

BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN

Nr.	Eis
	Profiel bedrijfsarts
1.	De bedrijfsarts is BIG-geregistreerd, heeft specialisatie BA afgerond (of is in opleiding), aangevuld met ervaring in het onderwijs.
2.	De bedrijfsarts heeft ervaring met en kennis van/inzicht in specifieke inzetbaarheidsvraagstukken en verzuimproblematiek met name wat betreft de psychosociale kant (is grootste categorie: 41%).
3.	De bedrijfsarts adviseert in het kader van duurzame inzetbaarheid en preventie (doorverwijzing naar preventieve en curatieve providerboog).
4.	De bedrijfsarts heeft een professionele houding.
5.	De bedrijfsarts gaat de-medicaliserend te werk.
6.	De bedrijfsarts en leidinggevende onderhouden korte lijnen en voeren indien nodig overleg inzake de arbeidsgeschiktheid.
7.	De bedrijfsarts kent de belangen van medewerker en leidinggevende en weegt dit mee in zijn/haar advisering.
8.	De bedrijfsarts is bekwaam in het analyseren van het verzuimvraagstuk en kan onderscheid maken tussen disfunctioneren/conflict en daadwerkelijk verzuim. De bedrijfsarts is bekwaam in het omgaan met conflicten tussen leidinggevende en medewerker.
9.	De bedrijfsarts geeft advies inzake inzetbaarheid en re-integratie van medewerkers bij 1e en 2e spoor conform de Wet verbetering Poortwachter.
10.	De bedrijfsarts heeft in voorkomende gevallen contact met UWV.
	Implementatie
11.	Tijdens de implementatie dient elke week (of vaker indien nodig) overleg plaats te vinden tussen de contractmanager van opdrachtgever en de accountmanager en bedrijfsarts namens opdrachtnemer.
12.	Opdrachtnemer zorgt binnen een maand na de start van de dienstverlening voor een beveiligde directe digitale koppeling met HR2day.
13.	Opdrachtnemer berekent geen kosten voor de overname van de zorgdossiers (voor en na beëindiging van de overeenkomst).
14.	Opdrachtnemer garandeert dat de implementatie voor start van de overeenkomst afgerond is.
	Technische eisen t.a.v. een verzuimvolgsysteem
15.	Opdrachtnemer overhandigt een SLA (Service Level Agreement) waarin concreet beschreven staat welke normen opdrachtnemer hanteert qua beschikbaarheid van het systeem, de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de Servicedesk, de maximale tijdsduur om verstoringen op te lossen, en welke onderhoudsperioden (frequentie, duur), etc. gehanteerd worden. De toetsing van het SLA vindt ieder kwartaal plaats. Toetsing vindt plaats op de hierboven vermelde KPI's en eventuele

	nadere afspraken die in de implementatieperiode gemaakt worden. Hiernaast worden afspraken gemaakt voor als het systeem niet voldoet aan de verwerkingseisen (met een mogelijke contractuele exit-clausule).
16.	Opdrachtnemer toont aan dat het systeem goed beveiligd is o.a. door: ○ Het informatiesysteem waarin data van opdrachtgever wordt opgeslagen dient voorzien te worden van een vulnerability assessment door een externe audit-partij. Deze rapportage dient met opdrachtgever gedeeld te worden. Het systeem dient één keer in het halfjaar getoetst te worden. Vulnerabilities dat in het voorgaande assessment geconstateerd zijn, dienen verdwenen te zijn op het eerstvolgende assessment. ○ Het systeem elke twee jaar extern te laten toetsen, het resultaat van de toetsing en de te nemen maatregelen worden gecommuniceerd met opdrachtgever. Het laatste toetsingsrapport met KPI's wordt bij de aanbidding ter beschikking gesteld. ○ De infrastructuur up-to-date te houden buiten kantoortijden, leverancier toont aan hoe en wanneer dit gedaan wordt doormidden van een planning met service-windows met daarbij ingeschatte tijden voor downtime van het systeem en mogelijke impact op de verdere continuïteit van het gebruik van desbetreffend systeem. (V.B. Systeem krijgt update, een belangrijke knop wordt verwijderd, hoe ziet de flow na de wijziging uit?). ○ Eventuele data opslag in de Cloud vindt gegarandeerd plaats binnen Europa en valt gegarandeerd onder de Europese wetgeving, dit wordt aangetoond door het overleggen van een Verklaring van de Cloud Services leverancier (VO). ○ Persoonlijke en medische gegevens van medewerkers worden versleuteld opgeslagen (VO). ○ Berichten en rapportage uitwisseling vindt versleuteld plaats.
17.	Meldingen en rapportages van en naar HR2Day worden automatisch (binnen één werkdag), via standaard beschikbare web-services, uitgevoerd.
18.	Het systeem heeft een mogelijkheid tot koppeling met de AD omgeving van opdrachtgever.
19.	Het systeem biedt inloggen middels tweefactorauthenticatie (2FA).
20.	Het systeem biedt autorisatiemogelijkheden waardoor alleen zichtbaar is wat medewerkers mogen zien.
	Verzuim en preventie
21.	Alle communicatie vindt plaats via het verzuimdossier.
22.	Opdrachtnemer informeert proactief over veranderende regel- en wetgeving.
23.	Opdrachtnemer verricht de werkzaamheden welke voortkomen uit de Wet Verbetering Poortwachter (WVP) en Arbowetgeving op verzoek van opdrachtgever.
24.	De bedrijfsarts reageert binnen maximaal 2 werkdagen per e-mail of telefonisch op vragen of terugbel verzoeken van opdrachtgever of medewerker.

25.	Een spoedoproep (bijvoorbeeld bij frequent verzuim) welke opdrachtgever voor 10.00 uur in de ochtend aankondigt wordt nog diezelfde dag uitgevoerd. Voor het tijdstip en de plaats van de beoordeling wordt een afspraak gemaakt waarbij huisbezoek tot de mogelijkheden behoort. Opdrachtgever verwacht 24 uur later telefonisch en schriftelijk (via de e-mail), verslag over de mate van arbeidsongeschiktheid en mogelijk te verrichten werkzaamheden.
26.	Indien een medewerker niet verschijnt op het spreekuur communiceert opdrachtnemer dit onmiddellijk terug aan HR-services. Opdrachtgever adviseert hoe er verder gehandeld wordt en verzoekt eventueel om een nieuwe oproep. Indien opdrachtgever binnen 24 uur een herstelmelding doet aan de opdrachtnemer dan wordt het consult als niet verricht beschouwd en worden er geen kosten in rekening gebracht.
27.	De bedrijfsarts stelt, conform de geldende wettelijke richtlijnen, uiterlijk in de 6e week van arbeidsongeschiktheid een schriftelijke probleemanalyse op en stuurt deze op naar de verzuimende medewerker en opdrachtgever.
28.	Gedurende de eerste twee verzuimjaren vindt gemiddeld elke zes weken een consult plaats ten behoeve van de re-integratie, waarbij de medewerker uiterlijk een week van tevoren bericht krijgt.
29.	Na ieder bezoek aan de bedrijfsarts krijgt opdrachtgever binnen 48 uur in het verzuimdossier een terugkoppeling. Zo nodig is hierover mondeling overleg. De terugkoppeling bestaat, indien relevant, uit de volgende onderdelen: ○ Voorgeschiedenis. ○ Mate van arbeids(on)geschiktheid. ○ Een inschatting over de te verwachte verzuimduur. ○ Functionele mogelijkheden en beperkingen. ○ Werkhervattingmogelijkheden (advies tijdspad opbouwschema) en begeleidingsadvies voor leidinggevende en medewerker. ○ Bijstelling van de probleemanalyse. ○ Advies over wenselijkheid bijstelling van het Plan van Aanpak. ○ Of er sprake is van ziekte t.g.v. zwangerschap. ○ Of er sprake is van mogelijk regresrecht (het recht om betaalde kosten terug te vorderen).
30.	Op verzoek van de medewerker kan een afspraak worden gemaakt met de bedrijfsarts voor advies en ondersteuning in preventieve zin. Hiervan wordt geen verslag gedaan aan de leidinggevende, tenzij de medewerker daarmee instemt of het consult tot een verzuimmelding leidt.
31.	Wanneer daar aanleiding toe bestaat vraagt de bedrijfsarts, met toestemming van de medewerker, medische informatie op bij de behandelaar. De bedrijfsarts doet dit zo vaak als nodig is. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht.
32.	Indien nodig, verwijst de bedrijfsarts in samenspraak met opdrachtgever door naar andere medische disciplines.
33.	De leidinggevende of de medewerker kan gedurende het re-integratietraject telefonisch of via de e-mail contact opnemen met de bedrijfsarts voor afstemming

	of nadere uitleg over de spreekuurrapportage, probleemanalyse, het re-integratieadvies of het actueel oordeel. De bedrijfsarts stimuleert de leidinggevende voorafgaand aan een spreekuurcontact met vragen te komen (eigen regie model).
34.	Voor de WIA (Wet Werk en Inkomen) aanvraag vindt de eind evaluatie plaats. De opdrachtnemer stelt ruim op tijd een actueel oordeel op en levert dit 3 weken voor de inleverdatum aan bij HR. De bedrijfsarts levert de medische informatie rechtstreeks aan de medewerker aan. Hierbij wordt gebruik gemaakt van algemene, door het UWV aanvaarde, rapportagemiddelen.
	Accountmanagement en rapportages
35.	Bij opdrachtnemer wordt één aanspreekpunt, zijnde een accountmanager, ten behoeve van opdrachtgever benoemd voor alle contractuele en inhoudelijke zaken gedurende de looptijd van het contract.
36.	Elk half jaar vindt er een evaluatiegesprek plaats tussen opdrachtnemer (accountmanager en bedrijfsarts) en opdrachtgever (directeur HR, beleidsadviseur Arbo, verzuim en vitaliteit en éénmaal per jaar inclusief de manager inkoop), waarin de stand van zaken, mogelijke problemen met verbetervoorstellen worden besproken. Opdrachtnemer initieert deze evaluatiegesprekken.
	Opdrachtnemer dient aan opdrachtgever elk jaar vóór 1 maart een managementrapportage op te leveren welke minimaal de volgende onderdelen bevat: ○ Arbo & Verzuim informatie: Een totaaloverzicht van de verzuim- en realisatiegegevens van opdrachtgever, gericht op werknemers die in contact zijn geweest met bedrijfsarts; ○ Arbo & Verzuim informatie: Een vestigingsoverzicht van opdrachtgever van de verzuim- en realisatiegegevens, gericht op werknemers die in contact zijn geweest met bedrijfsarts en/of psycholoog, met daarin analyse van de verzuimcijfers en –frequentie (o.a. aantal doorverwijzingen, consulten, soorten verzuim, etc.); ○ Een analyse van de verzuimoorzaken; ○ Trends en ontwikkelingen met prognose voor toekomstig verzuim; ○ Adviezen voor de organisatie en leidinggevenden t.a.v. verzuimbegeleiding; ○ De geleverde bijdrage met betrekking tot Positieve Gezondheid, duurzame inzetbaarheid, preventie en vitaliteit; ○ Analyse en reflectie op het verzuimproces van het Nova College; ○ Voorstellen ter verbetering (proactief).
37.	Opdrachtnemer verschaft maandelijks aan opdrachtgever een overzicht van de kosten per vestiging, op verrichtingen- en persoonsniveau.
38.	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever per ommegaande over: ○ Intrekking certificering. ○ Stellen van een eis aan opdrachtnemer door de Arbeidsinspectie. ○ Boeteoplegging aan opdrachtnemer door de Arbeidsinspectie.

39.	De opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenprocedure welke van toepassing is voor onderhavige opdracht en dient deze bij zijn inschrijving bij te voegen.
Continuïteit en bereikbaarheid	
40.	Er vindt gespreide beschikbaarheid plaats van de bedrijfsarts tussen 08.00 en 17.00 uur waarbij medewerkers op minimaal 2 dagen (niet op woensdag en vrijdag), op vastgestelde tijdstippen, in de week terecht kunnen bij een bedrijfsarts op een locatie van de Opdrachtnemer of op meerdere vestigingen van het Nova College (indien beschikbaar). Indien niet anders mogelijk kunnen spreekuren online plaatsvinden, maar opdrachtgever heeft een sterkte voorkeur voor fysieke spreekuren.
41.	De continuïteit van de dienstverlening dient gegarandeerd te zijn. Opdrachtnemer beschikt over een vervangingsprotocol, voegt dit bij zijn inschrijving en past dit toe conform de voorwaarden van opdrachtgever.
42.	Bij afwezigheid van een bedrijfsarts dient een vervangende bedrijfsarts door opdrachtnemer beschikbaar te worden gesteld. De afwezigheid wordt gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever.
43.	Vervanging i.v.m. afwezigheid (vakantie, ziekte, opleiding e.d. van drie weken of meer) van de vaste bedrijfsarts vindt plaats door een vaste vervanger. De afwezigheid wordt gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever.
44.	De vervangende bedrijfsarts beschikt over de voor de onderhavige opdracht vereiste deskundigheid en is op de hoogte van de lopende dossiers en ontwikkelingen binnen de organisatie van opdrachtgever.
45.	Opdrachtnemer doet twee maanden van te voren en binnen vijf werkdagen na het aangezegde dan wel aangekondigde melding van vertrek van de vaste arts(en) of psycholoog gedurende de looptijd van de overeenkomst. Wanneer om welke reden dan ook één van de artsen vervangen moet worden door een andere persoon, vindt de uiteindelijke keuze plaats door opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert dat hiervoor gekozen kan worden uit meer dan één gegadigde. De hiervoor beschikbare artsen voldoen aan de eisen ten aanzien van de opdracht. Nieuwe artsen worden voorgesteld aan de hand van een CV en een gesprek. Op de CV staan de diploma's en behaalde certificaten.
46.	Voor het inzetten van een vervangende bedrijfsarts worden geen hogere kosten in rekening gebracht aan opdrachtgever.
47.	Indien opdrachtgever ontevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening, volgt overleg met de bedrijfsarts en wordt accountmanager van opdrachtnemer op de hoogte gebracht. Wanneer de kwaliteit niet verbetert volgt overleg tussen de accountmanagers van zowel opdrachtgever en opdrachtnemer. Indien de dienstverlening niet binnen drie maanden verbetert, garandeert opdrachtnemer adequate vervanging van de arts en/of de overige medewerkers, die uitvoering geven aan de door opdrachtnemer te leveren dienstverlening op basis van de gestelde kwaliteitseisen.

48.	Regionale bereikbaarheid dient gegarandeerd te zijn waardoor lange reistijden (> 45 minuten, gerekend vanaf de vestiging van opdrachtgever) voor medewerkers niet aan de orde zijn. Bezoeken aan de bedrijfsarts vinden plaats in Haarlem of op vestiging van opdrachtgever.
49.	De bedrijfsarts dient goed bereikbaar te zijn; dat wil zeggen dat er bij voorkeur direct gereageerd wordt en, indien dit niet mogelijk is, er binnen één werkdag een reactie komt op de telefonische- of per e-mail gestelde vraag van opdrachtgever. Ook back-up/achtervang d.m.v. een vast secretariaat is vereist. Deze dient tijdens kantooruren (8.30-17.00 uur) bereikbaar te zijn.
50.	De bedrijfsarts is verantwoordelijk voor het melden van beroepsziekten aan/ via het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten NCVB.
Facturatie	
51.	Facturatie kan enkel geschieden na (digitale) goedkeuring van de uitgevoerde werkzaamheden door de aangewezen autorisator van de aanbestedende dienst. De facturen dienen digitaal gericht te worden aan de daartoe aangewezen financiële administratie van de aanbestedende dienst.
52.	Facturen dienen minimaal de volgende gegevens te bevatten; Kostenplaats (medewerker); Naam medewerker Locatie; Autorisator (degene die accordeert); Functie; Omschrijving dienstverlening
53.	Facturatie vindt plaats middels één verzamelfactuur per maand.
Juridisch	
54.	Persoonlijke gegevens van werknemers worden in registraties ondergebracht, die voldoen aan de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming en andere toepasselijke wet- en regelgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens. Voor zover van toepassing sluiten opdrachtgever en opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst conform het in dit Aanbestedingsdocument bijgesloten model.