

Programma van Eisen

Arbo dienstverlening

Versie: 1.2

Eisen in rood weergegeven zijn gewijzigd in de nota van inlichtingen.



| ALGEMEEN | | |
|----------|----------|---|
| Nr. | Aspect | Eis |
| Eis 01 | Algemeen | Opdrachtnemer stemt in met de inhoud en voorwaarden van de Aanbestedingsleidraad waaronder de wijze van aanbesteding, de controle van inschrijvingen en de beoordelingsprocedure. |
| Eis 02 | Algemeen | Het contracteren en de uitvoering van de dienstverlening geschiedt in de Nederlandse taal. |
| Eis 03 | Algemeen | Opdrachtnemer houdt zich aan alle eisen en voorschriften voortvloeiend uit wet- en regelgeving, waaronder 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. |
| Eis 04 | Algemeen | Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens van Opdrachtgever in overeenstemming met de bepalingen zoals opgenomen binnen de AVG. |
| Eis 05 | Algemeen | Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en is aangesloten bij de geschillencommissie voor arbodiensten of verklaart in de overeenkomst dat uitspraken van de geschillencommissie zullen worden erkent. |
| ZORGTEAM | | |
| Nr. | Aspect | Eis |
| Eis 06 | Zorgteam | <p>Opdrachtnemer stelt één zorgteam beschikbaar voor de Opdrachtgever met een vaste samenstelling en bezetting voor de dienstverlening aan Opdrachtgever.</p> <p>Het team bestaat ten minste uit:</p> <ul style="list-style-type: none">• Een accountmanager/coördinerende bedrijfsarts Deze functionaris heeft direct contact met de interne verzuim- & vitaliteitscoach van de Opdrachtgever en bespreekt, stuurt bij en verbetert de dienstverlening bij de Opdrachtgever.• Bedrijfsarts Opdrachtnemer stelt één vaste BIG-geregistreerde bedrijfsarts (eventueel met een arts in opleiding ter ondersteuning) ter beschikking.• Taakgedelegeerde |

| | | |
|--------|----------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Arboverpleegkundige en/of Verzuimcoach voor de inzet van ondersteuning middels taakdelegatie, op de voorwaarde dat aan alle eisen en voorwaarden wordt voldaan. - Voor de invulling van de taakgedelegeerde geldt dat Opdrachtnemer één vaste vervanger dient aan te stellen. - Wanneer de Opdrachtnemer een Arboverpleegkundige ter beschikking stelt dan is dit een taakgedelegeerde BIG-geregistreerde Arboverpleegkundige. Wanneer de Opdrachtnemer een verzuimcoach ter beschikking stelt dan is dit een taakgedelegeerde verzuimcoach met minimaal een ROV-opleiding of een soortgelijke opleiding. <ul style="list-style-type: none"> • Administratieve kracht Opdrachtnemer zorgt voor de planning van spreekuren. <p>Met betrekking tot inzet van het zorgteam geldt dat zij affiniteit met de doelgroep dienen te hebben. Dit dient aantoonbaar gemaakt te worden door Opdrachtnemer op het moment dat het zorgteam (incl. de vervanging) worden voorgesteld.</p> |
| Eis 07 | Zorgteam | Opdrachtnemer garandeert telefonische bereikbaarheid te zijn op werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur. De bedrijfsarts en de taakgedelegeerde dienen rechtstreeks benaderd te kunnen worden door de verzuim- en vitaliteitscoach van de Opdrachtgever. De bedrijfsarts en taakgedelegeerde van Opdrachtnemer reageren maximaal binnen een termijn van 24 uur (tijdens werkdagen) op mail/telefonische vragen of verzoeken vanuit Opdrachtgever. In uitzonderingsgevallen (zoals vakantietijd of kortstondige ziekte) mag de reactietijd 48 uur bedragen. |
| Eis 08 | Zorgteam | De medewerkers die worden ingezet door de Opdrachtnemer en rechtstreeks contact hebben met personeel van Opdrachtgever zijn in het bezit van een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG). |
| Eis 09 | Zorgteam | De door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde vaste bedrijfsarts is bij voorkeur in dienst bij de opdrachtnemer en verbindt zich voor de duur van het contract (incl. verlengingen) aan de Opdrachtgever. |
| Eis 10 | Zorgteam | De Opdrachtnemer krijgt de gelegenheid de vaste bedrijfsarts te laten ondersteunen door een arts in opleiding. De bedrijfsarts in opleiding werkt onder de verantwoordelijkheid van de BIG-gecertificeerde bedrijfsarts. De inzet van een bedrijfsarts in opleiding vindt alleen plaats vinden na goedkeuring door Opdrachtgever. |
| Eis 11 | Zorgteam | Wanneer een professional uit het zorgteam door ziekte/verlof uitvalt, heeft Opdrachtnemer de verplichting om deze professional zo spoedig mogelijk te vervangen of een ander passend voorstel voor te leggen aan Opdrachtgever zodat de dienstverlening, en met name de re-integratie, niet stagneert. Is een professional langer dan twee weken afwezig, wordt vervanging vooraf afgestemd met de Opdrachtgever. |
| Eis 12 | Zorgteam | Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om permanente vervanging van een functionaris te eisen wanneer: <ul style="list-style-type: none"> - De afwezigheid van de vaste professional langer duurt (of gaat duren) dan 6 maanden. |

| | | <p>- De vaste functionaris, na herhaaldelijke aanwijzingen van Opdrachtgever, niet voldoet aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen of er geen sprake is van aansluiting bij de samenwerking tussen de arbodienstverlener en Opdrachtgever.</p> <p>Bij vervanging wordt de vervangende functionaris ter instemming voorgesteld aan Opdrachtgever waarbij Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om met gegronde redenen een voorgestelde vervangende functionaris af te wijzen. De Opdrachtnemer is verplicht een alternatieve vervanger aan te dragen tot de plek is vervuld met instemming van Opdrachtgever.</p> |
|------------|------------|--|
| SPREEKUREN | | |
| Nr. | Aspect | Eis |
| Eis 13 | Spreekuren | <p>Spreekuren vinden fysiek plaats bij de Opdrachtgever, (locatie de Wegtersweg 14 in Hengelo) en niet bij de Opdrachtnemer.</p> <p>Wanneer er omstandigheden optreden dat een fysiek spreekuur niet mogelijk is of niet op locatie van de Opdrachtgever kan plaatsvinden, dan is het aan de Opdrachtnemer om hierover met de Opdrachtgever in overleg te treden voor een ander passend alternatief bijv. telefonisch, via een videoverbinding of een externe locatie.</p> |
| Eis 14 | Spreekuren | <p>Spreekuren worden ingepland door de Opdrachtnemer waarbij de professional bepaald door welke professional een medewerker van Opdrachtgever gezien dient te worden.</p> <p>Voor de planning van de spreekuren neemt de Opdrachtnemer, indien noodzakelijk, contact op met een begeleider van de medewerker van de Opdrachtgever. Bij het opstellen van de planning bewaakt de Opdrachtnemer de wettelijke termijnen vanuit de Wet Verbetering Poortwachter.</p> |
| Eis 15 | Spreekuren | <p>Opdrachtnemer stelt rapportages van uitgevoerde spreekuren binnen 48 uur beschikbaar aan Opdrachtgever en betreffende medewerker.</p> <p>Opdrachtnemer dient een rapportage op te stellen waarin minimaal de volgende onderwerpen zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Belastbaarheid en functionele beperkingen - Verwachting hersteltermijn/prognose - Advies over inzet adequate behandelingen/interventies - Terugkoppeling opgehaalde (medische) informatie - Vervolgafspraken (incl. datum, tijdstip en functionaris) <p>Het is Opdrachtnemer toegestaan om met een gedegen onderbouwing de rapportage later dan 48 uur aan te leveren. Opdrachtnemer dient dit echter zo spoedig mogelijk maar binnen 24 uur te communiceren met de Opdrachtgever. 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 Opdrachtgever.</p> |
| Eis 16 | Spreekuren | Opdrachtnemer heeft een adviserende rol met betrekking tot het inzetten van interventies. |

| | | |
|-----------------------|----------------|--|
| | | Opdrachtnemer doet geen toezeggingen aan medewerkers van Opdrachtgever over de inzet van interventies op kosten van Opdrachtgever. Opdrachtnemer treedt eerst in overleg met de Opdrachtgever. De inzet van interventies wordt door Opdrachtgever zelf geregeld. Wanneer Opdrachtgever gebruik wil maken van een voorgestelde interventie van Opdrachtnemer, dan mag dit alleen uitgevoerd en in rekening worden gebracht na opdrachtverstrekking en schriftelijke instemming (naar aanleiding van een door Opdrachtnemer verstrekte offerte) door Opdrachtgever. |
| Eis 17 | Spreekuren | Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen bij de start van de dienstverlening samen welke langlopende dossiers worden overgedragen aan de Opdrachtnemer. Indien het voor het herstel van de medewerker van Opdrachtgever wenselijk is dat de huidige arbodienstverlener de verzuimbegeleiding voortzet, dan wordt het dossier niet door Opdrachtnemer overgenomen. Dit wordt door de Opdrachtgever bepaald. |
| AUTOMATISERING | | |
| Nr. | Aspect | Eis |
| Eis 18 | automatisering | Verzuimsysteem Opdrachtnemer moet worden gekoppeld aan Afas. De koppeling werkt 2 kanten op. Zowel voor de inkomende als uitgaande berichten werkt deze automatisch (zonder handmatige handelingen). De "inkomende koppeling" (Optimo) moet ervoor zorgen dat verzuimdocumenten, welke worden aangeleverd door Opdrachtnemer, automatisch worden toegevoegd in het medewerker/verzuim dossier in Afas. Afas is ingericht of er wel of geen workflow moet starten. De jaarlijkse kosten voor Optimo voor de zijde van Opdrachtgever zijn voor rekening van Opdrachtgever. |
| Eis 19 | automatisering | Indien Opdrachtnemer (nog) niet beschikt over een koppeling met Afas dan dient deze koppeling te worden gebouwd. De kosten hiervoor moeten worden aangegeven op de inschrijfstaat. |
| Eis 20 | automatisering | Alle uitnodigingen, rapportages, inzetbaarheidsprofielen, Actuele Oordelen over medewerkers van Opdrachtgever en overige WVP documenten worden via een koppeling met het dossier van de betreffende medewerker in Afas beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. Ziek- en herstelmeldingen worden gedaan Opdrachtgever. Wel moeten ziek- en herstelmeldingen bij Opdrachtnemer worden geregistreerd via de genoemde koppeling. |
| Eis 21 | automatisering | De opdrachtnemer beschikt over een digitaal verzuimsysteem waartoe Opdrachtgever toegang heeft. De mate van toegang en ontsloten functionaliteit worden nader overeengekomen. |
| FACTURATIE | | |
| Nr. | Aspect | Eis |
| Eis 22 | Facturatie | Prijswijzigingen kunnen slechts 1x per jaar, voor het eerste op 1-1-2024, worden doorgevoerd door de Opdrachtnemer. |
| Eis 23 | Facturatie | Er wordt maandelijks gefactureerd door middel van een verzamelfactuur waarbij het aantal ingezette uren en uitgevoerde diensten wordt verantwoord per afdeling en vermenigvuldigd met de geoffreerde tarieven. |

| | | |
|--------|------------|--|
| Eis 24 | Facturatie | <p>Opdrachtgever streeft naar een efficiënte en tijdige afhandeling van facturen. Facturen moeten aan de volgende voorschriften voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturen kunnen in PDF of XML-formaat gemaïld worden naar: crediteuren@swb.nl • Adressering op de digitale factuur: SWB Midden Twente Ter attentie van: SWB Midden Twente opdrachtgever> Wegtersweg 14 7556 BR Hengelo <i>of</i> Postbus 122 7550 AC Hengelo • De door ons aan u verstrekte factuurkenmerken (o.a. ook projectnummer en/of inkooporder-nummer (i.o. nummer)) • Uw bedrijfsnaam, adres (liever geen postbus), postcode en woonplaats • Uw KvK nummer • Uw BTW-nummer • Factuurdatum • De datum van levering of het tijdvak van levering van diensten • Het aantal /uren geleverde diensten • Afdeling • Naam/geboortedatum medewerker uitgezonderd de preventieve spreekuren en interventies • Het bedrag dat u in rekening brengt exclusief BTW • De BTW-tarieven en de daarbij behorende bedragen in euro's • Uw IBAN-nummer waarop de betaling dient plaats te vinden <p>Ook herinneringen, vragen of creditfacturen kunt u verzenden naar: crediteuren@swb.nl</p> |
| Eis 25 | Facturatie | <p>Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om jaarlijkse aansluitkosten per medewerker op te nemen (bijv. kosten backoffice, verwerken verzuimmelding). Het is opdrachtgever niet toegestaan om andere vaste jaarlijkse kosten in rekening te brengen voor de uitvoering van de dienstverlening.</p> |
| Eis 26 | Facturatie | <p>Opdrachtnemer mag alleen de (geïndexeerde) tarieven bij de Opdrachtgever in rekening brengen die zijn opgenomen op de inschrijfstaat . Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om aanvullende kosten bij de Opdrachtgever in rekening te brengen, tenzij dit tussen beide partijen schriftelijk is overeengekomen. Wanneer de Opdrachtnemer aanvullende kosten in rekening wenst te brengen dan dient dit verrekend te worden binnen de gestelde tarieven zoals bij inschrijving ingediend.</p> |

| | | |
|----------------------|---------------|---|
| Eis 27 | Facturatie | Indien de Opdrachtgever aanvullende diensten wenst af te nemen bij de Opdrachtnemer dan verstrekt de Opdrachtnemer eerst een offerte. Wanneer de offerte schriftelijk is goedgekeurd door de Opdrachtgever mogen de diensten uitgevoerd worden. Opdrachtnemer overhandigt bij de inschrijving een overzicht met alle te leveren aanvullende (preventieve) diensten inclusief een prijsbijlage naast de verzuimbegeleiding (scope van de aanbesteding). |
| Eis 28 | Facturatie | Automatiseringskosten (zie inschrijfstaat) moeten maandelijks of jaarlijks worden gefactureerd en zijn voorzien van het aantal beheerde dossiers. |
| Administratie | | |
| Nr. | Aspect | Eis |
| Eis 29 | Administratie | Opdrachtnemer dient alle medische gegevens en dossiers van de latende arbodienstverlener op te vragen. De kosten die hiervoor in rekening worden gebracht door de latende arbodienstverlener zijn voor rekening van Opdrachtgever. De eventuele machtiging(en) voor het opvragen van de medische gegevens en verzuimdossiers zal gedurende de implementatie van de dienstverlening onderling worden afgestemd. |
| Eis 30 | Administratie | Het is Opdrachtnemer toegestaan om kosten voor implementatie van de dienstverlening gespecificeerd in rekening te brengen bij de Opdrachtgever. De eventuele implementatiekosten zullen vooraf kenbaar gemaakt moeten worden op de inschrijfstaat. |
| Eis 31 | Administratie | Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden dan zal de Opdrachtnemer moeten zorgen voor een zorgvuldige overdracht naar de nieuwe Opdrachtnemer. |
| Communicatie | | |
| Nr. | Aspect | Eis |
| Eis 32 | Communicatie | Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben 4 x per jaar een overleg inzake de voortgang van de (operationele) dienstverlening. Minimaal 1 van deze overleggen wordt besteed aan een overleg met strategisch/beleidsmatige onderwerpen. De Opdrachtnemer kan de kosten van deze overleggen op basis van de (geïndexeerde) uurtarieven factureren. |
| Eis 33 | Communicatie | De Opdrachtnemer (verzuim- en vitaliteitscoach) en een van de taakgedeelde functionaris uit het zorgteam hebben wekelijks overleg om (lopende) verzuimdossiers te bespreken. Gedurende de implementatie van de dienstverlening zullen hierover afspraken gemaakt worden. |
| Eis 34 | Communicatie | Minimaal 1 x per jaar vindt er een overleg plaats tussen de functionarissen uit het zorgteam van de Opdrachtnemer en de Ondernemingsraad van de Opdrachtgever. Beide partijen zorgen dat de inhoud van het overleg vooraf wordt afgestemd middels een gezamenlijke agenda. |
| Eis 35 | Communicatie | Opdrachtnemer overhandigt 2 x per jaar managementinformatie aan inclusief analyse van de verzuimoorzaken. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen extra kosten in rekening. |