

Bijlage 5. Programma van Eisen

In het Programma van Eisen zijn de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht opgenomen. De geformuleerde eisen staan in relatie tot de opdracht.

De volgende eisen ten aanzien van de opdracht zijn van toepassing:

Waar in onderstaande wordt gesproken over Opdrachtnemer worden alle mogelijke expertises binnen Opdrachtnemer bedoeld zoals de verzuimcoach en de bedrijfsarts.

Algemeen

1. Alle communicatie geschiedt in de Nederlandse, en waar nodig Engelse, taal.
2. Indien deze overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, dan zal Opdrachtnemer meewerken om te komen tot een effectieve en geruisloze transitieperiode in samenwerking met een eventuele nieuwe contractpartij. Dit betekent onder meer dat in overleg bepaald wordt welke noodzakelijke gegevens in welk format worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan de nieuwe contractpartij waaronder minimaal wordt verstaan een overdracht van de medisch dossiers aan de nieuwe dienstverlener voor zover de verstrekking daarvan niet in strijd is met Privacywetgeving. Dit geheel zal worden vastgelegd in een exit-plan dat onderdeel uitmaakt van het transitieplan.
3. Opdrachtnemer sluit aan bij het beschreven proces in hoofdstuk 1.2, huidige situatie, in de aanbestedingsleidraad.

Wetgeving

4. Opdrachtnemer functioneert als professionele partner voor Opdrachtgever, en werkt conform de protocollen en vereiste en actuele bedrijfsvoeringrichtlijnen voor arbodienstverlening en kwaliteitsmanagement. Opdrachtnemer is op de hoogte van de geldende wet- en regelgeving; onder andere de Arbeidsomstandighedenwet, Wet Verbetering Poortwachter, de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA), de Arbowet, de cao hbo, ZAHBO (Ziekte en Arbeidsongeschiktheid HBO), de gezamenlijke NVAB- en STECR richtlijnen, UWV beoordelingskaders, privacywetgeving en de voor de beroepsgroep geldende richtlijnen en standaarden, handelt hiernaar en verricht zijn werkzaamheden conform de daaruit voortvloeiende kaders.
5. Opdrachtnemer informeert (conform wettelijke mogelijkheden) en adviseert Opdrachtgever over mogelijkheden voor voorzieningen waar Opdrachtgever een beroep op kan doen (waaronder subsidie, verhaal etc.).
6. Opdrachtnemer signaleert en adviseert proactief zodat Opdrachtgever kan voldoen aan zijn verplichtingen en draagt, gevraagd en ongevraagd, bij aan evaluatie en ontwikkeling van beleid en dienstverlening voor duurzame inzetbaarheid en specifiek gezondheidsmanagement.
7. De in te zetten professionals voldoen aan de voor hen geldende beroepseisen en beschikken over een VOG. Opdrachtnemer draagt zorg voor benodigde bijscholing en professionalisering.
8. Opdrachtnemer dient SBICA gecertificeerd te blijven. Indien de SBICA certificering wordt ingetrokken, meldt opdrachtnemer dit binnen 24 uur aan Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de schade die voortvloeit uit deze intrekking voor Opdrachtgever te verhalen op Opdrachtnemer en om de overeenkomst te ontbinden.

9. Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenprocedure voor de afwikkeling van klachten over Opdrachtnemer die vrij toegankelijk is voor alle betrokkenen. Opdrachtnemer is aangesloten bij de geschillencommissie arbodiensten.

Locatie en beschikbaarheid

10. De professionals van Opdrachtnemer zijn, naar oordeel van opdrachtgever goed fysiek bereikbaar (openbaar vervoer), waarvan een wezenlijk deel op een Opdrachtgever locatie en mogelijk een externe locatie, waarmee de continuïteit van de dienstverlening kan worden gewaarborgd. Op de locaties van Opdrachtgever krijgen de professionals van Opdrachtnemer beschikking over een spreekkamer en een wachtruimte.
11. Professionals van Opdrachtnemer zijn naar behoefte van Opdrachtgever, telefonisch en online beschikbaar op werkdagen voor consult en afstemming.
12. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan medewerkers van Opdrachtgever om op eigen initiatief contact op te nemen over Arbo gerelateerde vragen en adviezen.

Professionals

13. Opdrachtnemer zet een vast Arbo-team met professionals in en is verantwoordelijk voor waarneming bij zowel kortdurende, als langdurige afwezigheid.
14. De in te zetten bedrijfsartsen handelen volgens de beroepscode van de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde.
15. Opdrachtgever hecht veel belang aan een goede match tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever wordt betrokken bij de keuze voor de professionals die op structurele basis ingezet gaan worden, onder andere door een kennismakingsgesprek.

Taken

16. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequaat verloop van het proces van de totstandkoming van alle relevante documentatie met het oog op WVP en WIA, inclusief bewaking van de doorlooptijden en communicatie en de inhoudelijke afstemming tussen de betrokken deskundigen en stelt deze tijdig aan Opdrachtgever ter beschikking.
17. De professionals van Opdrachtnemer hebben frequent, en naar behoefte van Opdrachtgever, afstemming over lopende verzuimdossiers, met ten minste de casemanager en de medewerker met betrekking tot de re-integratie. Daarbij dient Opdrachtnemer te ondersteunen om de kennis, vaardigheden en competenties van de casemanager in diens regievoering op inzetbaarheid te verhogen.
18. Opdrachtnemer stelt duidelijke, rapportages op over de betreffende medewerkers. Opdrachtnemer geeft in de rapportages in ieder geval een helder advies over het werkvermogen, de werkhervattingmogelijkheden en een prognose van de verzuimduur.
19. Per eenheid wordt op verzoek van Opdrachtgever periodiek een op maat gemaakt Sociaal Medisch Overleg (SMO) georganiseerd, passend bij de problematiek die speelt binnen het betreffende organisatieonderdeel, waarbij de betrokken professionals en casemanager aanwezig zijn.
20. Opdrachtgever heeft via de Vereniging Hogescholen een aanvullende verzekering dat een breed scala aan interventies en activiteiten gericht op preventie van ziekteverzuim en bevordering van re-integratie vergoed. Bij het adviseren en inzetten van interventies maakt Opdrachtnemer zo veel mogelijk gebruik van het aanbod van deze verzekeraar en van interne specialisten van Opdrachtgever. In overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever kunnen interventies door

andere providers worden ingezet (waaronder vanuit de optioneel aangeboden providerboog van Opdrachtnemer).

21. Opdrachtnemer zorgt voor begeleiding van zieke medewerkers langer dan 104 weken door sancties, verlengde loonbetaling en verplichting vanuit het eigen risicodragerschap WGA.
22. Opdrachtnemer is zich tijdens het re-integratie traject bewust van de mogelijke scenario's na 104 weken, en stuurt indien mogelijk op schadelastbeheersing WGA en ZW. Onder andere bij het adviseren over het inzetten van interventies die WGA schade kunnen voorkomen of verlagen.
23. Tenzij zwaarwegende argumenten zich hiertegen verzetten, honoreert Opdrachtnemer een verzoek van een werknemer om een second opinion. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de werknemer voor de second opinion wordt verwezen naar een andere onafhankelijke arts die niet voor Opdrachtnemer werkzaam is. De inzet van deze onafhankelijke arts wordt aan Opdrachtgever in rekening gebracht conform het overeengekomen tarief van Opdrachtnemer.
24. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opsporen, onderkennen en diagnosticeren van beroepsziekten, de melding daarvan conform de ministeriële regeling en het zo nodig en mogelijk vertalen ervan in een preventieve aanpak binnen de organisatie van Opdrachtgever.
25. De klachtenregeling van Opdrachtnemer wordt ter verificatie bij start van de overeenkomst aangeleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert de medewerkers van Opdrachtgever adequaat over de klachtenregeling. Ook wordt Opdrachtgever frequent op de hoogte gehouden over klachten van de medewerkers en over de afwikkeling van de klachten.

Administratie

26. Opdrachtnemer verzorgt de administratie van zijn dienstverlening, onder andere waar het gaat over plannen van afspraken met op te roepen medewerkers en de verslaglegging.
27. Opdrachtnemer heeft de administratie rondom ziekteverzuim en verzuimbegeleiding dusdanig vormgegeven dat fouten in de registratie, administratie en analyse voorkomen worden.
28. Opdrachtgever streeft naar een zoveel mogelijk papierloos proces en het digitaal en geautomatiseerd vastleggen van gegevens. Opdrachtnemer faciliteert hierin.
29. Opdrachtnemer heeft een real-time koppeling tussen het systeem van Opdrachtgever (momenteel RAET, wordt AFAS) en Opdrachtnemer waarin alle informatie waaronder de terugkoppeling aan Opdrachtgever en overige informatie, zoals de geplande afspraken, zijn opgenomen. Zie ook eisen onder het kopje Koppeling systemen en AVG.
30. De initiële en periodieke kosten voor het realiseren en onderhouden van een integratie/interface/koppeling aan de kant van het systeem van Opdrachtnemer komen voor rekening van Opdrachtnemer; de initiële en periodieke kosten voor het realiseren en onderhouden van een integratie/interface/koppeling aan de kant van het systeem van Opdrachtgever komen voor rekening van Opdrachtgever.
31. De werkwijze dient aan te sluiten op de processen en systemen van Opdrachtgever. In de huidige situatie is het ziekteverzuimmanagement-systeem van Opdrachtgever Raet HR met de module RAET Verzuim Manager (RVM). Ook dient Opdrachtnemer te koppelen met en medewerking te verlenen aan het toekomstige systeem AFAS.

Communicatie en rapportage

32. Opdrachtnemer stelt een vast accountteam aan de Opdrachtgever ter beschikking bestaande uit ten minste:
- a. Bedrijfsartsen: Op verzoek van Opdrachtgever kan er zowel in een mannelijke als een vrouwelijke bedrijfsarts worden voorzien.
 - b. Taakdelegatie / Inzetbaarheidsprofessionals: Opdrachtnemer stelt professionals beschikbaar die op basis van taakdelegatie bijdragen aan eigen regie op verzuim en inzetbaarheid
 - c. Accountmanager: Opdrachtnemer stelt minimaal 1 vast aanspreekpunt (accountmanager) ter beschikking voor de communicatie met betrekking tot de dienstverlening. Dit aanspreekpunt heeft nauw overleg met de verantwoordelijke bij Opdrachtgever die ontwikkelingen van de dienstverlening volgt, bijstuurt en verbetert. De accountmanagers hebben kennis van zaken, zijn servicebereid, proactief en zijn probleemoplossend. De accountmanager is door Opdrachtgever aanspreekbaar voor borging van de kwaliteit en de snelheid van de dienstverlening en beschikt over het mandaat om escalaties direct op te kunnen lossen. De accountmanager is de gesprekspartner voor de contractmanager van Opdrachtgever.
33. Backoffice: Opdrachtnemer stelt een vast aanspreekpunt voor zijn backoffice ter beschikking, die in samenwerking met Opdrachtgever het administratieve proces soepel laat verlopen en problemen die zich voordoen snel, efficiënt en adequaat oplost. De backoffice is op werkdagen, bereikbaar (telefonisch en per e-mail) De accountmanager overlegt periodiek, minimaal eens per kwartaal, met de contactpersoon van Opdrachtgever. In het periodiek overleg wordt onder andere besproken: de voortgang van de dienstverlening, de trends en ontwikkelingen, visie en advies op verzuim en preventie van verzuim, de resultaten van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), beheersmaatregelen en verbetervoorstellen en de optimalisatie van de dienstverlening.
34. Opdrachtnemer stelt ter voorbereiding op het periodiek overleg duidelijke, voortgangsrapportages op. Onderstaande gegevens moeten minimaal zijn opgenomen in de rapportage:
- aantal verrichtingen en ingezette uren;
 - aantal no show;
 - aantal uitgevoerde periodieke overleggen met bedrijfsonderdelen binnen Opdrachtgever (SMT's, algemene verzuim overleggen);
 - type verzuim en gesignaleerde trends;
 - de score op de KPI's, Opdrachtnemer toont aan dat onderstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.
 - Corporate Verzuimrapportages en verzuimanalyses worden door Opdrachtgever in eigen beheer uitgevoerd.
35. Opdrachtnemer werkt nauw samen met en geeft advies aan onder andere de adviseur Gezondheidsmanagement & Arbeidsvoorwaarden, (Centrale) casemanagers, en de Centrale Medezeggenschaps Raad (CMR) over genomen en uit te voeren maatregelen gericht op een zo goed mogelijk arbeidsomstandighedenbeleid. De frequentie en de wijze van samenwerking kan nader worden uitgewerkt in een werkafpraak bij start van de overeenkomst.
36. Opdrachtnemer verzorgt samen met de contactpersoon van Opdrachtgever 2 keer per jaar een rapportage aan het College van Bestuur met daarin onder andere trends, ontwikkelingen en aanbevelingen in het kader van het verzuim bij Opdrachtgever en presenteert deze op locaties van Opdrachtgever aan belanghebbenden.

Contractmanagement

37. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke

verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

38. Kritieke Presentatie Indicatoren:

- Klanttevredenheid casemanagers, managementteamleden en HRM professionals bij Opdrachtgever.
Jaarlijks voert Opdrachtnemer onder een representatieve afvaardiging van alle casemanagers, managementteamleden en HRM professionals een klanttevredenheidsonderzoek uit. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor een representatief instrument waarbij de schaal van 0 tot 10 wordt gehanteerd. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek bedraagt minimaal een 7,5 op een schaal van 1 tot 10. De klanttevredenheid wordt ten minste gemeten over de volgende punten:
 - de beschikbaarheid van professionals;
 - de invulling van de eisen en de toezeggingen in de antwoorden op open vragen;
 - de communicatie;
 - de bereidheid om mee te denken;
 - behalen afspraak termijnen;
 - de kwaliteit van dienstverlening;
 - behalen terugkoppeling verslagen.
- Klanttevredenheid medewerkers Opdrachtgever
Jaarlijks voert Opdrachtnemer onder een representatieve afvaardiging van alle medewerkers van Opdrachtgever die in dat jaar contact hebben gehad met Opdrachtnemer een klanttevredenheidsonderzoek uit. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor een representatief instrument waarbij de schaal van 0 tot 10 wordt gehanteerd. Het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek bedraagt minimaal een 6,5 op een schaal van 1 tot 10. De klanttevredenheid wordt ten minste gemeten over de volgende punten:
 - de beschikbaarheid van professionals;
 - de communicatie;
 - de mate waarin medewerker zich professioneel benaderd voelt;
 - de mate waarin medewerker zich gehoord voelt.
- Facturatie
Opdrachtgever draagt zorg voor correct facturatieproces op basis van de door opdrachtgever gestelde eisen. Dit betekent dat opdrachtnemer tijdig, en juiste, facturen aanlevert en dat deze zijn voorzien van de juiste kenmerken. In 100% van de gevallen zijn de facturen correct.
- Managementinformatie
Opdrachtgever draagt zorg voor correcte aanlevering van informatie en rapportages op basis van de door Opdrachtgever gestelde eisen. Dit betekent dat Opdrachtnemer tijdig en in de juiste vorm aanlevert. In 100% van de gevallen wordt hieraan voldaan.

39. Indien één of meerdere KPI's niet gehaald worden, is Opdrachtnemer verplicht om een Plan van Aanpak aan te leveren binnen 4 weken waarin zij aangeeft hoe dit wordt opgelost en hoe dit de volgende keer te voorkomen. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen 2 weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Bij structurele tekortkomingen op één of meerdere KPI's, zal contractmanager van Opdrachtgever zich in overleg met de contracteigenaar beraden over te nemen (sanctie)maatregelen, waaronder het niet verlengen dan wel ontbinden van de overeenkomst.

Facturatie en indexatie

40. Voor de facturatie van de vaste vergoeding per medewerker wordt op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarieven jaarlijks één factuur gestuurd welke is voorzien van een door Opdrachtgever aangeleverd referentienummer
41. De facturatie van de dienstverlening in de vorm van verrichtingen en ingezette uren vindt maandelijks achteraf plaats op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarieven. Opdrachtgever levert hiervoor een inkoopordernummer aan welke op de factuur wordt vermeld.
42. Facturen dienen digitaal te worden verzonden naar het e-mailadres: facturen@saxion.nl.
43. De PDF-factuur dient onder vermelding van het door Opdrachtgever gegenereerde inkoopordernummer digitaal verstuurd te worden ten name van de volgende adressering:
Saxion
Afdeling BSO / naam contactpersoon en afdeling
44. Indien de juiste referentie ontbreekt op de factuur is Opdrachtgever gerechtigd de factuur te retourneren.
45. Er mogen geen extra kosten in rekening gebracht worden, anders dan in het prijzenblad zijn opgenomen.
46. Extra kosten voor aanvullende dienstverlening anders dan deze onderdeel zijn van de overeenkomst kunnen alleen na een door Opdrachtgever verstrekt inkoopopdracht (inclusief inkoopordernummer) worden gefactureerd.
47. De tarieven kunnen eenmaal per jaar op voorstel van Opdrachtnemer in overleg en na goedkeuring van Opdrachtgever worden herzien, met uitzondering van wijzigingen die dwingend door de overheid worden voorgeschreven.
48. De eerste prijsherziening is mogelijk in 2023 en vervolgens 1 maal per jaar, steeds in mei en zal worden gebaseerd op de CBS dienstenprijsindex (DPI)
(<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/81530NED/table?fromstatweb>) waarbij als peilperiode wordt gesteld het vierde kwartaal van het voorgaande jaar.

Koppeling systemen en AVG

49. Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke voorschriften betreffende informatiebeveiliging, privacy en verwerking van persoonsgegevens.
50. Informatie die niet in de systemen van Opdrachtgever mag worden geregistreerd, dient Opdrachtnemer op te nemen in de systemen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is conform de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG) de verwerkingsverantwoordelijk voor de administratie en borgt dat deze gegevens op een technische en organisatorisch veilige manier onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer worden opgeslagen en beheerd om onder andere persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Papieren dossiers met (medische) persoonsgegevens zijn in afsluitbare kasten opgeborgen. Er zijn afspraken over sleutelbeheer. Elektronische (medische) persoonsgegevens worden zodanig beveiligd dat onbevoegden geen toegang kunnen krijgen tot deze gegevens.
51. De opdrachtnemer en/of subverwerker(s) dient te voldoen aan de eisen van de AVG. Opdrachtnemer/subverwerker(s) dient in de EER gevestigd te zijn.
52. Opdrachtnemer meldt tijdig (binnen 24 uur) datalekken en AVG gerelateerde incidenten (of vermoedens hieromtrent) aan de bevoegde instanties en informeert Opdrachtgever binnen 24 uur.

53. De leveranciers van Opdrachtnemer, die hardware (hostingomgeving), netwerkverbindingen of softwarepakket(ten) ter ondersteuning van de dienstverlening, installeren, onderhouden, beheren en daartoe fysieke of logische toegang hebben tot de informatiesystemen, werken conform de richtsnoeren van de Autoriteit Persoonsgegevens en zijn NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 (Informatietechnologie – Beveiligingstechnieken – Managementsystemen voor informatiebeveiliging – Eisen – NEN-EN-ISO/IEC 27001) gecertificeerd, door een daartoe geaccrediteerde CI.
54. De werkwijze van Opdrachtnemer moet voldoen aan het gestelde in de norm NEN7510. Op verzoek moet Opdrachtnemer dit aantoonbaar maken.
55. Er wordt door Opdrachtnemer jaarlijks een privacy impact analyse (DPIA) gedaan op de naleving van de voorschriften met betrekking tot privacy, informatiebeveiliging en verwerking van persoonsgegevens en de uitkomst wordt met Opdrachtgever gedeeld.
56. Opdrachtnemer voert minimaal eens in de 3 jaar een risicoanalyse uit ten aanzien van informatiebeveiliging en neemt afdoende maatregelen om die risico's te verkleinen. Opdrachtnemer registreert en analyseert incidenten met betrekking tot informatiebeveiliging, die door eigen medewerkers, leveranciers, klanten of cliënten worden gemeld. Zo nodig worden corrigerende acties genomen. Het incidentenregister vormt de input voor de planning van interne audits, voor de directiebeoordeling en de eerstvolgende risicoanalyse.
57. Opdrachtnemer kan koppelen met RAET (EDI en ADI standaard) en AFAS.