

Bijlage 4 Lijst van Eisen

Eis	Algemeen
1.	Inschrijver stemt in met de inhoud en voorwaarden van de Aanbestedingsdocumenten waaronder de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de (eventueel) door Aanbestedende Dienst hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
2.	Inschrijver verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de raamovereenkomst zoals deze bij het beschrijvend document is gevoegd inclusief de (eventueel) door Aanbestedende Dienst geaccepteerde en aangegeven wijzigingen in de Nota van inlichtingen.
3.	Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door Aanbestedende Dienst samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Inschrijver moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Inschrijver dient zich in haar respons te conformeren aan de structuren/sjablonen die Aanbestedende Dienst daarvoor ter reactie op de gestelde eisen en wensen ter beschikking stelt.
4.	Inschrijver garandeert een vertrouwelijke behandeling van alle door Aanbestedende Dienst ter beschikking te stellen gegevens. Deze gegevens zullen alleen gebruikt worden ten behoeve van het uitvoeren van de Opdracht. De gegevens zullen niet in de publiciteit worden gebracht.
5.	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van Aanbestedende Dienst. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend. Opdrachtnemer draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk is beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd.
6.	Het verantwoordelijk management en het met de uitvoering van de Opdracht belaste personeel van Inschrijver beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
7.	De beschreven en gevraagde dienstverlening zoals opgenomen in het beschrijvend document en bijbehorende Nota(s) van inlichtingen dient in zijn geheel te zijn verwerkt in de aangeboden prijzen/tarieven. Alle (implementatie)kosten en eventuele kortingen zijn door Inschrijver in de aanbidding verwerkt.
8.	Aanbestedende Dienst verlangt van Opdrachtnemer na einddatum van deze raamovereenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe Opdrachtnemer te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer kan Aanbestedende Dienst daartoe van de zittende Opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de raamovereenkomst blijft uitvoeren. Aanbestedende Dienst zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de raamovereenkomst, schriftelijk aan de Opdrachtnemer doen. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
9.	Aanbestedende Dienst volgt de disculpatieregeling van de Belastingdienst terzake zich te vrijwaren van enige vorm van inleenaansprakelijkheid. Indien hiertoe over moet worden gegaan tot een afstorting op de G-rekening van Opdrachtnemer zal dit na contractondertekening worden ingericht bij Aanbestedende Dienst. Opdrachtnemer stemt ermee in dat de geldende percentages vanuit de Disculpatieregeling worden toegepast en dat Aanbestedende Dienst hiervoor een administratieve aanpassing door

	moet voeren.
10.	Opdrachtnemer is bereid om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan te tonen blijvend financieel gezond te zijn en overlegt, indien door Aanbestedende Dienst gewenst, jaarlijks binnen 6 maanden na einde boekjaar het jaarverslag.
Kader	
11.	Bij het verzorgen van de arbodienstverlening voldoet de Opdrachtnemer aan alle relevante wetgeving, zoals bijvoorbeeld de Arbeidsomstandighedenwet, Wet Verbetering Poortwachter en de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Aanbestedende dienst wordt aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke en de Inschrijver als verwerker. Inschrijver tekent een verwerkersovereenkomst volgens standaard van Werkom.
Bereikbaarheid	
12.	Inschrijver heeft minimaal één vaste bedrijfsarts en één vaste vervanger die beschikbaar zijn. De gehele week is de vaste bedrijfsarts bereikbaar per mail en telefoon.
13.	Gedurende de afwezigheid van de vaste bedrijfsarts dient de vaste vervangende bedrijfsarts beschikbaar te zijn en vice versa.
14.	Afspraken vinden plaats op een vaste locatie Purmerend, Locatie Einsteinstraat 103. Een aparte spreekkamer is hiervoor aanwezig.
15.	Inschrijver conformeert zich aan de Wet Verbetering Poortwachter: Inschrijver dient hiervoor ten minste bij aanhoudend verzuim van de betreffende medewerker de ontwikkelingen in het medische toestandsbeeld door middel van spreekuurcontacten te monitoren. Het is aan de Aanbestedende dienst, eventueel na overleg met de bedrijfsarts, om te bepalen of de vervolgschade bij de arbeidsdeskundige of de bedrijfsarts plaatsvinden. De invulling van de Wet Verbetering Poortwachter geschiedt door Inschrijver in nauwe samenwerking met de betrokken leidinggevende en de betrokken medewerker, met ondersteuning van de afdeling P&O van de aanbestedende dienst.
Inzet personeel	
16.	De Aanbestedende dienst hecht veel belang aan een goede match tussen de Aanbestedende dienst, de bedrijfsarts en de arbeidsdeskundige. De keus voor welke deskundigen ingezet gaan worden, dient door de Aanbestedende dienst beïnvloed te kunnen worden (bijvoorbeeld door selectie op basis van CV's, kennismakingsgesprek, etc.).
17.	Indien blijkt dat (één van) de deskundigen niet in staat is de opdracht (naar tevredenheid) uit te voeren, of er andere bezwaren zijn tegen de samenwerking met deze persoon, zal in overleg met de Aanbestedende dienst een andere deskundige door Inschrijver worden ingezet.
18.	Als de bedrijfsarts een medische expertise en/of medische interventie adviseert, kan deze een organisatie c.q. deskundige hiervoor inzetten. Gedurende de implementatie worden er gezamenlijk vaste samenwerkingspartners bepaald die kunnen worden ingezet door de bedrijfsarts.
19.	Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende dienst deskundigen, anders dan de bedrijfsarts/arbeidsdeskundige, in te zetten (eigen deskundigen dan wel derden).
20.	Inschrijver en alle door hem in te zetten personen dienen dusdanig de Nederlandse taal meester te zijn als noodzakelijk voor correcte uitoefening van hun functie.
21.	De door Inschrijver in te zetten deskundigen werken volgens de geldende wet- en regelgeving en de geldende richtlijnen, zoals de STECR richtlijnen. In geval van conflictsituaties tussen werknemer en werkgever (Aanbestedende dienst) wordt derhalve de (op dat moment geldende) STECR-richtlijn ter zake gehanteerd en verwijst de bedrijfsarts de medewerker meteen terug naar de Aanbestedende dienst.
22.	Inschrijver draagt zorg voor continue opleiding/training van in te zetten personeel, opdat personeel aan bovenstaande eisen voldoet en blijft voldoen.

Werkwijze en werkzaamheden	
23.	Inschrijver stelt duidelijke, SMART geformuleerde voortgangsrapportages op over verzuimende medewerkers. In de voortgangsrapportages geeft Inschrijver in ieder geval advies over het werkvermogen, de werkhervattingmogelijkheden en de prognose.
24.	Inschrijver voert in samenwerking met aanbestedende dienst de RI&E en dient deze te verwerken in Riegitaal.
25.	Inschrijver plaatst de terugkoppeling van de bevindingen in het systeem (Afas) van de Aanbestedende dienst. Binnen 24 uur na contact met de betreffende medewerker vindt terugkoppeling plaats.
26.	Inschrijver houdt een medisch dossier bij van de verzuimende medewerker. Inschrijver stemt met de Aanbestedende dienst af wanneer een dossier van een medewerker afgesloten wordt en zal nooit een dossier op eigen initiatief sluiten.
27.	Wanneer een spoedcontrole wordt aangevraagd dient deze binnen 24 uur plaats te vinden.
28.	Inschrijver informeert en adviseert de Aanbestedende dienst over mogelijkheden voor vergoedingen (waaronder subsidie, verhaal, etc.).
29.	Inschrijver is gehouden beroepsziekten te melden bij de daarvoor aangewezen instantie(s). Inschrijver dient hierbij vertrouwelijkheid van gegevens en het belang van de Aanbestedende dienst in acht te houden.
30.	Op verzoek zal de Inschrijver de dienstverlening tijdelijk intensiveren om bijvoorbeeld kort, frequent verzuim aan te pakken.
31.	De Inschrijver heeft een klantvriendelijke klachten procedure.
Communicatie en Rapportage	
32.	Inschrijver stelt voor zijn klantenservice functie voor administratieve vragen waaronder afsprakenbeheer, facturatie etc. één vast contactpunt aan voor de Aanbestedende dienst. De vaste contactpersoon dient tijdens kantoor tijden, in ieder geval tussen 09:00 uur en 17:00 uur, telefonisch en via de email bereikbaar te zijn. Zo nodig is een vervanger beschikbaar.
33.	Inschrijver heeft één duidelijk en vast aanspreekpunt (bijvoorbeeld een accountmanager) voor de adviseur P&O van de Aanbestedende dienst. Tevens dient er na gunning een communicatiematrix in samenwerking met de aanbestedende dienst afgestemd te worden.
34.	Minimaal twee keer per jaar dient een face-to-face contact plaats te vinden met het aanspreekpunt zoals benoemd in 36.
35.	Inschrijver signaleert trends op het gebied van verzuim binnen de Aanbestedende dienst en rapporteert hierover minimaal twee keer per jaar aan de adviseur P&O.
36.	Per cluster dient maximaal vier keer per jaar een SMO (sociaal medisch overleg: overleg waarbij de bedrijfsarts, P&O, leidinggevende (en optioneel de medewerker) aanwezig te zijn en georganiseerd te (kunnen) worden.
37.	Minimaal één keer per jaar dient een thema-SMO belegd te worden met de manager Bedrijfsvoering van de Aanbestedende dienst. Een thema-SMO is een SMO over beleidszaken zoals trends in verzuim en ontwikkelingen.
38.	Inschrijver stelt twee keer per jaar een managementrapportage op over de dienstverlening in het afgelopen jaar met daarin minimaal: - Kwantitatieve gegevens (nader te bepalen); - Aard van het verzuim en gesignaleerde trends; - Adviezen en aandachtspunten voor de Aanbestedende dienst. Eén managementrapportage wordt uiterlijk 31 januari aan de Aanbestedende dienst toegestuurd en bevat de gegevens over het afgelopen kalenderjaar.
Administratie en Automatisering	

39.	Het maken en afzeggen/wijzigen van afspraken dient via de betreffende leidinggevende of adviseur P&O van de Aanbestedende dienst te lopen. Medewerkers mogen niet zelf afspraken afzeggen of wijzigen.
40.	Inschrijver verzorgt de gehele administratie m.b.t. spreekuur en inplannen van bedrijfsarts en arbeidsdeskundige, zoals het uitnodigen van medewerkers voor het spreekuur. Aanbestedende dienst wordt vooraf door Opdrachtnemer geïnformeerd over plaats te vinden spreekuren. Uitnodigingen en verslagen worden door de Opdrachtnemer rechtstreeks in het systeem geplaatst (Arbobotler binnen Afas).
41.	De Aanbestedende dienst wil nadrukkelijk niet een digitaal portaal van de Inschrijver gebruiken om o.a. de communicatie te waarborgen. Alle communicatie is via Afas in te zien. Voor het versturen van voorinformatie is communicatie via een extra kanaal (beveiligd e-mailverkeer) de gangbare weg.
Implementatie	
42.	Inschrijver verzorgt en garandeert een zo probleemloos mogelijke overgang van de huidige naar de nieuwe Arbodienstverlener. Inschrijver levert een stappenplan op in verband met de implementatie met hierin een tijdpad. Een globaal stappenplan wordt beoordeeld zoals vermeld in gunningscriterium K1. Eventuele kosten verbonden aan de implementatie worden vooraf gecommuniceerd. De kosten dienen ingevuld te worden in bijlage 3 – prijzenblad.
43.	Bij beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst, dient de Inschrijver alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier. Alle geactualiseerde gegevens welke Inschrijver met betrekking tot de raamovereenkomst van Aanbestedende Dienst in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Aanbestedende Dienst ter beschikking gesteld.
Prijs, indexatie en facturatie	
44.	Werkom vraagt Inschrijver aan te bieden: a. een prijs per medewerker per jaar; b. een totaalprijs voor implementatie van de dienstverlening en ondersteunende instrumenten voorafgaand aan de start dienstverlening en ontkoppeling en overdracht dossiers et cetera na einddatum raamovereenkomst. Inschrijver voegt aan zijn Inschrijving een specificatie van de opbouw/componenten van beide prijselementen toe.
45.	Facturatie door Contractant van de kosten omtrent de arbodienstverlening (prijs per Medewerker geanonimiseerd) geschiedt maandelijks middels een lump sum. Bij de maandelijkse factuur dient een specificatie naar deskundigheid van de inzet gespecificeerd te worden.
Overig	
46.	Inschrijver stemt ermee in dat de Aanbestedende dienst per cluster een target verzuimcijfer/reductie in verzuimcijfers kan opnemen en dat hier afspraken over worden gemaakt met Inschrijver.