

## Bijlage D1 Programma van Eisen (perceel 1) gemeente Nissewaard en Syntrophos SSC

Dit hoofdstuk omschrijft het programma van eisen en wensen. Het bevat de minimeisen die gerelateerd zijn aan de levering van Arbo dienstverlening en waaraan u als opdrachtgever moet voldoen.

### 1. Verzuimbegeleiding

1.	Opdrachtnemer heeft het proces van aanmelden spreekuur, bevestigen, uitnodigen tot de eindafhandeling professioneel ingericht, zodat gemeente Nissewaard/Syntrophos kan vertrouwen op de organisatie van de dienstverlener.
2.	De opdrachtnemer is voor leidinggevend en werknemers van de gemeente Nissewaard/Syntrophos vijf werkdagen per week telefonisch bereikbaar tussen 08.30 uur - 17.00 uur.
3.	Opdrachtnemer levert in het verzuimproces van de gemeente Nissewaard/Syntrophos eerstelijns Arbodienstverlening met een combinatie van de functies bedrijfsarts en casemanager.
4.	Met opdrachtnemer wordt een procedure afgesproken die gebruikt wordt voor het oproepen, uitvoeren en verslaglegging van in de verzuimbegeleiding. Eigen regie en casemanagement in de lijn is hierbij het uitgangspunt. De huidige procedure ziekteverzuim werknemers wordt hierop geactualiseerd door opdrachtgever.
5.	Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons) gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) verwerken. In dat kader maakt de opdrachtgever met opdrachtnemer nadere afspraken over het verwerken van persoonsgegevens.
6.	Minimaal 2 x per contractjaar vindt er tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer (accountmanager en/of bedrijfsarts) een evaluatiegesprek plaats ten aanzien van de dienstverlening. De opdrachtnemer initieert deze evaluatiegesprekken.

### 2. Bedrijfsarts

7.	Beheerst de Nederlandse taal mondeling en schriftelijk en is communicatief vaardig.
8.	Het spreekuur van de bedrijfsarts is één keer per week gedurende acht (8) uur, op locatie stadhuis gemeente Nissewaard/Syntrophos. Het spreekuur per werknemer bedraagt minimaal 30 minuten. Dit spreekuur is inclusief een inlooptspreekuur voor leidinggevend en afstemming met de verzuimadviseur van de gemeente Nissewaard/Syntrophos.

9.	Werknemers moeten binnen maximaal 5 werkdagen, na verzoek daartoe, bij de bedrijfsarts terecht kunnen voor het spreekuur.
10.	<del>Werknemers moeten binnen maximaal 24 uur, na verzoek daartoe wegens een arbeidsconflict of spoedeisende kwestie, bij de bedrijfsarts terecht kunnen voor het spreekuur. Indien nodig bij een vervangend bedrijfsarts.</del> Werknemers moeten tussen 24 en 48 uur, na verzoek daartoe wegens een arbeidsconflict of spoedeisende kwestie, bij de bedrijfsarts terecht kunnen voor het spreekuur.
11.	De opdrachtnemer verzorgt een schriftelijke bevestiging aan de verantwoordelijk leidinggevende van de werknemer (per e-mail, sms of brief) rondom de uitnodiging, waarin de leidinggevende voorafgaand aan het spreekuur verzocht wordt om relevante informatie met de (praktijkondersteuner) bedrijfsarts te delen.
12.	De diensten van de bedrijfsarts worden uitgevoerd door een vaste bedrijfsarts en/of haar/zijn vaste vervanger. De opdrachtnemer zorgt voor een vaste vervanger van de bedrijfsarts zodat de continuïteit (bij ziekte, vakantie e.d.) gewaarborgd is. Bij onvoldoende functioneren of gebrek aan vertrouwen, naar oordeel van de gemeente Nissewaard/Syntrophos, stelt opdrachtnemer (na overleg en indien mogelijk verbetertraject) een andere bedrijfsarts voor.
13.	<del>Werknemers moeten binnen maximaal 2 werkdagen, na verzoek tot een spoedoproep daartoe, bij een bedrijfsarts terecht kunnen voor een bezoek aan spreekuur. Dit hoeft niet de vaste bedrijfsarts van de gemeente Nissewaard/Syntrophos te zijn.</del> VERVALLEN, zie eis 10.
14.	Binnen 24-48 uur na het spreekuur van de bedrijfsarts ontvang de gemeente Nissewaard/Syntrophos en de werknemer van u als opdrachtnemer, digitaal, de terugkoppeling in een rapportage. Terugkoppeling binnen 48 uur is akkoord. Bij een spoedoproep terugkoppeling per ommekeer. Werknemers moeten tussen 24 en 48 uur, na verzoek daartoe wegens een arbeidsconflict of spoedeisende kwestie, bij de bedrijfsarts terecht kunnen voor het spreekuur.
15.	Output van de bedrijfsarts omvat concrete informatie over werk gerelateerde factoren die beïnvloedbaar zijn om herstel te bevorderen, (belastbaarheid in) mogelijkheden, benoemen en onderbouwen van urenbeperking (anders is er geen beperking), prognose, concreet handelingsperspectief met interventies, en of er standaard richtlijnen van toepassing zijn (zoals STECR).
16.	De bedrijfsarts spreekt de werknemer actief en duidelijk aan op het niet uitvoeren van een advies.
17.	De bedrijfsarts spreekt de werkgever actief en duidelijk aan op het niet uitvoeren van een advies.
18.	Wanneer er sprake is van regres en verhaalrecht, wordt dit gemeld door de bedrijfsarts (met toestemming van betrokken medewerker).
19.	De bedrijfsarts is verantwoordelijk voor de signalering en terugkoppeling aan gemeente Nissewaard/Syntrophos m.b.t. de vangnetregeling (in het kader van de Ziektewet).
20.	De bedrijfsarts is verantwoordelijk voor het melden van beroepsziekten aan/ via het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten NCVB.
21.	Alle werkzaamheden die door u als opdrachtnemer worden verricht voor gemeente Nissewaard/Syntrophos dienen te worden uitgevoerd door bedrijfsartsen die een lidmaatschap bezitten van het Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en

	<p>Bedrijfsgeneeskunde (NVAB) en te werken volgende de richtlijnen van de NVAB en/of Stichting Expertisecentrum en Re-integratie (STECR).</p> <p>De bedrijfsarts is geregistreerd conform de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG).</p> <p>De bedrijfsarts herkent zich in de volgende kerntaken en handelt daar proactief naar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. het signaleren van oorzaken (trends) van verzuim al dan niet werk gerelateerd;</li> <li>2. beoordelen van de mate van arbeidsgeschiktheid;</li> <li>3. kijkt naar mogelijkheden en stelt deze centraal in het verzuimproces;</li> <li>4. bespoedigen van re-integratie en werkhervatting;</li> <li>5. bespoedigen van verzuimoplossing door de juiste interventies;</li> <li>6. adviseur voor gemeente als werkgever;</li> <li>7. zich zoveel mogelijk toespitst op behandeltrajecten (indien gewenst/ noodzakelijk) die door de zorgverzekeraar van de werknemer worden vergoed.</li> </ol>
22.	De bedrijfsarts is verantwoordelijk voor het medisch dossier, het tijdig opvragen van medische informatie en het correct beoordelen van de belastbaarheid van de werknemer en adviseren over de mogelijkheden om werkzaamheden te verrichten. De bedrijfsarts draagt er zorg voor dat er geen re-integratie kansen worden gemist door het onterecht beoordelen dat de werknemer Geen Benutbare Mogelijkheden heeft of het geven van re-integratie blokkerende adviezen.
23.	De bedrijfsarts signaleert en adviseert over schade beperkende maatregelen, waaronder no risk, aanvraag vervroegd IVA, Wajong.
24.	Naast een geregistreerd bedrijfsarts is de inzet van een (basis)arts die nog in opleiding is tot bedrijfsarts (aios bedrijfsgeneeskunde) of een ervaren (basis)arts die werkzaam is onder supervisie van een bedrijfsarts ook toegestaan.

### 3. Casemanager

25.	De casemanager beheerst de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk. De casemanager is communicatief vaardig, samenwerkingsgericht en accuraat.
26.	De opdrachtnemer biedt een vast, uitvoerende casemanager en haar/zijn vervanger aan, zodat de continuïteit (bij ziekte, vakantie e.d.) van de dienstverlening gewaarborgd is. Bij, naar het oordeel van de opdrachtgever, onvoldoende functioneren of gebrek aan vertrouwen stelt opdrachtnemer een andere casemanager voor.
27.	<p>De casemanager belt de leidinggevende van de verzuimende werknemer in de 2e week van het verzuim :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vraagt na of het een richtlijnmelding is (b.v. een conflict of psychisch);</li> <li>2. Begeleidt de aanbestedende dienst (leidinggevende) op een coachende wijze in hoe met de verzuimende werknemer om te gaan door kennisoverdracht;</li> <li>3. Nodigt uit voor het spreekuur bedrijfsarts;</li> <li>4. Stelt de agenda voor de bedrijfsarts op;</li> <li>5. Bewaakt de correspondentie van de bedrijfsarts adequaat;</li> <li>6. Informeert waar nodig de bedrijfsarts over verzuimkwesties;</li> <li>7. Heeft ruime kennis van de Wet verbetering Poortwachter en andere relevante wetten en richtlijnen.</li> </ol>

#### 4. Verzuimregistratie

28.	Ziek- en herstelmeldingen vinden plaats door de opdrachtgever en vinden plaats in het personeelsinformatiesysteem ADP Workforce.
29.	Opdrachtgever verzorgt de 42 <sup>e</sup> week melding bij het UWV.

#### 5. Privacy, informatiebeheer en architectuur

30.	Opdrachtnemer zorgt uiterlijk met de ingangsdatum van de overeenkomst voor een werkende elektronische verbinding tussen ADP Workforce en de systemen van de opdrachtnemer.
31.	Eventuele kosten voor deze koppeling komen voor rekening van de opdrachtnemer.
32.	Er moet een goed functionerende ICT-voorziening voor dit doel ter beschikking zijn, waarbij gegevensbeveiliging, back-up en archivering aantoonbaar gewaarborgd is conform de AVG.
33.	Via bovengenoemde koppeling is er een automatische uitwisseling van verzuimgegevens (meerdere keren per dag).
34.	Opdrachtnemer zorgt voor een automatische koppeling (API) voor de documentuitwisseling. Dit houdt in dat alle documenten van de Wet Verbetering Poortwachter vanuit de opdrachtnemer direct worden geplaatst in het digitale verzuimdossier van werknemers in ADP Workforce.
35.	De applicatie van de arbodienst is voor de opdrachtgever te raadplegen volledig in het Nederlands beschikbaar.
36.	De support heeft als voertaal Nederlands.
37.	Opdrachtnemer zorgt voor het onderhouden van koppelingen en eigen systemen tijdens de contractperiode.
38.	Indien de opdrachtnemer aan de opdrachtgever een applicatie beschikbaar stelt die benaderbaar is via een webbrowser, is er sprake van een 2 factor authenticatie.

#### 6. Verzuimrapportages

39.	Opdrachtnemer stelt 2 keer per jaar een verzuimrapportage op. Het rapport is gebaseerd op de verzuimcijfers van de gemeente Nissewaard/Syntrophos en is beknopt en feitelijk. Het rapport bevat daarnaast: <ul style="list-style-type: none"><li>- belangrijkste verzuimoorzaken</li><li>- frequent verzuim</li><li>- kort, middellang lang en extra lang verzuim</li><li>- preventie</li><li>- trends en ontwikkelingen met prognose voor toekomstig verzuim</li><li>- adviezen voor de organisatie en leidinggevenden t.a.v. verzuimbegeleiding.</li></ul>
40.	Opdrachtnemer bespreek 1x per jaar, in aanwezigheid van de bedrijfsarts de verzuimrapportage in het managementoverleg DT/IMT en de Ondernemingsraad.
41.	Opdrachtnemer kan rapportages opleveren naar oorzaak en reden van verzuim.
42.	Opdrachtnemer kan trendanalyses opleveren.

43.	Opdrachtnemer hanteert in de analyse de rekensystematiek van het A&O fonds.
-----	---

## 7. Kennis

44.	Opdrachtnemer houdt het kennisniveau van haar werknemers op peil.
45.	Opdrachtnemer informeert en adviseert opdrachtgever over veranderde wetgeving, trends en ontwikkelingen, zodat zij hier tijdig op kan inspelen.

## 8. Facturatie

46.	De prijs per werknemer per jaar staat vast voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Jaarlijks op de verjaardag van de Raamovereenkomst kan de prijs per werknemer per jaar worden geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer voor CAO lonen in de zakelijke dienstverlening (totaal CAO sectoren), CAO lonen per maand inclusief bijzondere beloningen.
47.	Met betrekking tot de arbo dienstverlening uit het Programma van Eisen (prijs per werknemer) wordt na afloop van elk kwartaal een factuur ingediend.
48.	Met betrekking tot de aanvullende, ondersteunende dienstverlening na afloop van elke maand een factuur ingediend middels e-facturatie. De kosten op deze facturen zijn gespecificeerd.
49.	Opdrachtnemer maakt onderscheid in de factuurstromen aan de gemeente Nissewaard/Syntrophos. Zowel voor de dienstverlening uit dit Programma van Eisen als de aanvullende dienstverlening.

## 9. Implementatie

Overname van de dienstverlening per 1 januari 2023 zal een zo soepel mogelijke overgang vragen. De gemeente Nissewaard/Syntrophos verwacht dan ook dat de opdrachtnemer heeft nagedacht hoe hij deze overname zo goed mogelijk kan laten plaatsvinden. Kosten voor implementatie worden gedragen door de opdrachtnemer:

50.	Start uitvoering overeenkomst is 1 januari 2023
51.	Openstaande dossiers worden, inclusief historie, één op één overgenomen (overdracht conform wettelijke vereisten). Dit geldt ook voor de gesloten dossiers die binnen 28 dagen opnieuw worden geopend (ketenverzuim).  Slechts de gegevens van verzuimende werknemers worden gedeeld met de opdrachtnemer.
52.	Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon voor de implementatie.
53.	Onderdeel van de implementatie is een kennismaking van het klantteam van de opdrachtnemer met het IMT, OR en HR advies.
54.	Ten aanzien van de implementatie is er nazorg beschikbaar.
55.	De implementatie wordt na 3 maanden geëvalueerd.

56.	Indien blijkt dat er vanuit de evaluatie na 3 maanden nog aanpassingen moeten worden doorgevoerd, wordt er na 6 maanden opnieuw geëvalueerd.
-----	--