

# Programma van Eisen

Europees openbare aanbesteding  
Arbo-dienstverlening

Kenmerk : 2022-06  
Opdrachtgever : Gemeente Heerenveen  
Versie : 3.0  
Datum : 17 mei 2022

	<b>Algemeen</b>
1	Inschrijver stemt in met de inhoud en voorwaarden van de Aanbestedingsleidraad waaronder de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de (eventueel) door gemeente Heerenveen hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
2	Inschrijver verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de Overeenkomst en de Algemene Inkoop Voorwaarden Diensten van gemeente Heerenveen 2022 zoals deze bij de Aanbestedingsleidraad zijn gevoegd inclusief de (eventueel) door gemeente Heerenveen geaccepteerde en aangegeven wijzigingen in de Nota(s) van inlichtingen. Uitsluitend de door gemeente Heerenveen gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbieding van Inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de Algemene Inkoop Voorwaarden Diensten van gemeente Heerenveen 2022.
3	Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door gemeente Heerenveen samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Inschrijver moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Inschrijver dient zich in haar respons te conformeren aan de structuren/sjablonen die gemeente Heerenveen daarvoor ter reactie op de gestelde eisen en wensen op de aanbestedingswebsite ter beschikking stelt.
4	Indien één van de offerende Inschrijvers reeds een Overeenkomst op het gebied van deze Opdracht heeft gesloten met gemeente Heerenveen, dan zal deze bestaande Overeenkomst expireren op moment van ingang van de nieuw af te sluiten Overeenkomst.
5	Inschrijver hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van (medewerkers van) gemeente Heerenveen. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend. Inschrijver draagt zorg dat iedere klacht binnen veertien dagen (14) dagen schriftelijk is beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd.
6	De beschreven en gevraagde dienstverlening in de Aanbestedingsleidraad, programma van eisen en antwoorden in nota(s) van inlichtingen dient geheel verwerkt te zijn in de aangeboden prijzen/tarieven. Alle (implementatie)kosten en eventuele kortingen zijn door Inschrijver in de aanbieding verwerkt.
7	Gemeente Heerenveen verlangt van Inschrijver na einddatum van de Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen. De kosten van dossieroverdracht zijn voor gemeente Heerenveen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer kan gemeente Heerenveen daartoe aan de zittende opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Overeenkomst blijft uitvoeren. Gemeente Heerenveen zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de Overeenkomst, schriftelijk aan de opdrachtnemer doen. Inschrijver zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
8	Bij (voortijdige)beëindiging of afloop van de af te sluiten Overeenkomst zal Inschrijver zorgdragen voor een ordelijke overdracht van de Arbodiensten aan gemeente Heerenveen of een daartoe door gemeente Heerenveen aangewezen opvolgend leverancier van Arbodiensten. Kosten voor dossieroverdracht zijn voor gemeente Heerenveen. Ter versoepeling van een overdracht van verantwoordelijkheid voor de levering van alle of een deel van de Arbodiensten aan gemeente Heerenveen of een opvolgend leverancier, zal Inschrijver tijdens de looptijd van de Overeenkomst de overeengekomen (en verstrekte) informatie (waaronder rapportages, verslagen, adviezen en (cliënt)dossiers) bijhouden op een wijze die gemakkelijk toegankelijk is voor gemeente Heerenveen of een opvolgend leverancier. Inschrijver zal zo spoedig mogelijk na een verzoek daartoe als redelijkerwijs mogelijk is doch uiterlijk binnen drie maanden gemeente Heerenveen of een eventueel benoemde opvolgend leverancier voorzien van (kopieën van) de informatie genoemd in de vorige zin. Eén en ander voor zover in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

9	Gemeente Heerenveen draagt op eigen kosten zorg dat de getekende machtigingen van de verzuimende medewerkers bij de Inschrijver worden aangeleverd. De Inschrijver draagt zorg dat de dossiers worden opgevraagd bij de huidige opdrachtnemer. Eén en ander voor zover in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens het AVG. De lopende dossiers zijn uiterlijk twee (2) maanden (de implementatieperiode) na ingangsdatum van de Overeenkomst overgenomen van de huidige opdrachtnemer.
10	Meer en/of minder dienstverlening kan alleen worden opgedragen door gemeente Heerenveen in een schriftelijke opdracht. Niet gedefinieerde dienstverlening die verband houdt met de Opdracht en die kan leiden tot extra dienstverlening dient voorafgaand aan de uitvoering te worden afgestemd met gemeente Heerenveen.
11	Inschrijver gaat ermee akkoord dat de omvang van de Overeenkomst als gevolg van bijvoorbeeld organisatorische wijzigingen is uit te breiden of naar beneden toe bij te stellen.
12	Indien wettelijke voorschriften bepalen, dat medewerkers van Inschrijver aan nieuwe opleidingen en diploma's moeten voldoen, en voor Inschrijver nieuwe wettelijke vergunningen en/of keurmerken zijn vereist, dan wel aanvullend, dan zal Inschrijver terstond maatregelen nemen hieraan te voldoen zonder dat dit financiële consequenties heeft voor gemeente Heerenveen.
13	Inschrijver waarborgt een zorgvuldige omgang met alle voor hem ter beschikking gestelde informatie en de hiermee samenhangende bescherming van de privacy van medewerkers van gemeente Heerenveen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming..
14	Inschrijver is telefonisch en per mail op werkdagen op reguliere kantoortijden bereikbaar.
15	Inschrijver gaat akkoord dat gemeente Heerenveen het recht heeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst Inschrijver te verzoeken de Bedrijfsarts of andere ingezette arbodeskundigen te vervangen indien de samenwerking tussen gemeente Heerenveen en de Bedrijfsarts of andere ingezette arbodeskundigen niet goed verloopt. Inschrijver wordt hierover schriftelijk geïnformeerd. Indien Inschrijver van mening is dat er geen beroep kan worden gedaan op de vervanging van de Bedrijfsarts of andere ingezette deskundigen omdat het gebrek van de samenwerking verwijtbaar zou zijn aan gemeente Heerenveen, dan rust de bewijslast bij de inschrijver.
16	<p>Spreekuurrapportages worden tussen Inschrijver en gemeente Heerenveen elektronisch uitgewisseld. Daarvoor draagt Inschrijver zorg voor een elektronische koppeling tussen het geautomatiseerde systeem van Inschrijver en het personeelsinformatiesysteem van gemeente Heerenveen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Hiervoor zijn een EDI koppeling en een beveiligde internetverbinding vereisten. Voor het uitwisselen van documenten wil gemeente Heerenveen gebruik maken van een ADI koppeling.</p> <p>Gemeente Heerenveen gebruikt het personeelsinformatiesysteem van ADP.</p> <p>Het tot stand brengen van de koppeling tussen de systemen zal worden verzorgd door Inschrijver in overleg en samenwerking met de partijen en heeft voor gemeente Heerenveen geen financiële consequenties. De koppelingen dienen uiterlijk 1 januari 2023 te werken.</p> <p>Verder geldt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gemeente Heerenveen hanteert bij het uitwisselen van gegevens in de keten de Verzuimstandaard zoals beheerd door SIVI.</li> <li>2. Het systeem van de Inschrijver is in staat EDI berichten (meldingen) te verwerken vanuit het systeem van gemeente Heerenveen (maakt gebruik van ADP)</li> <li>3. Indien sprake is van uitwisseling van verzuimdocumenten tussen het systeem van Inschrijver en gemeente Heerenveen kan worden aangesloten op de ADI documentstandaard van ADP.</li> <li>4. Indien sprake is van uitwisseling van gegevens tussen Inschrijver en gemeente Heerenveen per mail wordt, als sprake is van (bijzondere) persoonsgegevens gebruik gemaakt van beveiligde mail.</li> </ol>

17	Gemeente Heerenveen draagt zorg voor de kosten van de inrichting van de spreekkamer(s) bij gemeente Heerenveen.
18	Gemeente Heerenveen heeft geen verplichting tot het afnemen van een bepaalde hoeveelheid uren van welke dienst ook.
19	Kosten i.v.m. vervanging en/of waarneming worden niet in rekening gebracht.
20	Inschrijver is geregistreerd in het register van gecertificeerde Arbodiensten het SBCA en aangesloten bij de Geschillencommissie Arbodiensten
	<b>Facturering</b>
21	<p>Op de factuur vermeldt de inschrijver in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ naam, adres, postcode, woonplaats,</li> <li>○ bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens,</li> <li>○ BTW nummer,</li> <li>○ KvK-nummer;</li> <li>○ het factuuradres;</li> <li>○ deelfacturen en totaalbedrag per deelfactuur;</li> <li>○ het BTW-percentage;</li> <li>○ totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW;</li> </ul> </li> <li>▪ en per factuur een specificatie van: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de na(a)m(en) van de medewerker(s) (m.u.v. medewerkers die zich aangemeld hebben voor het preventief spreekuur en de vertrouwenspersoon)</li> <li>○ het aantal minuten dat de verrichting in beslag nam</li> <li>○ de naam van de betrokken medewerker van de arbodeskundige.</li> </ul> </li> </ul> <p>De factuur dient in PDF-format (dus niet middels een link) te worden verzonden naar <a href="mailto:facturen@heerenveen.nl">facturen@heerenveen.nl</a> o.v.v. team P&amp;O</p>
22	Alle prijzen welke worden weergegeven in de Inschrijving zijn exclusief BTW en zijn vast. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan hetgeen is aangeboden bij de Inschrijving.
23	<p>Wat betreft de aanpassing van de prijzen en tarieven:  Inschrijver is gerechtigd één keer per jaar op 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2024, haar tarieven aan te passen. Inschrijver dient hiertoe een onderbouwd en voorzien van bewijsstukken voorstel voor prijsaanpassing in te dienen. U dient uw voornemen tot prijsaanpassing minimaal twee maand voor de ingangsdatum bekend te maken. Pas na schriftelijke goedkeuring van gemeente Heerenveen kan de aanpassing worden doorgevoerd. De prijsaanpassing kan alleen plaatsvinden op basis indexering van het NZa-prijsindexcijfer:</p> <p>De indexatie wordt berekend door het gemiddelde te nemen van het NZa prijsindexcijfer voor personele kosten en het NZa indexcijfer voor kostenbedragen van (dbc) zorgproducten. Zoals aangegeven op de site van de Nederlandse Zorgautoriteit.</p> <p>De berekening dient als volgt te geschieden:  Indexeringspercentage: <math>(\text{Indexcijfer nieuw} - \text{Indexcijfer oud}) / \text{Indexcijfer oud} * 100</math>  Afronding op 2 cijfers achter de komma.  De genoemde jaartallen worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst telkens met één 1 jaar verhoogd.</p>
24	Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en/of tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is nimmer sprake.
25	Inschrijver neemt in haar factuur geen kredietbeperking op. Gemeente Heerenveen zal van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen geen gebruik maken.

26	Inschrijver factureert de Arbodienstverlening maandelijks achteraf op basis van de werkelijk bestede uren.
27	Gemeente Heerenveen hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
	<b>Bedrijfsarts en arbodeskundigen</b>
28	De Bedrijfsarts is geregistreerd in het BIG register als Bedrijfsarts. De Bedrijfsarts heeft een adviserende functie. Wij staan toe dat er in het uiterste geval gebruik wordt gemaakt van een Arts In Opleiding tot Specialist (AIOS) onder supervisie van de bedrijfsarts. Een Arts Niet In Opleiding (ANIOS) is niet akkoord.
29	De Bedrijfsarts heeft adequate kennis van verzekeringsgeneeskunde en kan gemeente Heerenveen hierin adviseren in procedures met het UWV.
30	De Bedrijfsarts is inhoudelijk bekend met alle relevante (Arbo)wetgeving, Wet verbetering Poortwachter, WIA, WAO en NVAB richtlijnen en werkt hier naar.
31	Inschrijver draagt zorg dat ingeval van spreekuursafspraken bij ziekte van de reguliere Bedrijfsarts deze Bedrijfsarts binnen (5) vijf werkdagen adequaat wordt vervangen door een gelijkwaardige vervangende Bedrijfsarts die aan de eisen voldoet zoals in dit Programma van Eisen is verwoord. Ingeval van afwezigheid bij overige activiteiten (bijv. overleg met team P&O of teamleider) zal Inschrijver binnen (3) drie werkdagen in overleg met gemeente Heerenveen treden om afspraken te maken over een adequate vervanging. In geval van planbare afwezigheid waaronder vakantie of vrije dagen zal Inschrijver op voorhand zorgdragen voor een adequate vervanging. Inschrijver spant zich in om wisseling van Bedrijfsartsen te voorkomen. Een nieuwe Bedrijfsarts wordt alleen ingezet na instemming van gemeente Heerenveen, Inschrijver verplicht zicht om gemeente Heerenveen hierover vroegtijdig schriftelijk te informeren.
32	De Bedrijfsarts is bekend met de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens en conformeert zich hieraan.
33	De bedrijfsarts houdt zich aan de richtlijnen zoals die zijn opgesteld in de Stecr werkwijzer bijvoorbeeld de werkwijzer arbeidsconflicten en burn-out.
34	Inschrijver draagt zorg dat alle door hem in te zetten medewerkers waaronder de Bedrijfsarts de Nederlandse taal machtig zijn, noodzakelijk voor een correcte uitoefening van hun functie.
35	Alle door de inschrijver in te zetten medewerkers en arbodeskundigen zijn gecertificeerd en/of geregistreerd voor de door hen uit te voeren taak.
	<b>Dienstverlening</b>
36	Gemeente Heerenveen draagt zorg dat mutatie van ziek- en herstelmeldingen dagelijks plaats vindt. Ziektemeldingen worden door Inschrijver nog dezelfde dag verwerkt.
37	Inschrijver biedt de mogelijkheid tot het maken van afspraken voor een preventief spreekuur. Het spreekuur is bedoeld om medewerkers de gelegenheid te bieden hun vragen over gezondheid en werk aan de Bedrijfsarts voor te leggen.
38	Inschrijver draagt er zorg voor dat de informatie met betrekking tot verzuim op ieder gewenst moment beschikbaar is voor gemeente Heerenveen.
39	Inschrijver garandeert dat, indien een medewerker van gemeente Heerenveen contact opneemt met het verzoek een afspraak te maken met de Bedrijfsarts of een andere arbodeskundige, dit contact persoonlijk dan wel telefonisch uiterlijk binnen (3) drie werkdagen plaats zal vinden.
40	Inschrijver draagt er zorg voor dat de Arbodienstverlening voldoet aan de wettelijke vereisten en termijnen van o.a. de Ziektewet, Wet verbetering Poortwachter, Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen WIA en Arbeidsomstandigheden wet.
41	De Bedrijfsarts geeft in de spreekuurrapportage een heldere analyse van de vraagstelling, een advies over de inzetbaarheid c.q. belastbaarheid van de medewerker in de eigen functie.

42	<p>Gemeente Heerenveen stelt op een gemeentelocaties een spreekruimte beschikbaar waar de Bedrijfsarts en de andere arbodeskundigen gebruik van maken voor inloop-, preventieve- en curatieve spreekuren. Daarnaast stelt de inschrijver minimaal één eigen vestigingslocatie beschikbaar (voor eigen rekening) binnen de grenzen van de gemeente Heerenveen. Deze locatie is goed met het openbaarvervoer bereikbaar en beschikt over een representatieve ontvangstruimte. Daarnaast is er een aparte onderzoek-/spreekruimte aanwezig voor de bedrijfsarts en andere arbodeskundigen. Inschrijver waarborgt de privacy, veiligheid en gezondheid van de medewerker op deze locaties.</p> <p>Vanwege privacy redenen moeten werknemers een uitwijkmogelijkheid hebben inzake het bezoeken van het spreekuur. Het grootste deel van de medewerkers is gevestigd in gemeente Heerenveen. Een spreekuurruimte binnen de gemeentegrens voorkomt een te grote reisafstand voor de medewerkers die in de gemeente wonen. Ook wordt de reisafstand beperkt voor alle medewerkers die vanaf een werklocatie in de gemeente Heerenveen de bedrijfsarts of andere arbodeskundige bezoeken.</p> <p>Gemeente Heerenveen wil de CO2 en stikstof uitstoot zo veel mogelijk beperken.</p>
43	De inschrijver draagt zorg voor het tijdig, binnen 48 uur na het spreekuur, aanleveren van de spreekurrapportage in het systeem ADP.
44	Inschrijver draagt zorg voor de 42-ste week melding bij het UWV.
45	Medewerkers van de gemeente Heerenveen hebben recht op een second opinion van een andere bedrijfsarts. Deze second opinion laat opdrachtnemer uitvoeren door een bedrijfsarts welke niet werkzaam is bij de opdrachtnemer, zoals bepaald in het Arbeidsomstandighedenbesluit. De procedure voor een aanvraag van een second opinion wordt afgestemd met de gemeente Heerenveen.
	<b>Rapportage</b>
46	<p>Inschrijver maakt jaarlijks in februari een rapportage. En bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- terugblik afgelopen jaar</li> <li>- verzuimoorzaken naar geslacht en leeftijd</li> <li>- gesignaleerde beroepsziekten</li> <li>- (bedrijfs)ongevallen</li> <li>- gemiddelde verzuimduur, trends, visie vooruitblik, ontwikkelingen</li> <li>- aantallen spreekuren en oproepen</li> <li>- adviezen voor verzuimbegeleiding</li> <li>- overzicht van ingezette interventies</li> <li>- aantal no-show</li> </ul> <p>Daarbij voorziet de inschrijver de gemeente Heerenveen van bruikbare adviezen hoe te komen tot het terugdringen van het verzuim, preventie en duurzame inzetbaarheid.</p>
47	De Bedrijfsarts en/of andere arbospecialisten nemen elk kwartaal deel aan een bijeenkomst met het directieteam. Tijdens de bijeenkomst komt aan bod: toelichting op de ontwikkeling in ziekteverzuim(cijfers), adviezen gericht op preventie en duurzame inzetbaarheid, arbeidsomstandigheden, verzuim en preventie. De Bedrijfsarts en/of de arbospecialisten kunnen ook tussentijds ongevraagd advies geven aan het directieteam, teamleiders of P&O-adviseurs.
48	De Bedrijfsarts, de preventiemedewerker en/of andere specialisten nemen tweemaal per jaar deel aan een bijeenkomst met de Ondernemingsraad. Tijdens de bijeenkomst komt aan bod: toelichting op de ontwikkeling in ziekteverzuim(cijfers), adviezen gericht op preventie en duurzame inzetbaarheid, arbeidsomstandigheden, verzuim en preventie. De Bedrijfsarts en/of de arbospecialisten kunnen ook tussentijds ongevraagd advies geven aan de OR.
49	Inschrijver is verantwoordelijk voor het aanleveren van de wettelijke rapportage inzake melding van beroepsziekten.

50	Inschrijver benoemt één vaste medewerker (contactpersoon) die verantwoordelijk is voor periodiek overleg inzake de te leveren dienstverlening, op zowel operationeel als strategisch niveau. Bij afwezigheid i.v.m. vakantie, ziekte of andere gebeurtenissen is een vervanger aanwezig die net zo goed is ingevoerd in het dossier als de eerste contactpersoon.
51	Minimaal éénmaal per kwartaal vindt operationeel overleg plaats tussen de contactpersoon (accountmanager) van Inschrijver en de contractmanager van gemeente Heerenveen waarin de uitvoering van de dienstverlening wordt besproken.