

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze Europese openbare aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen

Eis	Omschrijving
a-e-1	<u>Akkoordverklaring</u> Opdrachtnemer gaat akkoord met de inschrijvingsvoorwaarden, aanbestedingsdocumentatie, de controle van inschrijvingen en beoordelingsprocedure.
a-e-2	<u>Nederlandse taal</u> Het contracteren en de uitvoering van de dienstverlening geschiedt in de Nederlandse taal.
a-e-3	<u>Geen afnamegarantie</u> De Inschrijving is gebaseerd op de verwachte afname van Lucrato, genoemde verwachting is geen afnamegarantie.
a-e-4	<u>Wet- en regelgeving</u> U houdt zich aan alle eisen en voorschriften voortvloeiend uit wet- en regelgeving, waaronder maar niet uitsluitend Wet verbetering Poortwachter (WVP), de wet werk en inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA), Werkwijzer Poortwachter UWV/werkgevers, de Arbowet, de geldende cao's, en de NVAB- en STECR richtlijnen.
a-e-5	<u>AVG</u> Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens van Lucrato in overeenstemming met de bepalingen zoals opgenomen binnen de AVG.
a-e-6	<u>Geheimhouding</u> Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Lucrato die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan Lucrato geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van Lucrato, of in geval van een wettelijke verplichting. Opdrachtnemer zal in deze een geheimhoudingsverklaring tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard. Tevens dient door medewerkers van de Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring te worden getekend. Hierbij wordt rekening gehouden met het medisch beroepsgeheim.
a-e-7	<u>Belangenverstremgeling</u> Wanneer sprake is van (mogelijke) belangenverstremgeling dient de Opdrachtnemer dit aan te geven bij Lucrato. Lucrato en Opdrachtnemer zullen gezamenlijk besluiten wat de gevolgen en ondernomen acties zullen zijn van de (mogelijke) belangenverstremgeling.
a-e-8	<u>Klachtenprocedure</u> Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en is aangesloten bij de geschillencommissie voor arbodiensten.

Functionarissen

Eis	Omschrijving
f-e-1	<p><u>Vast accountteam</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een vast accountteam aan Lucrato beschikbaar. Dit accountteam bestaat minimaal uit:</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Accountmanager</i> De accountmanager staat in nauw contact met de verantwoordelijke binnen Lucrato en bespreekt ontwikkelingen, stuurt bij en verbetert de dienstverlening.- <i>Bedrijfsarts</i> U stelt één vaste BIG-geregistreerde bedrijfsarts (eventueel met een arts in opleiding ter ondersteuning) aan voor Lucrato.- <i>Taakgedelegeerde</i> Lucrato staat open voor de inzet van ondersteuning middels taakdelegatie, op de voorwaarde dat aan alles eisen en voorwaarden wordt voldaan. Voor de invulling van de taakgedelegeerde geldt dat Opdrachtnemer één vaste vervanger dient aan te stellen. <p>Met betrekking tot de in te zetten functionarissen geldt dat zij affiniteit met de doelgroep dienen te hebben. Dit dient aantoonbaar gemaakt door Opdrachtnemer op het moment dat functionarissen (ter vervanging) worden voorgesteld.</p>
f-e-2	<p><u>Bereikbaarheid</u></p> <p>Opdrachtnemer garandeert telefonische bereikbaarheid op werkdagen van minimaal 08.00 uur tot 17.00 uur. De taakgedelegeerde dient rechtstreeks benaderd te kunnen worden door Lucrato. Functionarissen van Opdrachtnemer reageren maximaal binnen een termijn van 48 uur (tijdens werkdagen) op mail/telefonische vragen of verzoeken vanuit Lucrato.</p>
f-e-3	<p><u>VOG</u></p> <p>Alle door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers, die in rechtstreeks contact staan met personeel van Lucrato, zijn in het bezit van een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG). U dient profiel 45 'Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier' te hanteren.</p>
f-e-4	<p><u>Inzet bedrijfsarts in opleiding</u></p> <p>Lucrato biedt Opdrachtnemer de gelegenheid om ter ondersteuning van de vaste bedrijfsarts een arts in opleiding in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening. De bedrijfsarts in opleiding werkt onder de verantwoordelijkheid van de gecertificeerde bedrijfsarts. De inzet van een bedrijfsarts in opleiding zal tijdens de implementatie van de dienstverlening besproken worden tussen partijen en mag alleen plaatsvinden na goedkeuring door Lucrato.</p>
f-e-5	<p><u>Vervangen vaste functionarissen</u></p> <p>Indien één van de ingezette functionarissen uitvalt wegens ziekte of verlof, heeft Opdrachtnemer de verplichting om deze direct te laten vervangen.</p>

	<p>Op het moment dat een functionaris langer dan twee weken afwezig is, wordt vervanging vooraf afgestemd met Lucrato. Lucrato heeft daarnaast de mogelijkheid om permanente vervanging van een functionaris te eisen wanneer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De afwezigheid van de vaste functionaris langer duurt (of gaat duren) dan 6 maanden. - De vaste functionaris, na herhaaldelijke aanwijzingen van Lucrato, niet voldoet aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen of er geen sprake is van een aansluiting bij de samenwerking tussen de arbodienstverlener en Lucrato. <p>In het geval van vervanging wordt de vervangende functionaris ter instemming voorgesteld aan Lucrato. Lucrato heeft het recht om met gegronde redenen een voorgestelde vervangende functionaris af te keuren, in welk geval Opdrachtnemer verplicht is een alternatieve vervanger aan te dragen, tot de positie is vervuld met instemming van Lucrato.</p>
--	---

Operationeel

Eis	Omschrijving														
o-e-1	<p><u>Spreekuren</u> Spreekuren vinden plaats op twee locaties van Lucrato (Apeldoorn en Heerde). Er is <u>geen</u> sprake van dienstverlening op locatie van Opdrachtnemer.</p>														
o-e-2	<p><u>Urenafname</u> De urenafname en verdeling over werkdagen wordt gedurende de implementatie van de dienstverlening afgestemd tussen partijen. Inschrijver dient hierbij in ieder geval te kunnen voldoen aan hetgeen om schreven bij onderdeel 'urenafname' binnen paragraaf 3.3 van het Bestek.</p>														
o-e-3	<p><u>Plannen van spreekuren</u> De planning van spreekuren wordt gemaakt door de Opdrachtnemer, waarbij eveneens wordt bepaald door welke functionaris een medewerker van Lucrato gezien dient te worden. Met betrekking tot het vaststellen van de planning zal de Opdrachtnemer afstemming zoeken met Lucrato. Bij het opstellen van de planning bewaakt de Opdrachtnemer de wettelijke termijnen vanuit de Wet verbetering poortwachter.</p>														
o-e-4	<p><u>Normtijden</u> Voor de diverse uit te voeren diensten zullen de onderstaande normtijden gehanteerd worden:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9e1f2;"> <th style="width: 60%;">Activiteit</th> <th>Normtijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Telefonisch consult</td> <td>20 minuten</td> </tr> <tr> <td>Eerste consult</td> <td>45 minuten</td> </tr> <tr> <td>Vervolgconsult</td> <td>30 minuten</td> </tr> <tr> <td>Probleemanalyse</td> <td>60 minuten</td> </tr> <tr> <td>Uitgebreid consult (bijvoorbeeld bij WIA aanvraag of arbeidsconflict)</td> <td>45 minuten</td> </tr> <tr> <td>Eerstejaarsevaluatie</td> <td>60 minuten</td> </tr> </tbody> </table>	Activiteit	Normtijd	Telefonisch consult	20 minuten	Eerste consult	45 minuten	Vervolgconsult	30 minuten	Probleemanalyse	60 minuten	Uitgebreid consult (bijvoorbeeld bij WIA aanvraag of arbeidsconflict)	45 minuten	Eerstejaarsevaluatie	60 minuten
Activiteit	Normtijd														
Telefonisch consult	20 minuten														
Eerste consult	45 minuten														
Vervolgconsult	30 minuten														
Probleemanalyse	60 minuten														
Uitgebreid consult (bijvoorbeeld bij WIA aanvraag of arbeidsconflict)	45 minuten														
Eerstejaarsevaluatie	60 minuten														

	Rapportage WIA (< 52 weken)	60 minuten
	Rapportage WIA (> 52 weken)	75 minuten
	Inzetbaarheidsprofiel	60 minuten
	Medische verklaring deskundigenoordeel	30 minuten
	Voor het opstellen van rapportages naar aanleiding van reguliere consults mogen er geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.	
o-e-5	<p><u>Rapportages</u></p> <p>Opdrachtnemer dient rapportages van uitgevoerde spreekuren binnen 48 uur beschikbaar te stellen aan Lucrato en betreffende medewerker. Lucrato vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer duidelijke rapportages opstelt, die eenduidig zijn en niet voor meerdere uitleg vatbaar.</p> <p>Opdrachtnemer dient een rapportage op te stellen waarin minimaal de volgende onderwerpen zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inzetbaarheid met concrete re-integratie mogelijkheden (al dan niet arbeidstherapeutisch); - Verwachting herstel termijn; - Prognoses; - Terugkoppeling opgehaalde informatie (derden); - Vervolg afspraken / acties. <p>Het is Opdrachtnemer toegestaan om bij gegronde redenen de rapportage later dan 48 uur aan te leveren. Opdrachtnemer dient dit echter vooraf te melden bij Lucrato. Lucrato ziet bijvoorbeeld een vereiste afstemming met een andere medische specialist als gegronde reden voor vertraagde aanlevering.</p> <p>Opdrachtnemer dient ruimte te bieden om onderling in overleg te treden over de inhoud van rapportages. Opdrachtnemer is bereid rekening te houden met de aanvullende wensen van Lucrato.</p>	
o-e-6	<p><u>Interventies</u></p> <p>Opdrachtnemer heeft een adviserende rol met betrekking tot het inzetten van extra interventies. Opdrachtnemer garandeert dat aan medewerkers van Lucrato geen toezeggingen worden gedaan voor extra interventies op kosten van Lucrato, alvorens daarover in overleg te treden met Lucrato.</p> <p>De inzet van interventies wordt door Lucrato zelf geregeld. Mocht Lucrato een beroep doen op Opdrachtnemer voor de inzet van een interventie, dan mag dit slechts uitgevoerd en in rekening worden gebracht na opdrachtverstrekking/schriftelijke instemming (naar aanleiding van een door Opdrachtnemer verstrekte offerte) door Lucrato.</p>	
o-e-7	<p><u>Langlopende dossiers</u></p> <p>Tijdens de implementatie van de dienstverlening bepalen partijen gezamenlijk welke langlopende dossiers worden overgenomen door Opdrachtnemer. Indien het voor het herstel van de medewerker van Lucrato wenselijk is dat de huidige arbodienstverlener het proces voortzet, dan wordt het dossier niet door Opdrachtnemer overgenomen, dit ter</p>	

beoordeling van Lucrato.

Administratie

Eis	Omschrijving
a-d-1	<p><u>Koppeling COMPASCloud</u></p> <p>Lucrato werkt momenteel met de verzuimmodule van COMPASCloud. Dit systeem dient gekoppeld te worden met het pakket van Opdrachtnemer, waarbij COMPASCloud het bronsysteem blijft en mutaties/taken in en vanuit COMPASCloud worden gedaan en niet in het bronsysteem van de Opdrachtnemer. De koppeling moet vóór ingang van de Overeenkomst (1 januari 2023) door Opdrachtnemer gerealiseerd en volledig operationeel zijn.</p> <p>Eventuele kosten die Opdrachtnemer wenst te rekenen voor het realiseren van de koppeling dienen opgenomen te worden binnen het Calculatieblad. Aanvullende (jaarlijkse) kosten voor onderhoud van de koppeling worden geacht te zijn opgenomen binnen het aansluittarief dat Opdrachtnemer in rekening wenst te brengen per medewerker.</p> <p>Indien Opdrachtnemer een derde (onderaannemer) inzet voor het realiseren van deze koppeling, dan wordt er na gunning een verwerkersovereenkomst (Bijlage 3C) afgesloten tussen partijen.</p>
a-d-2	<p><u>Overdracht dossiers</u></p> <p>Opdrachtnemer dient alle medische gegevens en dossiers bij de huidige Opdrachtnemer op te vragen. Opdrachtnemer mag hiervoor éénmalig overdrachtskosten in rekening brengen. Deze kosten (per dossier) kan Inschrijver specificeren op het Calculatieblad (Bijlage 5). De Opdrachtnemer dient vooraf schriftelijk gemachtigd te worden door Lucrato om de dossiers met medische informatie op te vragen. Partijen regelen dit onderling gedurende de implementatie van de dienstverlening.</p>
a-d-3	<p><u>Overdracht bij beëindiging Overeenkomst</u></p> <p>Bij beëindigen of ontbinding dient u alles in het werk te stellen om te komen tot een efficiënte en geruisloze transitie en implementatie periode 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 de nieuwe contractpartij, voor zover de verstrekking daarvan niet in strijd is met de AVG.</p> <p>Overdrachtskosten (per dossier) kan Inschrijver kenbaar maken op het Calculatieblad (Bijlage 5).</p>
a-d-4	<p><u>Implementatie</u></p> <p>Het is Opdrachtnemer toegestaan om kosten voor de implementatie van de dienstverlening in rekening te brengen bij Lucrato. Implementatiekosten die Opdrachtnemer wenst te berekenen dienen opgenomen te worden binnen het Calculatieblad. Op het moment dat Opdrachtnemer een nulmeting of 'scan' wenst in te zetten als onderdeel van de implementatie van de dienstverlening, dan dient eveneens worden opgenomen binnen de kosten voor de implementatie. Het is niet toegestaan om hiervoor aanvullende kosten te berekenen, tenzij partijen dit nadrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.</p>

Communicatie & Managementrapportages

Eis	Omschrijving
c-r-1	<p><u>Overleg HR</u></p> <p>Opdrachtnemer en afdeling HR van Lucrato organiseren minimaal ieder kwartaal een overleg inzake de operationele voortgang van de dienstverlening. En tevens jaarlijks een overleg, waarin Lucrato en Opdrachtnemer minimaal de volgende onderwerpen bespreken:</p> <ul style="list-style-type: none">- KPI's en contractafspraken- Ontwikkelingen van verzuimcijfers- Financiële kengetallen- Uitkomsten diverse overlegmomenten <p>Kosten voor deze overlegmomenten mogen door Opdrachtnemer worden doorbelast op basis van de uurtarieven zoals geoffreerd binnen het Calculatieblad.</p>
c-r-2	<p><u>SMT</u></p> <p>SMT's vinden binnen Lucrato plaats tussen de Opdrachtnemer, leidinggevend en HR. Er is binnen Lucrato geen sprake van een vaste frequentie. De frequentie voor de SMT's wordt gedurende de implementatie tussen partijen afgestemd.</p> <p>Kosten voor deze overlegmomenten mogen door Opdrachtnemer worden doorbelast op basis van de uurtarieven zoals geoffreerd binnen het Calculatieblad.</p>
c-r-3	<p><u>OR</u></p> <p>Minimaal tweemaal per jaar vindt er een gezamenlijk overleg plaats tussen de Opdrachtnemer en de OR van Lucrato. De inhoud van dit overleg wordt vooraf tussen partijen afgestemd.</p> <p>Kosten voor deze overlegmomenten mogen door Opdrachtnemer worden doorbelast op basis van de uurtarieven zoals geoffreerd binnen het Calculatieblad.</p>
c-r-4	<p><u>Managementinformatie</u></p> <p>Opdrachtnemer dient Lucrato halfjaarlijks managementinformatie aan te leveren inclusief analyse op verzuimoorzaken. Opdrachtnemer en Lucrato stemmen de inhoud van de managementinformatie na gunning gezamenlijk verder af. Lucrato ziet het verstrekken van managementinformatie als onderdeel van de dienstverlening. Opdrachtnemer mag hier geen extra kosten voor in rekening brengen bij Lucrato.</p>

Commercieel & Facturatie

Eis	Omschrijving
c-f-1	<p><u>Indexatie van tarieven</u></p> <p>Prijswijzigingen kunnen slechts één keer per jaar, voor het eerst op 1 januari 2024, door Opdrachtnemer doorgevoerd worden.</p> <p>De door opdrachtnemer voorgestelde prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS index (Zakelijke Dienstverlening, categorie 78) 2015=100 aangegeven stijging. Voorstellen tot prijsaanpassing dienen schriftelijk 3 maanden vóór de gewenste ingangsdatum bij Lucrato ingediend zijn. Indien een voorgestelde prijsaanpassing na acceptatie van Lucrato niet door opdrachtnemer wordt doorgevoerd in haar facturering kan opdrachtnemer de gevolgen van deze prijsaanpassing niet meer met terugwerkende kracht van Lucrato vorderen.</p> <p>De indexatie dient als volgt berekend te worden:</p> <p><i>Prijsindex nieuw (meest recente kwartaal huidige jaar) – Prijsindex oud (zelfde kwartaal voorgaand jaar) = procentuele prijsstijging</i></p>
c-f-2	<p><u>Facturatie</u></p> <p>Facturatie geschiedt maandelijks door middel van een digitale verzamelfactuur waar het daadwerkelijk aantal ingezette uren/diensten wordt verantwoord en vermenigvuldigd wordt met het geoffreerde tarief. Opdrachtnemer stuurt de factuur separaat van de specificatie. Op de factuur zijn geen persoonsgegevens van Lucrato opgenomen.</p> <p>Op de specificatie vermeldt u minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none">- Afgenomen consult / dienst- Naam en geboortedatum medewerker (indien mogelijk alléén vermelding van het personeelsnummer)- Aantal- (Uur-)tarief- Uitvoeringsdatum- BTW bedrag <p>De factuur (in PDF formaat) en specificatie levert Opdrachtnemer aan via crediteuren@lucrato.nl.</p>
c-f-3	<p><u>Aansluitkosten</u></p> <p>Inschrijver heeft de mogelijkheid om jaarlijkse aansluitkosten per medewerker op te nemen binnen het calculatieblad, bijvoorbeeld voor het doorbelasten van de kosten van de backoffice of het verwerken van ziekmeldingen. Het is Inschrijver niet toegestaan enig andere vaste jaarlijkse kosten in rekening te brengen voor de uitvoering van de dienstverlening, anders dan de tarieven zoals opgenomen in het Calculatieblad.</p>
c-f-4	<p><u>Opbouw Calculatieblad</u></p> <p>Inschrijver dient de opbouw van het calculatieblad te volgen. Het is niet toegestaan om deze te bewerken of andere informatie in te vullen dan gevraagd.</p>

c-f-5	<p><u>Uurtarieven</u></p> <p>Inschrijver wordt gevraagd om binnen het Calculatieblad uurtarieven op te geven voor de diverse in te zetten functionarissen.</p>
c-f-6	<p><u>Tarieven</u></p> <p>Inschrijver mag voor de uitvoering van de dienstverlening alleen de tarieven in rekening brengen zoals opgenomen binnen het Calculatieblad. Het is Inschrijver niet toegestaan om aanvullende kosten bij Lucrato in rekening te brengen, tenzij Partijen dit schriftelijk overeen zijn gekomen. Eventuele aanvullende kosten die Inschrijver bij Lucrato in rekening wenst te brengen dienen verrekend te worden binnen de tarieven voor de functionarissen, verrichtingen of de aansluitkosten.</p>
c-f-7	<p><u>Optionele (preventieve) dienstverlening</u></p> <p>Indien Lucrato optionele dienstverlening wenst af te nemen, dan verstrekt Opdrachtnemer te allen tijde vooraf een offerte (open begroting). Pas na schriftelijke goedkeuring van de offerte door Lucrato mogen de diensten uitgevoerd worden.</p> <p>Inschrijver verstrekt bij haar Inschrijving een eigen prijsbijlage met daarop alle aanvullende (preventieve) dienstverlening die aangeboden kan worden, naast de verzuimbegeleiding conform de scope van deze aanbesteding.</p>
c-f-8	<p><u>Reiskosten</u></p> <p>Op het moment dat een functionaris van Opdrachtnemer een volledige werkdag ingezet wordt voor Lucrato (8 uur), mogen er geen reiskosten in rekening worden gebracht. Op het moment dat een functionaris van Opdrachtnemer op één dag minder dan 8 uur bij Lucrato op locatie is, mag er maximaal 1 uur aan reiskosten in rekening worden gebracht.</p>