

Bijlage 1 - Programma van Eisen Arbodienstverlening DZB Leiden

Inschrijver dient aan alle gestelde eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

1. Dienstverlening	
Eis 1	Ten behoeve van de uitvoering van de opdracht mogen de volgende professionals worden ingezet: • Bedrijfsarts: de bedrijfsartsen zijn BIG geregistreerd als 'arts' met specialisme 'arbeid en gezondheid - bedrijfsgeneeskunde'. Er worden maximaal twee verschillende bedrijfsartsen ingezet; • Arboarts (BIG geregistreerd); • Bedrijfsarts in opleiding (BIG geregistreerd, maar zonder BIG registratie specialisme 'arbeid en gezondheid - bedrijfsgeneeskunde'); • Arbeidsverpleegkundige (BIG geregistreerd). Voor de arboarts, bedrijfsarts i.o. en arbeidsverpleegkundige levert Opdrachtnemer voorafgaand aan de inzet hiervan de naam van de superviserende bedrijfsarts en de bevestiging dat deze arts inderdaad de supervisie uitvoert. Er wordt uitgegaan van <u>minimaal</u> 16 uur inzet per week van een geregistreerde bedrijfsarts met daarnaast aanvullend 12 uur per week inzet van een bedrijfsarts, arboarts, bedrijfsarts in opleiding en/of arbeidsverpleegkundige. De verdeling van de inzet van de professionals zal elk kwartaal onderdeel zijn van het kwartaalgesprek.
Eis 2	De in te zetten professionals voldoen aan de voor hen geldende beroepseisen en hebben bij indienstreding bij Opdrachtnemer een VOG aangeleverd. Opdrachtnemer draagt zorg voor benodigde bijscholing en professionalisering.
Eis 3	DZB Leiden hecht veel belang aan een goede match tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. DZB Leiden wordt daarom betrokken bij de keuze voor de professionals die op structurele basis ingezet gaan worden, onder andere door een kennismakingsgesprek.
Eis 4	De in te zetten professionals begrijpen dat de niet-ambtelijke medewerkers van DZB Leiden (die vallen onder de Participatiewet) een andere benadering nodig hebben.

1. Dienstverlening	
Eis 5	Opdrachtnemer is een professionele partner voor Opdrachtgever en werkt conform de protocollen en vereiste en actuele bedrijfsvoeringrichtlijnen voor arbodienstverlening. Opdrachtnemer is op de hoogte van de geldende wet- en regelgeving, waaronder: • de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet); • Wet verbetering poortwachter (Wvp); • de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA); • de gezamenlijke NVAB- en STECR-richtlijnen; • UWV-beoordelingskaders; • Privacywetgeving; • Cao Gemeenten, Cao Aan de slag en Cao Sociale Werkvoorziening; • de voor de beroepsgroep geldende richtlijnen en standaarden, handelt hiernaar en verricht zijn werkzaamheden conform de daaruit voortvloeiende kaders. Daarnaast dient de arbodienst SBCA gecertificeerd te zijn en te blijven gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
Eis 6	De professionals voeren hun werkzaamheden verspreid uit van maandag tot en met donderdag. Bij uitzondering kan op verzoek van DZB Leiden gevraagd worden uit te wijken naar vrijdag.
Eis 7	De uitvoering van de dienstverlening vindt plaats bij DZB Leiden op Le Pooleweg 11 en één keer per maand op de Nachtegaallaan 41. In overleg tussen de bedrijfsarts en de leidinggevende kan een spreekuur telefonisch of digitaal plaatsvinden. Het agendabeheer wordt uitgevoerd door DZB Leiden. DZB Leiden zorgt voor een geschikte spreekkamer op locatie Le Pooleweg 11 te Leiden. De spreekkamer is ingericht met een behandeltafel, bloeddrukmeter, weegschaal, stethoscoop en printer. Een defibrillator is aanwezig in het gebouw.

1. Dienstverlening	
Eis 8	Voor de onderstaande werkzaamheden worden de volgende normtijden gehanteerd: a) Standaard spreekuur: 30 min (bv voor de 6e week of bij vervolgafspraken). b) Spreekuur inclusief probleemanalyse: 45 minuten. c) Spreekuur met opmaak actueel oordeel + medische informatie (RIV) bij ziek uit dienst: 90 minuten. d) Spreekuur met opmaak actueel oordeel + medische informatie (RIV) bij WIA: 120 minuten e) Vervolg spreekuur met Inzetbaarheidsprofiel (IZP): 60 min. f) Uitgebreid vervolg spreekuur: 45 minuten.
Eis 9	De spreekuurrapportage wordt aan het eind van het spreekuur aan de werknemer gegeven. Lukt dit niet dan stuurt Opdrachtnemer binnen een werkdag na het spreekuur een terugkoppeling aan de medewerker en aan de leidinggevende met toestemming van de medewerker. In de terugkoppeling wordt eenduidig en SMART (ook duidelijk voor de medewerker) geformuleerd: 1) wat de actuele beperkingen en mogelijkheden zijn van de medewerker om werkzaamheden uit te voeren, 2) of volledige terugkeer in de functie mogelijk is, 3) wat de prognose is ten aanzien van de duur van de arbeidsongeschiktheid, 4) of een vervolgafpraak wenselijk is en op welke termijn dat nodig is en 5) de opbouw in uren.
Eis 10	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij in het kader van verzuimpreventie proactief, op basis van de casuïstiek aan Opdrachtgever adviseert op welke onderwerpen preventief actie uitgezet kan worden. Opdrachtnemer geeft hierbij concreet aan waar knelpunten zitten en hoe deze overbrugd kunnen worden. Indien gewenst door DZB Leiden ondersteunt Opdrachtnemer Opdrachtgever bij het uitvoeren van deze preventieve interventies. Het staat Opdrachtgever vrij deze preventieve interventies uit te laten voeren door een nader te bepalen partij.
Eis 11	De professionals zijn pro-actief in het contact met de leidinggevenden en brengen werkbare adviezen uit.
Eis 12	De professionals zijn in staat om het probleem te benoemen en de ander het te laten begrijpen en oplossingen te genereren vanuit de inhoud én vanuit de relatie. Dit betekent óók dat de professionals zodanig communiceren, zowel mondeling als schriftelijk, dat die communicatie is afgestemd op het niveau van de gesprekspartner.

1. Dienstverlening	
Eis 13	De professionals zijn toegankelijk door zichzelf te laten zien bij DZB Leiden, staan open voor vragen en zijn in staat om goed te luisteren en reageren daarin snel, verdiepen zich in de specifieke (team) problematiek en komen met gevraagde en ongevraagde adviezen.
Eis 14	Voor DZB Leiden is het verplicht om een Preventief Medisch Onderzoek (PMO) aan te bieden, dit onderzoek wordt verricht door de bedrijfsarts.
Eis 15	De OR ziet toe op Veiligheid, Gezondheid Welzijn en Milieu (VGWM). De bedrijfsarts voldoet aan de verplichtingen vanuit de Arbowet artikel 14a lid 4 met betrekking tot samenwerking met de Ondernemingsraad.
Eis 16	Een medewerker heeft recht op een second opinion naar aanleiding van de diagnose/advies van de betrokken bedrijfsarts. DZB Leiden dient de kosten hiervan voor haar rekening te nemen. Opdrachtnemer faciliteert dit proces conform het in bijlage 5 opgenomen Protocol second opinion bedrijfsarts. Indien er sprake zal zijn van een second opinion wil DZB Leiden dit uit laten voeren conform het protocol van de Landelijke Pool Bedrijfsartsen Second Opinion (LPBSO). De betreffende medewerker heeft hier keuzevrijheid in.
Eis 17	Voor werkgevers is het verplicht een Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uit te voeren. De bedrijfsarts kan worden gevraagd om een inbreng van benodigde expertise.

2. Communicatie	
Eis 18	Het team van professionals dat wordt ingezet bij DZB Leiden is zowel telefonisch als digitaal bereikbaar. Beantwoording van vragen vindt plaats binnen één werkdag.
Eis 19	Opdrachtnemer zorgt voor vaste aanspreekpunten voor accountmanagement en back-office.
Eis 20	Opdrachtnemer zorgt voor tijdige communicatie bij veranderingen en/of wisseling van personeel en dergelijke. DZB Leiden wordt in dergelijke gevallen per ommekeer om de zes weken van tevoren geïnformeerd.

3. Continuïteit dienstverlening	
Eis 21	Opdrachtnemer zet gedurende de contractduur vaste professionals in met een vaste back-up. In verband met de continuïteit van de dienstverlening is het voor DZB Leiden belangrijk dat bij uitval van de in te zetten professionals (met welke reden dan ook) vervanging is geborgd door Opdrachtnemer en de dienstverlening doorgang kan blijven houden.
Eis 22	Informatie bedrijfsartsen • Uiterlijk 24 uur voor de afspraak met een medewerker levert DZB Leiden eventuele informatie, opmerkingen of specificaties aan. • De professionals voeren binnen 24 uur acties na een afspraak in systeem van Opdrachtnemer zodat hieraan vervolg kan worden gegeven door Opdrachtgever.

3. Continuïteit dienstverlening

Eis 23	Vervanging bij ziekte of uitval • Bij uitval korter dan twee weken, worden reeds gemaakte afspraken zo spoedig mogelijk door dezelfde professional uitgevoerd, maar uiterlijk binnen vier weken na terugkomst. • Bij uitval langer dan twee weken wordt door Opdrachtnemer een vervangende professional geregeld. Reeds gemaakte afspraken worden zo spoedig mogelijk uitgevoerd, maar uiterlijk binnen vier weken. Vervanging bij verlof • Indien het verlof korter is dan twee weken, worden reeds gemaakte afspraken zo spoedig mogelijk door dezelfde professional uitgevoerd, maar uiterlijk binnen vier weken. • Indien het verlof langer dan twee weken is, worden reeds gemaakte afspraken zo spoedig mogelijk door de vervangende professional uitgevoerd, maar uiterlijk binnen vier weken. Verlof • Indien het verlof korter is dan één week, dan wordt dit twee weken van tevoren doorgegeven. • Indien het verlof langer is dan één week, dan wordt dit minimaal zes weken van tevoren doorgegeven. • Indien de noodzaak bestaat voor blijvende vervanging, dan wordt dit minimaal zes weken van tevoren doorgegeven. Verplichte vrije dagen (Koningsdag, 5 mei, de dag waarop Leidens Ontzet wordt gevierd etc.) worden minimaal twee maanden van tevoren geblokkeerd in de agenda's van de in te zetten professionals bij Opdrachtnemer.
--------	--

5. Klachten

Eis 24	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling overeenkomstig de NVAB-richtlijnen.
Eis 25	Opdrachtnemer is aangesloten bij de geschillencommissie arbodiensten.

Eis 26	Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenprocedure voor de afwikkeling van klachten over Opdrachtnemer die vrij toegankelijk is voor alle betrokkenen. Opdrachtnemer informeert de medewerkers van Opdrachtgever over de klachtenregeling. Ook wordt Opdrachtgever frequent op de hoogte gehouden over klachten van de medewerkers en over de afwikkeling van de klachten.
Eis 27	De klachtenregeling van Opdrachtnemer wordt ter verificatie bij start van de overeenkomst aangeleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
Eis 28	Op verzoek Opdrachtgever stuurt Opdrachtnemer een kopie van de betreffende klacht per email door. Desgewenst stuurt Opdrachtnemer (per email) ook een kopie van de brief door waarin de klacht wordt afgehandeld.

6. Verzuimregistratiesysteem

Eis 29	DZB Leiden werkt met Compas als personeelsinformatiesysteem, hierin wordt ook de verzuimregistratie bijgehouden. Het beheer van de medische dossiers vindt plaats in het systeem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor een goed werkend verzuimregistratiesysteem. Aanpassingen en onderhoud in en/of aan het verzuimregistratiesysteem worden niet doorbelast naar Opdrachtgever.
Eis 30	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de benodigde ICT-koppelingen aan het personeelsinformatiesysteem van DZB Leiden. Eventuele kosten voor realisatie zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

7. Duurzaamheid en Social Return

Eis 31	Bij de uitvoering van de opdracht dient 5% van de totale waarde van de opdracht door de Opdrachtnemer te worden besteed aan de doelgroep Social Return.
--------	---

7. Duurzaamheid en Social Return	
Eis 32	Binnen zeven (7) dagen na definitieve gunning van de Opdracht dient Opdrachtnemer contact op te nemen met de projectleider Social Return via projectSROI@leiden.nl . Deze zal samen met Opdrachtnemer een afspraak maken over de concrete invulling van de social return eis.
Eis 33	De projectorganisatie Social Return van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer adviseren en neemt de monitoring van de invulling door Opdrachtnemer van de gekapitaliseerde contracteis voor haar rekening. Opdrachtnemer is echter verantwoordelijk voor het tijdig werven en selecteren van geschikte kandidaten en de invulling van de Social Return eis gedurende de looptijd van de opdracht.
Eis 34	In verband met de aard van de onderhavige Opdracht dient Opdrachtnemer, zodra door Opdrachtgever een aanvullende opdracht wordt verstrekt (aanvullende dienstverlening), contact op te nemen met de projectleider Social Return over de locatie, duur en omvang van de betreffende aanvullende opdracht.
Eis 35	De toets of in totaal 5% van de waarde van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer is besteed aan de inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt vindt achteraf, na oplevering van de laatste (nadere) opdracht, plaats door de projectleider Social Return. Periodiek wordt de voortgang van de Social Return-verplichting besproken in vergaderingen tijdens de Opdracht o.b.v. gegevens uit (o.a.) managementrapportages.
Eis 36	Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de Social Return verplichting. In geval van overtreding van de Social Return verplichting door het niet (volledig) nakomen van de verplichting binnen de periode van de opdracht, verbeurt de Opdrachtnemer zonder dat een ingebrekestelling nodig is een boete van maximaal anderhalf maal het niet ingevulde bedrag van de Social Return verplichting. De boete wordt ingehouden bij de eindafrekening van de opdracht. Als de Opdrachtnemer de Social Return verplichting deels is nagekomen, dan heeft Opdrachtgever de bevoegdheid de boete naar evenredigheid te matigen. De boete zal worden ingezet voor projecten, initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen Social Return bevorderen.

8. Overdracht

Eis 37	Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, dan zal Opdrachtnemer meewerken om te komen tot een effectieve en geruisloze transitieperiode 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 Opdrachtgever of aan de nieuwe contractpartij. Hieronder wordt minimaal verstaan een overdracht van de lopende medisch dossiers aan de nieuwe dienstverlener voor zover de verstrekking daarvan niet in strijd is met Privacywetgeving.
--------	--

9. Persoonsgegevens en privacy

Eis 38	De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is van toepassing. In de Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkenovereenkomst zijn de wederzijdse verwachtingen en verplichtingen vastgelegd (Bijlage 6c).
Eis 39	Opdrachtnemer voldoet aan de Wetgeving Meldplicht Data Lekken. Opdrachtnemer rapporteert op de in de Verwerkersovereenkomst afgesproken wijze en binnen de afgesproken termijn indien zich onregelmatigheden hebben voorgedaan of verlies van gegevens heeft plaatsgevonden.
Eis 40	Met in acht name van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) waarborgt Opdrachtnemer de bescherming van privacy van de gebruikers. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen levering. De gegevens worden niet overgedragen aan derden en worden niet gebruikt voor andere doeleinden.
Eis 41	Het hierboven genoemde laat onverlet dat Opdrachtnemer in het kader van de dienstverlening (medische) dossiers met daarin nadere (medische) gegevens van de medewerkers van DZB Leiden opbouwt. Opdrachtnemer is voor die gegevensverwerking aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de wet (AVG). Opdrachtnemer garandeert dat de verwerking van de persoonsgegevens op een rechtmatige wijze en in overeenstemming met de AVG geschiedt.
Eis 42	Opdrachtnemer biedt de benodigde faciliteiten voor de opslag, beheer én toegang van medische gegevens waarbij in elk geval wordt voldaan aan de wettelijke eisen en aan de beleidslijnen Autoriteit Persoonsgegevens.

10. Managementinformatie

Eis 43	Binnen 14 dagen na elk kwartaal en een maand na elk jaareinde ontvangt DZB Leiden van Opdrachtnemer de volgende informatie over het afgelopen kwartaal: • Analyse en aanbeveling met betrekking tot de kwartaal verzuimcijfers en meldingsfrequentie per team/afdeling afgezet tegen het seizoen effect. • Nauwkeurige analyse en aanbeveling op de casuïstiek van het langverzuim (> 6 weken). • Bedrijfsongevallen/ incidenten. • Het signaleren van trends/ontwikkelingen en het doen van aanbevelingen voor zover het alle elementen betreft op het gebied van de bedrijfsgeneeskunde (verzuim, werkplek, veiligheid, hygiëne, algemene werkomstandigheden). • Voortgang van de Social Return verplichting • Aantal klachten en de afhandeling ervan.
--------	--

11. Overleggen

Eis 44	DZB Leiden wenst drie gestructureerde vormen van overleg te hebben met Inschrijver: 1. maandelijks operationeel overleg (SMT); 2. kwartaaloverleg (tactisch overleg); 3. jaarlijks overleg (strategisch overleg) (incl. contractevaluatie); Op initiatief van Opdrachtnemer worden deze overleggen met de betrokkenen voorbereid. <u>Maandelijks operationeel overleg met het Sociaal Medisch Team (SMT):</u> DZB Leiden wenst éénmaal per maand, een nader te structureren overleg te hebben met diverse afzonderlijke organisatieonderdelen van DZB Leiden en de bedrijfsarts. Dit overleg is bedoeld om afdelingsspecifieke casuïstiek te bespreken en leidinggevenden handvatten te geven hoe er geacteerd kan worden bij individuele casuïstiek. De initiator van dit overleg is de leidinggevende van het betreffende bedrijfsonderdeel van DZB Leiden. Deze beslist of er behoefte is aan een SMT. <u>Kwartaaloverleg:</u> DZB Leiden wenst per kwartaal in de maand ná ontvangst van de kwartaalrapportage, een nader te structureren overleg te hebben met de bedrijfsarts en accountmanager van Opdrachtgever (eventueel aangevuld met andere functionarissen). Tijdens dit
--------	---

	overleg wordt de inhoud van de kwartaalrapportage besproken, aangevuld met de volgende onderwerpen: • Terugkoppeling van het gevraagde -en ongevraagde advies in de betreffende periode. • Evaluatie van de rolopvatting van Opdrachtnemer in het re-integratieproces. • Vaststellen dat elke casus wordt behandeld conform Wet verbetering Poortwachter en de Autoriteit Persoonsgegevens. • Contractafspraken (contractmonitor) en het proces van facturatie. • Verdeling van de in te zetten uren. <u>Jaarlijks overleg:</u> DZB Leiden wenst éénmaal per jaar, in februari, na afronding van de jaarcijfers een nader te structureren overleg te hebben met Opdrachtnemer. Namens DZB Leiden is hierbij ook een delegatie van de Ondernemingsraad aanwezig. Namens Opdrachtnemer zijn hierbij de bedrijfsarts, het verantwoordelijk directielid en de verantwoordelijke accountmanager aanwezig. Tijdens dit overleg wordt de jaarrapportage besproken, aangevuld met o.a. de volgende onderwerpen: • Vaststellen dat alle casussen zijn behandeld conform Wet verbetering Poortwachter en de Autoriteit Persoonsgegevens. • Beoordeling van de dienstverlening in termen van kwaliteit, klanttevredenheid naar aanleiding van een evaluatie georganiseerd door DZB Leiden. • De pro-actieve houding van Opdrachtnemer inzake het verbeteren van de dienstverlening. Relevant hierin is de pro-activiteit van de bedrijfsarts, de uitgebrachte adviezen, de inhoudelijke informatievoorziening, etc. • Terugkoppeling van het gevraagde -en ongevraagde advies in de betreffende periode. • Het realiseren van de strategische doelen die zijn gesteld in het kader van het verhogen van de inzetbaarheid van medewerkers.
--	---

12. Tarieven en facturatie	
Eis 45	De dienstverlening van Opdrachtnemer geschiedt tegen de door Opdrachtnemer in het Prijzenblad (Bijlage 7) ingediende tarieven.
Eis 46	Opdrachtnemer declareert het werkelijke aantal bestede uren per maand op nacalculatiebasis tegen de in het Prijzenblad aangeboden tarieven. Declaraties van voor de dienstverlening benodigde medische informatie, worden alleen betaald wanneer de bijbehorende factuur van de betreffende instantie wordt meegestuurd.
Eis 47	Op facturen wordt door Opdrachtnemer duidelijk aangegeven onder welke categorie de gemaakte kosten vallen: • Spreekuur (zoals benoemd in eis 8); • Bijwonen overleg; • Inroepen specifieke expertise.