodel verwacht ProRail van Opdrachtnemer dat zij inspeelt op deze korte lijnen zoals opgenomen in hoofdstuk 6.

Providerboog

ProRail wil haar medewerkers graag aanzetten tot reflectie op hun eigen welzijn en het nemen van eigen regie daarover. Mocht een medewerker op een willekeurig moment in zijn loopbaan om wat voor reden dan ook vastlopen, dan vindt ProRail het belangrijk dat hier tijdig op ingespeeld kan worden. Er is oog voor leiderschapsontwikkeling om vroegsignalen bij teamleden te herkennen, en in gesprek te gaan met medewerkers. Op gebied van fysiek, mentaal en/of sociaal-emotioneel welzijn worden interventies geboden die preventief ingezet kunnen worden, of waar de bedrijfsarts naar kan doorverwijzen als een medewerker arbeidsongeschikt is of dreigt te raken. Deze verschillende diensten zijn ondergebracht in een zogenoemde providerboog en worden regelmatig onder de loep gelegd voor verbetering of aanvulling. ProRail hecht groot belang aan een optimale samenwerking tussen de arbodienst en alle andere spelers onderling die in enige mate invloed hebben op de inzetbaarheid van haar medewerkers. Om die reden onderhoudt ProRail ook met specialisten van de externe providers korte lijnen. Daarnaast wordt samenwerking tussen specialisten van de providers met bedrijfsartsen over en weer gestimuleerd, zodat doorverwijzing in de praktijk soepel verloopt. ProRail heeft onder andere de volgende diensten in haar providerboog opgenomen: psychologische zorg, gedragsfysieke training en leefstijladvies, werkplekonderzoek, fysiotherapie, bedrijfsmaatschappelijk werk, traumazorg en schuldhulpverlening. Zie bijlage 4 voor een visuele weergave van de providerboog van ProRail.

3 Doelstelling en opdrachtomschrijving

ProRail heeft als doel om een nieuw contract af te sluiten met een arbodienstverlener voor het gezamenlijk sturen op de inzetbaarheid van medewerkers, in de naleving van de wettelijke verplichtingen met betrekking tot het arbeidsomstandighedenbeleid. Zij wenst een effectieve samenwerking met een proactieve arbodienstverlener die zich kan vinden in de visies van ProRail, met name ten aanzien van inzetbaarheid en beïnvloedbaar verzuim, en daar mede vorm aan geeft.

De opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Het implementeren en uitvoeren van een standaard verzuimpakket voor de gehele ProRail organisatie, bestaande uit minimaal alle wettelijke verplichtingen uit de Wet Verbetering Poortwachter.
2. Het inrichten en uitvoeren van medische keuringen (bij aanstelling en periodiek) ten behoeve van medewerkers werkzaam in veiligheids(kritische) functies conform de Spoorwegwet.
3. Op structurele basis in te regelen Preventief Medisch Onderzoek waar op vrijwillige basis aan kan worden deelgenomen.
4. Aansluiten op de bestaande providerboog van ProRail, waarbij voor eventuele aanvullende dienstverlening die ProRail niet zelf heeft gecontracteerd, Opdrachtnemer te allen tijde een (verbeter)voorstel kan doen voor de uitvoering van de benodigde interventie.
5. Toegang tot een informatiesysteem van de arbodienst voor betrokkenen (in onderlinge afstemming) waarmee voldoende inzicht verkregen kan worden over de voortgang van de acties aan de kant van de arbodienst en eventueel ook aan ProRail zijde.

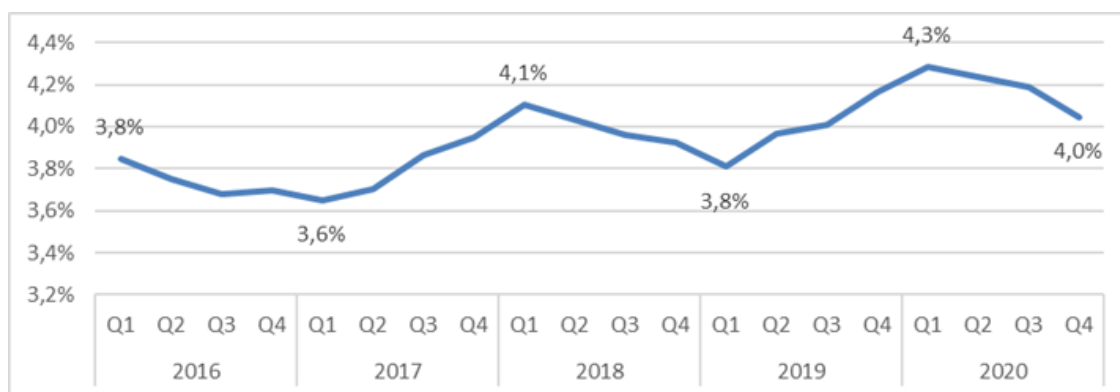
4 Verwachtingen

1. ProRail verwacht een intensieve samenwerking met een proactieve arbodienstverlener die, verdeeld over de regio's binnen ProRail de volgende professionals levert:
 - a. vaste bedrijfsartsen ten behoeve van uitvoeren arbeidsomstandighedenbeleid;
 - b. vaste keuringsartsen die medische keuringen kunnen afgeven aan medewerkers werkzaam in veiligheids(kritische) functie zoals vermeld in het Besluit Spoorwegpersoneel 2011 en met de erkenning van de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) namens de minister, waarbij het keuringsinstituut voldoet aan de eisen zoals door ILT gesteld; en
 - c. keuringsartsen voor medische keuringen in het kader van PMO's waar alle medewerkers in de organisatie op vrijwillige basis aan deel kunnen nemen.
2. Zij deelt en geeft vorm aan een visie van ProRail ten aanzien van beïnvloedbaar verzuim en draagt aantoonbaar bij aan versterking van de duurzame inzetbaarheid van medewerkers in dienst van ProRail.
3. ProRail verwacht van alle partijen waarmee zij een samenwerkingsverband sluit een constructieve houding ten aanzien van de gezondheid van medewerkers, inclusief een intensieve samenwerking met en tussen de providers uit de providerboog.
4. ProRail verwacht in de samenwerking een aantal vaste aanspreekpunten en borging van korte lijnen voor een effectieve communicatie.
5. ProRail verwacht samen te werken met een partij die inspeelt op de trends, ontwikkelingen en vernieuwingen in de markt en deze vertaalt naar mogelijke oplossingen voor ProRail. Die daarnaast meegroeit met maatschappelijke ontwikkelingen en ProRail tijdig adviseert als er verbeterlagen gemaakt kunnen worden.

5 Omvang van de dienstverlening

De huidige overeenkomst van ProRail voor de arbodienstverlening loopt af per 1 oktober 2021. ProRail sluit een raamovereenkomst met Opdrachtnemer die kan voldoen aan de gewenste inzet voor een periode van twee jaar en drie keer optie tot verlenging van twee jaar (dus maximaal acht jaar). De voorgenomen ingangsdatum van de overeenkomst is 1 oktober 2021.

ProRail is verdeeld in 13 BE's en in een vijf regio's met locaties. Zie bijlage 5 voor meer details. Bijlage 6 geeft een overzicht van data over personeelsopbouw en bijbehorende gegevens (relevante ken- en stuurgetallen). Het verzuim is over de afgelopen 5 jaren rond de 4% en ProRail streeft ernaar dit percentage voor de overeengekomen contractduur niet te laten stijgen.



Verzuimcijfers ProRail 2016 - 2020

Commitment aan deze doelstelling geschiedt vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid waarin alle spelers van het gevormde klantteam een rol spelen en er continu gekeken wordt naar hoe verloop van verzuim zich verhoudt tot de context waarin ProRail zich bevindt. Opdrachtnemer dient een actieve bijdrage te leveren aan de duurzame inzetbaarheid van ProRailmedewerkers en advisering over beïnvloedingsfactoren die in de organisatie voorhanden zijn. ProRail ziet de arbodienstverlener als expert op het gebied van arbeidsomstandigheden en inzetbaarheid van medewerkers op de langere termijn en blijft zelf eindverantwoordelijk voor het verhogen van de inzetbaarheid van de medewerkerspopulatie. Een constante samenwerking tussen de professionals onderling is daarom essentieel.

6 Eisen aan de dienstverlening

Onderstaand een overzicht van de minimale eisen van de gevraagde dienstverlening onderverdeeld in verschillende thema's:

6.1 Algemeen	
1.	Voor een effectieve samenwerking vindt ProRail korte communicatielijnen van belang. Opdrachtnemer zorgt voor ProRail voor een vast aanspreekpunt in de vorm van de accountmanager die op procesniveau schakelt met de daartoe binnen ProRail aangestelde professionals.
2.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een vast aanspreekpunt als representant (bijvoorbeeld onder de naam coördinerend keuringsarts) voor de pool keuringsartsen en een vast aanspreekpunt als representant (bijvoorbeeld onder de naam coördinerend bedrijfsarts) voor de pool bedrijfsartsen.
3.	Opdrachtnemer ziet toe dat deze representanten zoals genoemd onder 6.1.2, aantoonbaar in staat zijn om de veranderopgave (zie bijlage 1), visie op Duurzame Inzetbaarheid (zie bijlage 2), medewerkersvisie (zie bijlage 3) en andere ontwikkelingen van ProRail door te vertalen naar de praktijk van ingezette bedrijfsartsen en keuringsartsen.
4.	Opdrachtnemer zet een vaste pool bedrijfsartsen en keuringsartsen in die ter beschikking staan van ProRail.
5.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een vast aanspreekpunt in de vorm van een inhoudelijk specialist voor managementrapportages, trendanalyses en andere relevante organisatievraagstukken.
6.	De professionals van Opdrachtnemer leven de van toepassing zijnde wet- en regelgeving na op het gebied van o.a. kwaliteit, veiligheid en de beroepscode.
7.	Het staat Opdrachtnemer vrij in het bedieningsmodel een voorstel te doen om bijvoorbeeld praktijkondersteuners ten behoeve van ondersteuning van de bedrijfsarts in te zetten, mits dit niet ten koste gaat van snelheid en kwaliteit en afspraken over rolverdeling, overleg en aanspreekpunten zoals bij de in dit hoofdstuk benoemde eisen.
8.	De locaties van ProRail zijn geografisch verspreid over het hele land. Arbeidsongeschikte medewerkers moeten als een bezoek aan de bedrijfsarts vereist is in principe uitgenodigd worden voor de locatie van de Opdrachtnemer die het dichtst ligt bij hun woonplaats. Een uitzondering geldt voor medewerkers van de bedrijfseenheid Verkeersleiding. Voor deze medewerkers is de standplaats van de organisatie-eenheid waartoe ze behoren leidend. De informatie over de standplaats wordt in principe aangeleverd via de interface.
9.	Wanneer de Opdrachtnemer het voornemen heeft veranderingen aan te brengen in zijn werkwijze voor ProRail, dan worden deze uitsluitend doorgevoerd na overleg en overeenstemming met ProRail.
10.	Van afwezigheid of vertrek van een professional brengt Opdrachtnemer klantteamleden aan ProRailzijde tijdig op de hoogte zodat continuïteit en kwaliteit van dienstverlening geen hinder ondervinden.
11.	Bij afwezigheid of vertrek van een professional van Opdrachtnemer, zorgt Opdrachtnemer zonder beperkingen in overeenstemming met ProRail voor vervanging en overdracht van lopende (medische) dossiers van medewerkers, werkwijzen in processen en visies van ProRail op o.a. inzetbaarheid.
12.	De professionals van Opdrachtnemer committeren zich aan de organisatiedoelen van ProRail en begrijpen de visie en uitgangspunten van ProRail aangaande Duurzame Inzetbaarheid en de benadering van inzetbaarheid vanuit het ICF-model. Zij zijn op de hoogte van de context waarin ProRail zich bevindt zoals beschreven in de bijlagen 1, 2, 3 en 4.

13.	De professionals van Opdrachtnemer hebben oog voor de wederzijdse verantwoordelijkheid van werkgever en medewerker om gezond, vitaal en met plezier de functie uit te kunnen oefenen. Zij nemen dit mee tijdens gesprekken met medewerkers en in overleggen met klantteamleden van ProRail.
14.	De accountmanager, coördinerend keuringsarts, coördinerend bedrijfsarts en inhoudelijk specialist voor managementrapportages en trendanalyses van Opdrachtnemer vormen een vast en voor ProRail specifiek team, zijnde “kernteam”.
15.	Opdrachtnemer beschikt over een backoffice met vast aanspreekpunt voor afstemming met de caseregisseurs, dan wel afhandeling van vragen en/of klachten specifiek voor ProRail. Backoffice van Opdrachtnemer is op de hoogte van alle geldende (proces)afspraken met ProRail.
6.2 Medische begeleiding	
1.	De ingezette bedrijfsartsen zijn gecertificeerd deskundigen volgens de Arbowet en – regelgeving en geregistreerd in het specialistenregister van de RGS én in het BIG-register.
2.	Bedrijfsarts dient de volgende dienstverlening te verrichten: 1. Minimale medische verzuimbegeleiding (hieronder uitgewerkt) • In week 3 eerste oproep spreekuur (of eerder op aangeven van de leidinggevende / caseregisseur m.n. psychisch verzuim) • Week 6 Probleemanalyse (met duidelijke probleemvelden analyse) • Minimaal elke 6 weken tussentijdse evaluatie • 42e weekmelding bij UWV • Actueel Oordeel en tegelijk verstrekken medische dossier (RIV) 2. Medisch dossier, het houden van een (eigen) medische registratie 3. Arbeidsomstandighedensprekuren (AOS) 4. Tijdig leveren van (beperkte) managementinformatie
3.	Om continuïteit te borgen werkt de bedrijfsarts nauw samen met de in die regio aangewezen professionals van Opdrachtnemer, zoals bijvoorbeeld keuringsartsen, en professionals aan ProRailzijde (o.a. caseregisseurs). ProRail zorgt voor verstrekking van een up-to-date overzicht van relevante contactpersonen die gekoppeld zijn aan arbodienstverlening ten behoeve van ProRail.
4.	De bedrijfsarts zorgt mede voor een adequate uitvoering van de Wet Verbetering Poortwachter, en werkt volgens de meest actuele NVAB- en STECR-richtlijnen, en richtlijnen van UWV, WAO en WIA.
5.	De bedrijfsarts is proactief in het signaleren en aanpakken van inzetbaarheidsproblemen, individueel, op team-, afdelings-, of BE-niveau en maakt dit bespreekbaar met relevante betrokkenen.
6.	De bedrijfsarts zet zowel medewerkers als leidinggevendenden aan tot actie om verantwoordelijkheid te nemen voor de inzetbaarheid en re-integratie van de medewerker. Hij denkt in mogelijkheden en kansen en niet in beperkingen bij beperkte inzetbaarheid of arbeidsongeschiktheid.
7.	In de terugkoppeling naar aanleiding van bezoek van medewerkers aan gesprekken, dienen de adviezen van de bedrijfsarts zo te zijn geformuleerd dat ze leidinggevendenden en medewerkers uitnodigen om met de beïnvloedbare factoren aan de slag te gaan.
8.	Wanneer de bedrijfsarts bij een medewerker langer dan drie maanden “geen benutbare mogelijkheden” constateert, wordt een (interne) second opinion aangevraagd. Bij stagnatie in de re-integratie, neemt de bedrijfsarts initiatief voor een multidisciplinair overleg (o.a. met caseregisseur en leidinggevende) en brengt een advies uit.
9.	De bedrijfsarts betreft indien nodig en met toestemming van de medewerker de behandelend sector (huisarts, specialist et cetera) bij de analyse en de plannen voor re-integratie.

10.	Het werkhervattingsadvies van de bedrijfsarts moet in ieder geval voldoen aan de volgende eisen: 1. Contactgegevens medewerker en leidinggevende, afdeling en functie; 2. Naam bedrijfsarts; 3. Datum spreekuur; 4. Soort advies (probleemanalyse, evaluatie, etc.); 5. Digitaal/telefonisch of fysiek spreekuur; 6. Vermelding eerste verzuimdag en eventueel van het samengesteld verzuim; 7. Duidelijke uitspraak/advies over beperkingen en mogelijkheden in eigen werk of de mogelijkheid van andere passende werkzaamheden buiten de eigen functie (bijv. in geval van veiligheidsfuncties); 8. Vermelding termijn vervolgafspraak; 9. Advies over mogelijkheden in uren-opbouw; 10. Prognose ten aanzien van volledige werkhervatting in de eigen functie (korte termijn (tot 3 maanden) en lange termijn); 11. Evaluatie en eventuele bijstelling van gehaalde doelen in probleemanalyse; 12. (Bijstelling) einddoel re-integratie; en 13. Beantwoording van de vraagstelling van ProRail voor zover dat met de voorgaande punten nog niet is gedaan.
11.	De bedrijfsarts koppelt terug naar de leidinggevende indien de medewerker zonder berichtgeving niet is verschenen op een consult/spreekuur.
12.	De bedrijfsarts is via het arbeidsomstandigheden spreekuur beschikbaar voor alle medewerkers van ProRail voor advies over individuele, persoonsgerichte gezondheidsvragen in relatie tot het werk vanuit preventie.
13.	Het contact tussen medewerker en bedrijfsarts moet tijdens dit arbeidsomstandigheden spreekuur anoniem kunnen plaatsvinden. Opdrachtnemer dient het afsprakenproces dusdanig vorm te geven, zodat het arbeidsomstandigheden spreekuur zonder tussenkomst van ProRail kan plaatsvinden.
6.3 Veiligheidskeuringen	
1.	Veiligheidskeuringen worden uitgevoerd door keuringsartsen. De ingezette keuringsartsen zijn gecertificeerde deskundige volgens de (Arbo)wet en –regelgeving. Zij zorgen voor een adequate uitvoering van de Spoorwegwet zoals vermeld in het Besluit Spoorwegpersoneel 2011 en met de erkenning van de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) namens de minister. Het keuringsinstituut voldoet aan de eisen zoals door ILT gesteld.
2.	De keuringsarts dient de volgende dienstverlening te verrichten: 1. Veiligheidskeuringen treindienstleiders en incidentenbestrijders zowel bij aanstelling als periodiek vanuit wettelijke verplichting; 2. Het leveren van (beperkte) managementinformatie op gebied van leefstijl trends en andere relevante ken- en stuurgetallen; en 3. Advisering vanuit preventief oogpunt tijdens spreekuur, op basis van de inschatting gezondheidsrisico's op de langere termijn in relatie tot de veiligheidstaken van de medewerker, ook wanneer deze binnen de wettelijke en medische criteria aan de geschiktheidseisen voldoet.
3.	De keuringsarts werkt, met het oog op de inschatting van de gezondheidsrisico's op de langere termijn in relatie tot de veiligheidstaken, nauw samen met de bedrijfsartsen in geval van de veiligheidsongeschiktheid tijdens een periodieke keuring, conform de wettelijk gestelde privacyrichtlijnen.
4.	Opdrachtnemer zoekt ten behoeve van de uitvoering van veiligheidskeuringen voor ProRail aansluiting bij de locaties van ProRail die geografisch verspreid zijn over het hele land.

5.	ProRail vraagt van Opdrachtnemer een goed geborgde invulling van het logistieke proces om bezetting van roosters te kunnen garanderen. Gelet op de maatschappelijke positie zijn korte communicatie lijnen van belang, om te voorkomen dat bedrijfsprocessen verstoord worden. Specifiek van belang is dat: • Aanvraag voor nieuwe keuringen bij Opdrachtnemer per mail geschiedt en binnen één week een overzicht van de beschikbare data, locaties en tijd door Opdrachtnemer verstrekt wordt. • Keuringsuitslag van de treindienstleider (zowel bij indiensttreding als bij periodieke keuringen), uiterlijk de volgende dag wordt teruggekoppeld. Verdere procesafspraken worden nog nader tussen partijen vastgelegd na gunning.
6.	ProRail organiseert met enige regelmaat wervingsacties. Hieruit volgt bijvoorbeeld dat Opdrachtnemer binnen drie weken aanstellingskeuringen dient te kunnen uitvoeren. Op jaarbasis worden er tussen de 100 en 150 aanstellingskeuringen aangevraagd. In de regel vinden de aanstellingskeuringen die voortvloeien uit een wervingsactie plaats op een centrale locatie in Nederland. Indien ProRail een wervingsactie gaat organiseren zal dit nader met Opdrachtnemer worden afgestemd. Opdrachtnemer verleent hier zijn volledige medewerking aan.
6.4 Spreekuren	
1.	Opdrachtnemer zal in afstemming met ProRail afspraken maken hoe de spreekuren in te richten. Het algemene uitgangspunt is een fysiek spreekuur. Digitale spreekuren vinden plaats als de situatie zich daartoe leent zoals bijv. met COVID-19. Een telefonisch spreekuur vindt alleen plaats na toestemming van in ieder geval de leidinggevende of eventueel de caseregisseur.
2.	Voor de oproeplocaties van bedrijfsartsen en de keuringsartsen moet de regionale indeling tenminste overeenkomen met: Amsterdam, Arnhem, Eindhoven, Groningen, Maastricht, Rotterdam, Utrecht en Zwolle.
3.	Vormgeving van spreekuren wordt zowel qua vorm als locatie na gunning nader afgestemd. Hierbij staat de mogelijkheid open om hieraan zowel op locatie van Opdrachtnemer als bij ProRail invulling te geven.
6.5 Preventief Medisch Onderzoek (PMO)	
1.	ProRail wil aan de hand van PMO's tijdig arbeidsrisico's in kaart brengen die van invloed zijn op de inzetbaarheid van medewerkers en vraagt hierin een uitvoerende rol van Opdrachtnemer. Doel is om medewerkers bewust te maken om tijdig regie te kunnen nemen over het verbeteren van hun gezondheid en vitaliteit zowel fysiek als mentaal.
2.	Medewerkers kunnen een PMO aanvragen zonder toestemming van hun leidinggevende. Ook over de resultaten zal verder niet gecommuniceerd worden als dit herleidbaar zou zijn naar de medewerker.
3.	ProRail wil een PMO inzetten als een toegankelijk en uitnodigend instrument om beoogd rendement te behalen bij de bewustwording van mogelijke gezondheidsrisico's. Zij verwacht dat Opdrachtnemer hier een aantoonbare bijdrage aan levert bij implementatie en borging in processen.
4.	ProRail maakt gebruik van meetinstrumenten om medewerkersbetrokkenheid en -tevredenheid te monitoren en verwacht van Opdrachtnemer, in afstemming met ProRail, dat deze meedenkt en zorg draagt voor een goede aansluiting op de bestaande methodieken. Nadere afspraken hierover worden na gunning verder bepaald.

5.	Het PMO dient te bestaan uit de volgende onderdelen: • Vragenlijst die door medewerkers in een beveiligde omgeving kan worden ingevuld; • Medisch onderzoek en adviesgesprek van een arts op locatie van Opdrachtnemer; • Individuele (digitale) terugkoppeling op onderwerpen uit de vragenlijst en medisch onderzoek.
6.	Er wordt een groepsrapportage verzorgd door de Opdrachtnemer als de aantallen deelnemers vanuit privacywetgeving dat toelaten. De groepsrapportage bevat conclusies en aanbevelingen voor ProRail.
7.	Zowel bedrijfsartsen als keuringsartsen zijn bij de uitvoering en de follow-up van een PMO goed op elkaar aangesloten indien er afstemming of overdracht moet plaatsvinden, in het belang van de medewerker.
8.	Opdrachtnemer draagt bij aan de vervolgstappen op een PMO en zorgt voor borging van goede aansluiting op interventies uit de bestaande Providerboog van ProRail.
9.	Zowel bij de implementatie, borging in processen als in de uitvoering, weet Opdrachtnemer de verbinding te maken met periodieke Medische Onderzoeken van Verkeersleiding (veiligheidskeuringen conform Spoorwegwet). Doel hiervan is om dubbele belasting van medewerkers in de Operatie en verstoring van bedrijfsprocessen te voorkomen.
10.	Het streven is om de wettelijke verplichte PMO op structurele basis aan ProRail medewerkers elke 3 jaar aan te bieden, en mogelijk tussentijds als er aanleiding toe is doelgroep- dan wel functiegericht.
11.	Verdere afspraken betreffende de PMO worden na gunning vormgegeven.
6.6 Continuïteit van dienstverlening: selectie en vervanging	
1.	Met alle professionals van Opdrachtnemer die worden ingezet, worden (op verzoek) door ProRail kennismakingsgesprekken gevoerd waarbij in ieder geval de caseregisseur betrokken wordt, ook wanneer de noodzaak bestaat voor blijvende vervanging van de bedrijfsarts door een uitlenende organisatie.
2.	Opdrachtnemer zorgt voor vervanging/back-up en overdracht tijdens afwezigheid (vakantie, ziekte of anderszins) van een professional. In principe is dit één van de andere professionals uit het team dat voor ProRail werkzaam is. Indien dit niet mogelijk is, wordt er gewerkt met een vaste vervanger die bekend is met de ProRail (proces)afspraken én geschikt bevonden is door ProRail.
3.	ProRail wordt direct en uiterlijk binnen één werkdag geïnformeerd over de uitval en afwezigheid van een professional en diens vervanging.
4.	Indien een door de Opdrachtnemer ingezette professional niet voldoet, na aanwijzingen van ProRail of op basis van de jaarlijkse evaluatie tussen partijen, stelt Opdrachtnemer in overleg met ProRail een andere professional ter beschikking, zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht en tegen het initieel aangeboden tarief. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening dient te allen tijde gewaarborgd te zijn tijdens een dergelijke procedure.
6.7 Rapportage en managementinformatie	
1.	Opdrachtnemer levert per kwartaal en per jaar ten behoeve van strategisch overleg verzuimrapportages op die inzicht geven in de aard en de oorzaken van verzuim bij ProRail.
2.	Opdrachtnemer zal bij het samenstellen van de rapportages er rekening mee houden dat de gepresenteerde gegevens niet te herleiden zijn naar individuele personen, bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat het aantal personen in een dwarsdoorsnede altijd groter is dan 5 of een andere norm, in overleg met ProRail afgestemd.
3.	De verzuimrapportages worden binnen 14 dagen, of zoveel eerder als mogelijk, na elk kwartaal door Opdrachtnemer digitaal geleverd, en geven inzicht in de aard en de oorzaken van verzuim per BE en ProRail-Totaal van het afgelopen kwartaal.

4.	ProRail streeft naar een integrale rapportage waarin beschikbare data van Opdrachtnemer en ProRail gecombineerd worden. In de rapportage worden o.a. trends benoemd en wordt er een helder advies gegeven over speerpunten van beleid en verbeterpunten voor de verzuimbegeleiding en versterking van inzetbaarheid van medewerkers.
5.	Opdrachtnemer levert ken- en stuurgetallen en trendontwikkelingen met betrekking tot keuringsuitslagen, ten behoeve van preventie en om inzicht te geven in de inzetbaarheid van veiligheidsfunctionarissen op de korte en lange termijn.
6.	Er moet ruimte zijn om op basis van voortschrijdend inzicht of ontwikkelingen (en binnen de gemaakte financiële afspraken) relevante wijzigingen/ aanvullingen door te kunnen voeren.
7.	Binnen één maand na start van een nieuw jaar ontvangt ProRail van Opdrachtnemer een jaarrapportage met zowel een terugblik op het afgelopen jaar als een vooruitblik met aanbevelingen voor het nieuwe kalenderjaar.
8.	Verdere invulling van inhoud, processen en vormgeving wordt bepaald en afgestemd na gunning.
6.8 Communicatie en overlegstructuren	
1.	Opdrachtnemer geeft vorm aan periodiek overleg (geïnitieerd door ProRail) op verschillende niveaus, namelijk strategisch, tactisch en operationeel om kwaliteit van verzuimbegeleiding, inzetbaarheid van medewerkers en samenwerking tussen alle betrokken partijen te borgen en goed te monitoren.
2.	ProRail zal één keer per kwartaal in de maand ná ontvangst van de kwartaalrapportage een overleg van twee uur voeren met het klantteam. Tijdens dit klantteamoverleg wordt o.a. de inhoud van de kwartaalrapportage besproken, beïnvloedbare factoren om verzuim te monitoren, trends en ontwikkelingen, aangevuld met andere agendapunten van Opdrachtnemer en ProRail. Vorm en inhoud worden nader afgestemd en bepaald na gunning.
3.	Bij het klantteamoverleg zijn van Opdrachtnemer in ieder geval aanwezig het kernteam bestaande uit de coördinerend bedrijfsarts, de coördinerend keuringsarts, de accountmanager en de inhoudelijk specialist voor managementrapportages, trendanalyses en andere relevante organisatievraagstukken.
4.	Opdrachtnemer draagt zorg dat alle voor ProRail ingezette professionals op de hoogte zijn van afspraken en ontwikkelingen die besproken zijn in een overleg, en dat deze doorvertaald worden naar de praktijk.
5.	Eens per jaar vindt, op uitnodiging van de OR van ProRail, een overleg plaats tussen een afvaardiging van de Opdrachtnemer en een afvaardiging van de Ondernemingsraad én Preventieorganisatie van ProRail. Het doel van het overleg is om, in gezamenlijkheid, de arbeidsomstandigheden, trends en verzuim van ProRail te bespreken. Vorm en inhoud worden nader bepaald en afgestemd na gunning.
6.	Er vindt periodiek (minimaal eens per maand), één op één overleg plaats tussen de caseregisseur en de regionale bedrijfsarts om de voortgang op dossiers en casuïstiek te bespreken. Vorm en inhoud worden nader bepaald na gunning.
7.	Er vindt eens per jaar een overleg plaats tussen de CEO van ProRail en 1 à 2 professionals van Opdrachtnemer waarvan in ieder geval de coördinerend bedrijfsarts.
8.	ProRail wenst minimaal eens per jaar de mogelijkheid van een overleg tussen 1 à 2 professionals van de Opdrachtnemer en de Directeur van een van de BE's van ProRail om ontwikkelingen over en weer te bespreken.
9.	Er vindt elke twee jaar een Groot Klantteamoverleg plaats. Afgevaardigden hierbij zijn inhoudelijk specialisten uit de providerboog van ProRail, professionals van Opdrachtnemer en ProRail. Het doel van het overleg is o.a. de uitwisseling van trends en versterken onderlinge samenwerking. Dit overleg wordt met een aantal leden van het klantteam voorbereid.

10.	De bedrijfsarts is bereikbaar voor caseregisseurs en leidinggevendenden voor re-integratieadviezen gedurende een verzuimproces, of incidenteel sparren over een casus dan wel verstrekking van context gebonden voorinformatie ten behoeve van een spreekuur. Procesafspraken, inclusief bereikbaarheid, worden na gunning ingericht.
6.9 Rolverdeling en samenwerking	
1.	De accountmanager is bij Opdrachtnemer op procesniveau verantwoordelijk voor de logistieke, procedurele en inhoudelijke afstemming en heeft in processen een verbindende rol tussen alle spelers van de Opdrachtnemer. Aanspreekpunt voor deze functionaris is de beleidsadviseur Duurzame Inzetbaarheid.
2.	Naast de primaire taak als bedrijfsarts, treedt de bedrijfsarts tijdens spreekuur ook op als adviseur op het gebied van preventie. Hij weet de vertaalslag te maken van thema's tijdens het spreekuur naar de organisatie en levert gevraagd en ongevraagd input aan de coördinerend bedrijfsarts ten behoeve van BE-specifieke of algemene trends en verbetervoorstellen.
3.	Naast de primaire taak als keuringsarts, signaleert de keuringsarts tijdens spreekuren, risicofactoren op veiligheidsgeschiktheid vanuit preventie voor de (middel)lange termijn. Hij weet de vertaalslag te maken van thema's tijdens het spreekuur naar de organisatie en levert gevraagd en ongevraagd input aan de coördinerend keuringsarts ten behoeve van bijvoorbeeld leefstijltrends en verbetervoorstellen.
4.	De coördinerend bedrijfsarts heeft een coördinerende rol en is de schakel tussen bedrijfsartsen en arboprofessionals van ProRail. Ziet erop toe dat de voor ProRail ingezette bedrijfsartsen eenduidig en objectief werken conform gemaakte afspraken. Zorgt voor afstemming binnen eigen team en doorvertaling van wijzigingen, klachten, ontwikkelingen en trends over en weer. Verzamelt input voor klantteamoverleggen en koppelt besluiten en actiepunten terug in eigen team. Is proactief in het signaleren en doen van verbetervoorstellen als daar aanleiding toe is. Onderhoudt een korte lijn met de beleidsadviseur Duurzame Inzetbaarheid, ook daar waar het gaat om knelpunten met betrekking tot bijvoorbeeld een bedrijfsarts of caseregisseur.
5.	De coördinerend keuringsarts heeft een coördinerende rol en is de schakel tussen keuringsartsen voor en arboprofessionals van ProRail. Ziet erop toe dat de voor ProRail ingezette keuringsartsen eenduidig en objectief werken conform gemaakte afspraken. Zorgt voor afstemming binnen eigen team en doorvertaling van wijzigingen, klachten, ontwikkelingen en trends over en weer. Verzamelt input voor klantteamoverleggen en koppelt besluiten en actiepunten terug in eigen team. Is proactief in het signaleren en doen van verbetervoorstellen als daar aanleiding toe is. Onderhoudt een korte lijn met de beleidsadviseur Duurzame Inzetbaarheid.
6.	De caseregisseur wordt betrokken bij alle arbeidsongeschiktheidsdossiers vanaf 3 weken of zoveel eerder als noodzakelijk. Hij bewaakt de regie ten aanzien van stappen die in het kader van Wet Verbetering Poortwachter verplicht zijn voor zowel de medewerker als de leidinggevende, zonder de eindverantwoordelijkheid over te nemen. Hij onderhoudt de relatie met de aan de regio/BE gekoppelde bedrijfsarts. De caseregisseur heeft geen doorverwijzende rol, maar adviseert leidinggevendenden en spart met de bedrijfsarts over o.a. inzetbaarheidsversterkende mogelijkheden en voortgang op dossiers.
7.	De inhoudelijk specialist van de Opdrachtnemer schakelt met de specialist HR data en systemen van ProRail over managementrapportages, trendanalyses en andere relevante organisatievraagstukken.
8.	De beleidsadviseur Duurzame Inzetbaarheid van ProRail, tevens contractbeheerder, vervult een verbindende rol tussen alle arboprofessionals aan ProRailzijde op procesniveau, en bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer. Onderhoudt korte lijnen met de leden uit het kernteam van Opdrachtnemer. Is daarnaast aanspreekpunt voor Accountmanagers van leveranciers uit de providerboog en ziet toe op effectieve samenwerking onderling.

9.	De functioneel beheerder van Opdrachtnemer is als daar aanleiding toe is aanspreekpunt voor de functioneel beheerder binnen het Competence Center ERP van ProRail met betrekking tot de in beheer genomen applicaties en koppelingen met de business.
10.	Overige invulling van rollen van Opdrachtnemer wordt nader gespecificeerd na gunning.
11.	Professionals van Opdrachtnemer dienen in afstemming met interne arboprofessionals van ProRail een setting creëren waarin optimale samenwerking kan plaatsvinden passend in bij de werkwijze en randvoorwaarden zoals genoemd in Hoofdstuk 2.
12.	Van Opdrachtnemer verwacht ProRail dat leidinggevend over de context van bijvoorbeeld een verwachte melding m.b.t. arbeids- en/of veiligheidsongeschiktheid van een medewerker vanuit preventie kunnen sparren met respectievelijk de bedrijfsarts en de keuringsarts, en dat korte lijnen hierin ook op voorhand geborgd zijn.
13.	Tussen bedrijfsartsen en caseregisseurs van ProRail bestaat een nauwe samenwerking zowel per mail als telefonisch zodat er vanuit beide kanten ten behoeve van voortgang op dossiers snel geschakeld kan worden.

6.10 Providerboog

1.	Professionals van Opdrachtnemer werken samen met professionals van door ProRail gecontracteerde externe providers.
2.	Professionals van Opdrachtnemer creëren een basis voor proactieve en constructieve samenwerking, om inzetbaarheid van medewerkers te kunnen optimaliseren. Opdrachtnemer neemt hierin het initiatief voor relatiemanagement met inhoudelijk specialisten van de interventies uit de providerboog (zie bijlage 4).
3.	Bedrijfsartsen en keuringsartsen verwijzen voor specifieke interventies door naar door ProRail gecontracteerde partijen. HR Operations speelt hier een administratieve rol in.
4.	Indien de bedrijfsarts of keuringsarts wil afwijken van doorverwijzing naar door ProRail gecontracteerde partijen, kan dat alleen in overleg met de betreffende caseregisseur.
5.	Opdrachtnemer adviseert ProRail en denkt proactief mee over uitbreiding dan wel aanpassing van expertise in de providerboog, op basis van trends en ontwikkelingen tijdens gesprekken.

6.11 Klachtenprocedure

1.	Klachten op structurele basis met betrekking tot bijvoorbeeld processen of professionals van arbodienstverlening worden voor zover mogelijk in eerste instantie gemeld bij de beleidsadviseur Duurzame Inzetbaarheid en in zorgvuldige afstemming met betrokkenen afgehandeld.
2.	Klachten van medewerkers ten aanzien van de verzuimbegeleiding die binnenkomen bij ProRail, zullen door ProRail worden teruggekoppeld aan de Opdrachtnemer. Klachten worden (indien niet-medisch) in onderlinge afstemming afgehandeld. Procesafspraken worden nader vormgegeven na gunning.
3.	Opdrachtnemer beschikt daarnaast zelf over een klachtenprocedure. Een klacht kan gaan over de dienstverlening (niet over het medisch oordeel van de keurend arts) van de Opdrachtnemer in het algemeen, of over de handelwijze van een professional van Opdrachtnemer. De klacht kan worden ingediend door een medewerker, of door de werkgever. Het streven zal te allen tijde zijn om escalatie te voorkomen en tijdens de klantteamoverleggen stil te staan bij kwaliteit van dienstverlening en samenwerking.
4.	De schade van door het UWV opgelegde boetes/loonsancties komen voor rekening van Opdrachtnemer indien sprake is van nalatigheid van Opdrachtnemer. Van nalatigheid van Opdrachtnemer is bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, sprake in geval van niet tijdig wijzen op benutbare arbeidsmogelijkheden, onvoldoende medische onderbouwing bij 'geen benutbare mogelijkheden', opgelegde boetes/loonsancties opgelegd door het UWV die volledig te wijten zijn aan het acteren van de bedrijfsarts.

6.12 Kwaliteitsborging	
1.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat een eerste oproep bij de bedrijfsarts na een ziekmelding uiterlijk binnen 21 dagen kan plaatsvinden.
2.	In geval van verzuim met psychische oorzaak draagt Opdrachtnemer zorg voor de mogelijkheid van een versnelde oproep bij de bedrijfsarts uiterlijk binnen 14 dagen.
3.	De bedrijfsarts zorgt voor schriftelijke terugkoppeling naar aanleiding van een consult binnen 24 uur naar ProRail conform vooraf met elkaar vastgestelde processen.
4.	Een spoedoproep kan indien nodig binnen 24 uur plaatsvinden.
5.	Opdrachtnemer draagt zorg voor continue opleiding/training en persoonlijke ontwikkeling van professionals die ingezet worden voor ProRail, opdat zij aan de gestelde eisen (blijven) voldoen. ProRail verleent medewerking aan Opdrachtnemer bij verzoek om werkplekbezoeken die in dat kader noodzakelijk zijn.
6.13 Prijs en facturering	
1.	De aangeboden prijzen omvatten alle kosten welke noodzakelijk zijn voor het leveren van het gewenste resultaat zoals omschreven in de aanbestedingsleidraad, de vraagspecificatie, de nota('s) van inlichtingen en de beantwoording van de kwaliteitscriteria welke meewegen in de beste prijs-kwaliteit verhouding. Daar waar in de aanbestedingsdocumentatie en inschrijving wordt gesproken over "is mogelijk", "biedt de mogelijkheid tot", "kan" etc., dan dient de mogelijkheid geboden te worden binnen de prijzen zoals geoffreerd, tenzij nadrukkelijk anders aangegeven.
2.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd zijn en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening conform de in deze vraagspecificatie gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
3.	ProRail wil voor de gevraagde basisdienstverlening (verzuimpakket) één vast all-in-abonnementstarief per medewerker per jaar. Het betreft een vast all-in-abonnementstarief in euro's exclusief BTW waar alle mogelijke kosten, opslagen en risico's die Opdrachtnemer van toepassing acht, in verdisconteerd zijn.

4.	De abonnementsprijs voor wat betreft de verzuimbegeleiding per medewerker dient het minimaal het volgende te bevatten: • Spreekuur • Vervolgspreekuur • Spoed en vervroegde oproepen • Spreekuur Probleemanalyse • Opstellen Probleemanalyse • Bijstelling Probleemanalyse • FML/Inzetbaarheidsprofiel opstellen • Opstellen Actueel Oordeel • 42e week melding • Verstrekken van inlichtingen aan UWV • Reïntegratieverslag WIA • Eventuele verzuimbegeleiding na 104 weken bij vrijwillige loondoorbetaling en/of loonsanctie • Telefonisch spreekuur • Melden beroepsziekten • Arbeidsomstandigheden spreekuur • Uitvoeren second opinion op verzoek medewerker • Overleg leidinggevende, caseregisseur • Verzuimrapportage • Opvragen medische informatie middels machtiging Daarnaast bevat de abonnementsprijs alle andere activiteiten/kosten die voortvloeien uit de eisen zoals opgenomen in deze vraagspecificatie (tenzij daarvoor specifiek een andere prijs is overeengekomen).
5.	Bij inzet van een ERD-arts worden er aparte (prijs)afspraken gemaakt per individueel dossier.
6.	Periodieke en aanstellingskeuringen voor medewerkers in een veiligheids(kritische) functie worden apart gefactureerd op basis van nacalculatie en op basis van de overeengekomen vaste prijs per keuring.
7.	Voor de implementatie van PMO wordt een vaste prijs overeengekomen die alle activiteiten moet omvatten om PMO te kunnen implementeren binnen ProRail. Het uitvoeren van een PMO wordt apart gefactureerd op basis van nacalculatie en op basis van de overeengekomen vaste prijs per PMO.
6.14 Automatisering / ICT	
1.	Vanuit het personeelsinformatiesysteem van ProRail (momenteel AFAS) zullen de ziek- en herstelmeldingen worden doorgegeven aan het Arbodienstsysteem van de Opdrachtnemer. Op basis hiervan kan de Opdrachtnemer, de door hen ondersteunde processen, opvolgen en uitvoeren. Daarbij worden tenminste de volgende gegevens van de desbetreffende medewerker doorgegeven: • Medewerker contactgegevens inclusief functie en contracturen; • Leidinggevende, functie en afdeling; • Oproeplocatie of vestigingsadres van organisatie-eenheid; en • 1e ziekte dag • Percentage arbeidsongeschiktheid Dit gebeurt in ieder geval in de volgende gevallen: • Initiële ziekmelding; • Bij mutaties op deze data tijdens het ziekteproces en • Uiteindelijke betermelding/re-integratie.
2.	Bij de uitwisseling van de gegevens tussen de verschillende applicaties maakt ProRail gebruik van de in de markt gebruikelijke functionele en technische standaarden.

3.	Voor een koppeling tussen twee SaaS oplossingen kiest ProRail voor een API-API koppeling op basis van REST-JSON berichtenverkeer waarbij ProRail de mogelijkheid krijgt de regie te voeren over de informatieuitwisseling. Dit is tenminste op het niveau van aan-/uitlezen van de uitwisseling.
4.	Diagnose- of adviesrapporten die relevant zijn voor leidinggevers dienen ook via interface als document aangeboden te worden aan het personeelsinformatiesysteem van ProRail zodat de leidinggevers ze daarin kunnen inzien.
5.	Het digitale systeem van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de eisen die ProRail stelt. Deze eisen zijn te vinden in bijlage 7: eisen Informatieveiligheid aan de Ondernemer".
6.	De automatiseringsoplossing van de opdrachtnemer voldoet aan die onderdelen van de "Aansluitvoorwaarden KA ProRail" die de aansluiting met ProRail raken zoals beschreven in bijlage 8.
7.	Alle vormen van (digitale) communicatie tussen medewerkers en ICT-systemen van Opdrachtnemer, medewerkers en ICT-systemen van andere organisaties en personen onderling, dienen zodanig plaats te vinden dat derden geen toegang hebben tot de communicatie en de inhoud van de communicatie.
8.	Opdrachtnemer neemt maatregelen om te garanderen dat ongeautoriseerden geen toegang krijgen tot (identificeerbare) gegevens van medewerkers van ProRail.
9.	Opdrachtnemer neemt maatregelen om te garanderen dat geautoriseerden alleen toegang krijgen tot de gegevens waar zij toegang toe mogen hebben
10.	Eis S3 uit "Aansluitvoorwaarden KA ProRail" is niet vrijblijvend; er is, naast een browser, geen additionele software of browser-plugin nodig op de werkplek om de gevraagde functionaliteit van het door Opdrachtnemer geleverde systeem te kunnen benaderen. Dit wordt ook wel een zero-footprint cliënt genoemd.
11.	Het functioneel- en applicatiebeheer van genoemde systemen van Opdrachtnemer ligt bij Opdrachtnemer. Het gaat dan met name om toezicht op het juist werken van de koppeling met het personeelssysteem aan arbodienstzijde. ProRail wordt direct op de hoogte gesteld van eventueel afwijkingen op de goede werking.
12.	In aanvulling op de authenticatie met meerdere factoren eis en eis S6 en S8 uit "Aansluitvoorwaarden KA ProRail"; deze zijn in te vullen met single sign-on via een ProRail toegangssysteem (AzureAD) waarin de twee factor authenticatie al is geregeld.
13.	Aan het eind van het contract dient Opdrachtnemer alle ter beschikking gestelde en gegenereerde data in zijn geheel, inclusief chronologie en met volledige betekenis, kosteloos over te dragen in een makkelijk verwerkbaar vorm aan de door ProRail nieuw gekozen Arbodienst. Waarna alle gegevens uit hun systeem moeten worden verwijderd.
14.	De oplossing ondersteunt tenminste het: • Ontvangen van informatie van een andere bron; en • Sturen van informatie aan een ander systeem. En bij voorkeur het: • Opvragen van informatie bij en vanuit een ander systeem; en • Publiceren van informatie op een enterprise service bus via een automatische koppeling.
6.15 Persoonsgegevens / AVG	
1.	Omdat het om zeer persoonlijke gegevens van onze werknemers gaat dient de Opdrachtnemer te voldoen aan de eisen zoals beschreven in bijlage 7. Dit geldt ook voor verwerking van gegevens van ProRail medewerkers waarvoor de Opdrachtnemer zelf verwerkingsverantwoordelijk is.

7 Implementatie

Implementatie zal plaatsvinden op zo kort mogelijke termijn na definitieve gunning, in overleg tussen Opdrachtnemer en ProRail. De dienstverlening zoals omschreven in deze vraagspecificatie en zoals aangeboden door Opdrachtnemer dient op 1 oktober 2021 volledig operationeel en getest te zijn en geaccepteerd door ProRail. Het is daarbij belangrijk dat Opdrachtnemer voldoende tijd en capaciteit inplant om te testen.

Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer, in overleg met ProRail, binnen 4 weken na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een definitief implementatieplan op.

Opdrachtnemer zet voor de implementatie 1 vast team in en wijst 1 vast aanspreekpunt voor ProRail aan.

8 Bijlagen

Bijlage 1:	Veranderopgave ProRail
Bijlage 2:	Visie ProRail op Duurzame Inzetbaarheid
Bijlage 3:	Visie ProRail op medewerkers
Bijlage 4:	ProRail Providerboog
Bijlage 5:	Overzicht ProRail Bedrijfseenheden en Regio's
Bijlage 6:	Overzicht ken- en stuurgetallen ProRail
Bijlage 7:	Informatiebeveiligingsbeleid: eisen aan de informatieveiligheid en cyber security, aan leveranciers en onderaannemers van ProRail (IBB-1.6)
Bijlage 8:	Aansluitvoorwaarden KA ProRail