



HOOGHEEMRAADSCHAP
**DE STICHTSE
RIJNLANDEN**

Bijlage 1

Programma van Eisen

Voor de Europese openbare aanbestedingsprocedure

ten behoeve van

Arbodienstverlening

Kenmerk TenderNed: TN374094

Referentienummer: DM1902801

Datum: 10-10-2022

Versie 1.2

1 Inhoudsopgave

1.	Begrippenlijst.....	3
2.	Algemene eisen van HDSR	4
1.1	Algemene eisen aan de Opdracht.....	4
1.2	Communicatie.....	4
1.3	Managementinformatie.....	4
1.4	Implementatie	5
1.5	Overdracht en exitstrategie	5
1.6	Privacybeleid	6
2	Eisen aan de onderhavige Opdracht	6
2.1	Algemeen.....	6
2.2	Invulling van de dienstverlening	7
2.3	Invulling van de verzuimbegeleiding	7
2.4	Invulling preventie.....	8
2.5	Eisen aan in te zetten team(leden).....	8
2.6	Providerboog	8
2.7	Informatiesystemen en informatiebeveiliging	8
2.8	Rapportage	8
2.9	Overleg	9

1. Begrippenlijst

Aanbesteding

Inkooptraject conform de Aanbestedingswet 2012 waarbij Opdrachtgever Opdracht wenst te gunnen

Aanbestedingsdocumenten

Alle door Opdrachtgever gepubliceerde documenten in het kader van deze Aanbesteding waarin de Opdracht wordt omschreven of nader wordt gespecificeerd

Bedrijfsarts

Arts met ten minste 3 jaar ervaring in de rol van Bedrijfsarts en in bezit van een BIG registratie

Casus

Een verzuimtraject vanaf eerste dag ziekmelding tot aan volledig herstel

Consult

Een gesprek tussen de werknemer en de Bedrijfsarts of Medisch professional

Contactdag

Werkdagen op maandag, dinsdag en donderdag

Dienstverlening

Door Opdrachtnemer omschreven invulling van de Opdracht in haar Inschrijving

Inschrijver

Onderneming die inschrijft op de Aanbesteding

Interventie

Overeengekomen maatregel(en) waarmee gepoogd wordt de bron van het Verzuim te beëindigen

Inschrijving

Onvoorwaardelijk aanbod gedaan door Inschrijver tijdens de Aanbesteding

Klantteam

Team dat door Opdrachtnemer wordt aangeboden teneinde de Dienstverlening te kunnen leveren, altijd bestaande uit één Bedrijfsarts (en één back-up Bedrijfsarts) en één of meerdere Medische professionals

Medewerker

Iedereen in dienst van Opdrachtgever

Medisch professional

Medewerker van Opdrachtnemer niet zijnde Bedrijfsarts die op hbo denk- en werkniveau acteert en onder de verlengde-arm-constructie van de Bedrijfsarts werkt

Opdracht

Onderhavige opdracht voor arbodienstverlening voortvloeiend uit de Aanbesteding

Opdrachtgever

Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden

Opdrachtnemer

Hoogst eindigende Inschrijver in de Aanbesteding met wie een Raamovereenkomst wordt afgesloten

Partijen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Raamovereenkomst

De af te sluiten raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in het kader van onderhavige Opdracht

Verzuim

Medewerker die zich ziek heeft gemeld

Werkdag

Maandag t/m vrijdag, uitgezonderd feestdagen

Werktijden

Werkdagen van 8 tot 17 uur

2. Algemene eisen van HDSR

1.1 Algemene eisen aan de Opdracht

- Eis 1 De door Opdrachtnemer in haar Inschrijving aangeboden en omschreven kwaliteit – in aanvulling op of ter invulling van de eisen zoals gesteld in het onderhavige document (het Programma van Eisen) - dient ook daadwerkelijk gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst ten uitvoer gebracht te worden. Alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen of anderszins omschreven invulling van de Dienstverlening worden geacht in de aangeboden prijzen te zijn inbegrepen. Opdrachtnemer is dus gehouden de aangeboden kwaliteit ook daadwerkelijk te bieden/leveren en meerkosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.
- Eis 2 Alle eisen in dit Programma van Eisen zijn ook van toepassing op eventuele onderaannemers die door Opdrachtnemer worden ingezet in het kader van de Dienstverlening.
- Eis 3 Consulten vinden plaats op Contactdagen. Alle overige werkzaamheden vinden plaats tijdens Werktijden.
- Eis 4 Alle certificeringen zoals omschreven in hoofdstuk 3 van het aanbestedingsdocument worden door Opdrachtnemer behouden gedurende de looptijd, inclusief eventuele verlengingsopties, van de Overeenkomst.
- Eis 5 Externe promotionele communicatie met betrekking tot de inhoud en werkzaamheden van de gegunde opdracht mag alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van de contractmanager van Opdrachtgever.

1.2 Communicatie

- Eis 6 Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.
- Eis 7 Opdrachtnemer stelt een vast inhoudelijk contactpersoon voor Opdrachtgever aan voor de duur van de Overeenkomst. Opdrachtnemer stelt contactgegevens (telefoon en e-mail) ter beschikking voor vragen, klachten en meldingen. ~~Is het niet gedurende de overeenkomst?~~
- Eis 8 Opdrachtnemer dient tijdens Werktijden telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
- Eis 9 Opdrachtnemer heeft te allen tijde een accountmanager, en indien nodig een back-up, beschikbaar. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze persoon binnen 5 Werkdagen adequaat vervangen.

1.3 Managementinformatie

- Eis 10 Opdrachtnemer rapporteert elke twee (2) weken na afloop van het kwartaal in een gangbare digitale vorm, kosteloos per kwartaal op tactisch niveau aan de contractmanager van Opdrachtgever. De rapportages bevatten tenminste:
- Totaal gefactureerde bedrag;
 - Facturatieoverzicht, totaallijst met verstuurde en openstaande facturen incl. kosten en opbrengsten in €, factuurnummers, factuurdata, en mogelijke correcties verstuurd aan Opdrachtgever. Totaal aantal gewerkte uren;

- Overzicht van uitgevoerde Interventies en alle andere dienstverlening buiten reguliere spreekuren om; Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds beschikbaar te kunnen stellen.

Eis 11 Per jaar wordt een rapportage digitaal aangeleverd aan de contracteigenaar en contractmanager. Deze rapportage gaat primair in op de voortgang op langetermijndoelstellingen, innovaties, marktontwikkelingen, verbetervoorstellen en contractoptimalisatie. In deze rapportage worden tevens de incidenten, klachten, afhandeling van klachten en verbeterpunten opgenomen.

1.4 Implementatie

Eis 12 Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning, samen met de contactpersoon van Opdrachtgever, met de implementatie van de Overeenkomst. De gehele Dienstverlening dient per 1 april 2023 beschikbaar te zijn.

Eis 13 Opdrachtnemer dient binnen twee (2) weken na definitieve gunning het eerste implementatieoverleg in samenspraak met de Opdrachtgever een implementatieplan op te leveren. Het implementatieplan is een verdere detailuitwerking van het implementatieplan dat als gunningscriterium in de aanbesteding wordt uitgevraagd. Hierin In het implementatieplan wordt een omschrijving gegeven van de uit te voeren acties met deadline en actiehouders, inclusief een voorstel voor de inrichting van de Dienstverlening voor componenten waarvoor dit in de Aanbestedingsstukken nog niet of slechts op hoofdlijnen is gedefinieerd. Dit plan dient door Opdrachtgever binnen een week te worden goedgekeurd en dient minimaal de volgende zaken te beschrijven:

Implementatie

- a. Een beschrijving van de uit te voeren werkzaamheden, met een gedetailleerd tijdsplan;
- b. De inspanningen die daarbij van Opdrachtgever worden verwacht;
- c. Beschrijving taken en verantwoordelijkheden implementatieteam;

Dienstverlening

- d. Een voldoende en heldere beschrijving van de wijze en frequentie van communiceren en rapporteren, weergegeven in een communicatiematrix, voor de periode van de looptijd van de Overeenkomst;
- e. Beschrijving administratieve procedures (o.a. rapportages, facturatie, e.d.)
- f. Beschrijving procedure aanvragen, meldingen, klachten, e.d.
- g. Overige relevante en op de opdracht van toepassing zijnde procesbeschrijvingen.

Alle afspraken die worden gemaakt gedurende de implementatieperiode sluiten aan bij de Aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving.

1.5 Overdracht en exitstrategie

Eis 14 Opdrachtnemer garandeert bij zowel tussentijdse ontbinding van de Overeenkomst als bij beëindiging van de Overeenkomst, of niet verlenging van de Overeenkomst, terstond haar volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van de werkzaamheden, historische gegevens, accountgegevens en alle andere bestanden en informatie die bij de Dienstverlening behoren aan Opdrachtgever. Hierbij stelt Opdrachtnemer, met inachtneming van de wet- en regelgeving, alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Dienstverlening bij de Opdrachtgever ter beschikking aan de Opdrachtgever dan wel de nieuwe leverancier.

Eis 15 Opdrachtnemer garandeert dat alle werkzaamheden, die naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk zijn om een eenvoudige en soepele overgang van de Dienstverlening te bewerkstelligen, zonder enige hinder en/of onderbreking van de activiteiten van Opdrachtgever naar Opdrachtgever zelf of een door Opdrachtgever aangewezen derde worden overgedragen.

Eis 16 Medische dossiers, rapporten, gespreksverslagen en alle overige door Opdrachtnemer in het kader van de Dienstverlening opgestelde producten zijn, worden en blijven eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer

draagt zorg voor een overdracht van alle aanwezige informatie naar een eventuele nieuwe dienstverlener binnen wet- en regelgeving (van arts naar arts).

- Eis 17 Opdrachtnemer zal uiterlijk zes (6) maanden na datum van ondertekening in overleg met Opdrachtgever een exitplan opstellen en ter goedkeuring voorleggen aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever een exitplan afwijst, zal Opdrachtgever dit gemotiveerd doen met verwijzing naar de specifieke vereisten waarin het exitplan niet of in onvoldoende mate voorziet. Periodiek, tenminste eenmaal per jaar, zullen Partijen evalueren of het desbetreffende exitplan nog actueel is en zover een Partij meent dat dit niet het geval is, dit actualiseren met inachtneming van uitgangspunten en kaders van deze Overeenkomst.

1.6 Privacybeleid

- Eis 18 Opdrachtgever is van mening dat voor de uitgevraagde Dienstverlening in beginsel geen verwerkersovereenkomst hoeft te worden afgesloten. Mocht gedurende de verificatiefase of tijdens contractuitvoering blijken dat dit wel nodig is, sluit Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst af met Opdrachtnemer conform het bij de Aanbestedingsdocumenten bijgevoegde format.
- Eis 19 Opdrachtnemer heeft privacybeleid en procedures ontwikkeld en vastgesteld, waarin de verantwoordelijkheid is vastgelegd op welke wijze persoonsgegevens worden verwerkt, invulling wordt gegeven aan de wettelijke beginselen en hoe in een cyclisch proces wordt vastgelegd op welke wijze transparant aan de wet- en regelgeving wordt voldaan en afwijkingen worden opgelost.
- Eis 20 De verdeling van de taken en verantwoordelijkheden, de benodigde middelen en de rapportagelijnen, zijn door Opdrachtnemer vastgelegd en vastgesteld, inclusief die bij uitwisseling van persoonsgegevens tussen Partijen, zodat ook bij doorgifte van persoonsgegevens de privacybelangen van de betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, zijn gewaarborgd.
- Eis 21 Opdrachtnemer waarborgt dat eenieder die persoonsgegevens verwerkt of een verwerking voorbereidt zich bewust is van de belangen van de betrokkenen, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, en beschouwt dit conform de verwachtingen als hoogste prioriteit om deze overtuiging toe te passen; deze betrokkenen hebben daarvoor de benodigde kennis en zijn op de hoogte van grote veranderingen in de verwachtingen.
- ~~Eis 22 Opdrachtnemer heeft van eenieder, die persoonsgegevens verwerkt of een verwerking voorbereidt, een actuele VOG, een actuele verklaring terzake het naleven en de kennisname van de regels omtrent privacy en het bewijs van op de hoogte zijn van de disciplinaire procedure; hiervan bestaat een overzicht.~~
- Eis 23 Vooraf aan het ontwerp van een gegevensverwerking en bij een verandering wordt een inschatting gemaakt van de privacyrisico's en wordt bepaald welke passende maatregelen nodig zijn; hiervoor zijn de verantwoordelijkheden duidelijk en is een proces ingeregeld voor het kunnen aantonen van het passend zijn van deze maatregelen.
- Eis 24 De verwerkingsverantwoordelijke(n) en de verwerker(s) hebben hun gegevens over de gegevensverwerkingen in een register vastgelegd, daarbij biedt het register een actueel en samenhangend beeld van de gegevensverwerkingen, processen en technische systemen die betrokken zijn bij het verzamelen, verwerken en doorgeven van persoonsgegevens en dat voldoet aan de vereisten van de AVG.
- Eis 25 Opdrachtnemer heeft de kennis georganiseerd om de oorzaak van een datalek te kunnen vaststellen en te onderzoeken, heeft daarvoor de benodigde loggegevens om herhaling te voorkomen en heeft de stakeholders vastgesteld om ze te kunnen informeren.

2 Eisen aan de onderhavige Opdracht

2.1 Algemeen

- Eis 26 De Dienstverlening vindt plaats binnen en Opdrachtnemer dient te voldoen en te handelen conform het wettelijk kader van het Nederlands Recht, Wet Verbetering Poortwachter, De Nieuwe Arbowet, de AVG en alle overige (toekomstige) vigerende wet- & regelgeving.

2.2 Invulling van de dienstverlening

- Eis 27 Opdrachtnemer biedt met haar Dienstverlening een capaciteit aan die aansluit bij de huidige en toekomstige behoefte en omvang van Opdrachtgever.
- Eis 28 Fysieke Consulten dienen op locatie van Opdrachtgever mogelijk te zijn, ten minste in de volgende situaties:
- Probleemanalyse;
 - Spreekuur voorafgaand aan eerstejaarsevaluatie;
 - Actueel oordeel;
 - In te plannen SMT's;
 - Er een functionele mogelijkhedenlijst of inzetbaarheidsprofiel moet worden opgesteld;
 - En verder op expliciet verzoek van Opdrachtgever of de Medewerker.
- Eis 29 Bij spoedvragen, naar oordeel van Opdrachtgever, kan door Opdrachtnemer **in principe** binnen 24 uur worden geantwoord. **Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever steeds op de hoogte van de snelst haalbare termijn.**

2.3 Invulling van de verzuimbegeleiding

- Eis 30 Opdrachtnemer houdt bij het plannen van vervolgsprekuren de termijnen van de Wet Verbetering Poortwachter en de UWV-richtlijnen. Zij draagt daarbij de zorg dat de sociaal medische begeleiding voldoet aan de voorwaarden van het UWV:
- Termijnen voor het opstellen van analyses (probleemanalyse, functionele mogelijkhedenlijst/inzetbaarheidsprofiel, actueel oordeel);
 - Opvolging in de sociaal medische begeleiding (minimaal elke 3 maanden spreekuur, frequentie aangepast op de medische situatie);
- Eis 31 Het basisadvies van een Consult geeft minimaal antwoord op de volgende vragen:
- In welke mate een Medewerker belastbaar? (uren/werkzaamheden);
 - Met welke beperkingen dient rekening gehouden te worden?
 - Welke (arbeids)mogelijkheden van de Medewerker zijn er in het eigen werk, aangepast eigen werk of tijdelijk vervangend werk? Wat is de prognose?
 - Welke Interventies kunnen werkhervatting bespoedigen?
 - Wanneer dient een volgend Consult (uiterlijk) plaats te hebben?
 - Wat is de prognose arbeids(on)geschiktheid, in herstel eigen functie of anders?
- Eis 32 Duurzame werkhervatting staat voorop in de sociaal medische begeleiding. Het doel is om een werkbare situatie op langere termijn te creëren/behouden, boven een snelle werkhervatting op korte termijn.
- Eis 33 Eventuele adviezen van Opdrachtnemer ten aanzien van Interventies worden gegeven op titel van de interventie, aangevuld met (een) mogelijke optie(s) die via Opdrachtnemer wordt aangeboden. Bij deze mogelijke optie(s) is een bedrag inbegrepen voor een intake én **(na de intake)** een bedrag voor de daadwerkelijke interventie. Welke partij wordt ingeschakeld is een keuze van Opdrachtgever.
- Eis 34 Opdrachtnemer informeert (conform wettelijke mogelijkheden) en adviseert Opdrachtgever over mogelijkheden voor voorzieningen waar Opdrachtgever een beroep op kan doen (waaronder subsidie, no risk, verhaal etc.). Indien hier extra kosten voor Opdrachtgever aan verbonden zijn, wordt dit eerst ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd.
- Eis 35 Bij de verslaglegging van Consulten en uitgevoerde analyses wordt 80% binnen uiterlijk 24 uur en de overige 20% binnen uiterlijk 48 uur verwerkt en verstrekt aan Opdrachtgever en/of Medewerker. Indien het niet mogelijk is om een volledig advies uit te brengen, omdat er bijvoorbeeld medische informatie moet worden opgevraagd, dan wordt er wel een terugkoppeling gemaakt met vermelding van de processtappen en een concrete vervolgspraak.

Eis 36 In geval van 'no shows' wordt verwacht dat Opdrachtnemer de beschikbaar gekomen tijd vult met andere zinvolle werkzaamheden voor Opdrachtgever.

Eis 37 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan om een second opinion aan te vragen bij een andere arbodienstverlener. Bij aanvang dienstverlening overlegt Opdrachtnemer informatie over hoe dit in de praktijk vormgegeven is.

2.4 Invulling preventie

Eis 38 Opdrachtnemer adviseert over en biedt ondersteuning bij de uitvoering van activiteiten op het gebied van gezondheid en vitaliteit door Opdrachtgever. Opdrachtnemer wordt geacht mee te denken over projecten op het gebied van duurzame inzetbaarheid, preventie van verzuim etc.

2.5 Eisen aan in te zetten team(leden)

Eis 39 Opdrachtnemer werkt met een vast Klantteam voor Opdrachtgever.

Eis 40 De in te zetten Bedrijfsarts(en) en Medische professional(s) in het Klantteam werken conform de NVAB-richtlijnen en STECR werkwijzers.

Eis 41 Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, bij niet of niet voldoende functioneren van de Bedrijfsarts (dit ter beoordeling van Opdrachtgever), Opdrachtnemer meewerkt aan het zo spoedig mogelijk oplossen van de ontstane situatie en zo nodig, op verzoek van de Opdrachtgever, de Bedrijfsarts vervangt.

Eis 42 Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij elke (tijdelijke) vervanging vooraf goedkeuring dient te worden gegeven door opdrachtgever. Een vervanger dient een gelijkwaardig persoon te zijn ten opzichte van de persoon die wordt vervangen.

2.6 Providerboog

Eis 43 Opdrachtnemer levert een providerboog. Opdrachtgever mag bij interventies ook eigen providers inzetten. De providerboog omvat tenminste psychologische dienstverlening en het leveren van medische keuringen.

Eis 44 Opdrachtnemer fungeert als tussenpersoon bij de facturatie van Interventies die door hen worden voorgesteld. ~~Dit geldt op verzoek ook voor Interventies die op voorspraak van Opdrachtgever worden uitgevoerd.~~

2.7 Informatiesystemen en informatiebeveiliging

Eis 45 Opdrachtnemer beheert het medisch dossier van Medewerkers buiten de systemen van Opdrachtgever om.

Eis 46 Er dient een koppeling gerealiseerd te worden met het personeelsinformatiesysteem (dat tevens dienst doet als verzuimsysteem) (RAET) van Opdrachtgever

Eis 47 Opdrachtgever voorziet dat medio 2024 een nieuw personeelsinformatiesysteem in gebruik wordt genomen. Te zijner tijd dient ook aan dit (eventueel) nieuwe systeem te worden gekoppeld.

Eis 48 Opdrachtnemer en zijn Dienstverlening dienen in opzet, bestaan en werking te voldoen aan hoofdstuk 1 van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO, versie 1.04, te downloaden op www.bio-overheid.nl) en toont dat jaarlijks aan middels onafhankelijke onderzoeken.

Eis 49 Informatiebeveiliging en privacy zijn dynamische onderwerpen en de maatregelen dienen vanwege toenemende risico's en bedreigingen via een PDCA-cyclus actueel te worden gehouden.

Eis 50 Opdrachtgever heeft het recht om maximaal een maal per jaar een audit te laten uitvoeren. Deze audit wordt in overleg met Opdrachtnemer ingepland.

Eis 51 Alle (medische) informatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt digitaal uitgewisseld. Er vindt geen uitwisseling van informatie plaats per post. Bij overige uitwisseling van informatie, bijvoorbeeld tussen Opdrachtnemer en Medewerker(s) is ook niet-digitale communicatie toegestaan.

2.8 Rapportage

Eis 52 Eens per jaar vindt tussen Partijen evaluatie van de Dienstverlening en de samenwerking plaats.

Eis 53 Eens per jaar vindt inhoudelijke afstemming plaats tussen de verzuimcoördinator en de Bedrijfsarts over complexe casuïstiek en het overall beeld van de verzuimbegeleiding.

2.9 Overleg

- Eis 54 Er vindt twee maal per jaar per een duurzaam inzetbaarheidsoverleg plaats. De deelnemers zijn naast de Bedrijfsarts; een vertegenwoordiger uit het MT, de HR-coördinator en de HR-Specialist casemanagement. Doel is het versterken van de gezamenlijke verzuimbegeleiding, de vitaliteit, het bespreken van trends en hierover passende afspraken te maken. Op thematiekniveau deelt de Bedrijfsarts informatie/advies.