

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze Europese openbare aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten (tenzij dit nadrukkelijk schriftelijk is aangegeven in dit Programma van Eisen).

Algemeen

Eis	Omschrijving
a-e-1	<u>Akkoordverklaring</u> Opdrachtnemer gaat akkoord met de inschrijvingsvoorwaarden, aanbestedingsdocumentatie, de controle van inschrijvingen en beoordelingsprocedure.
a-e-2	<u>Nederlandse taal</u> Het contracteren en de uitvoering van de dienstverlening geschiedt in de Nederlandse taal.
a-e-3	<u>Geen afnamegarantie</u> De Inschrijving is gebaseerd op de verwachte afname van Aventus, genoemde verwachting is geen afnamegarantie.
a-e-4	<u>Wet- en regelgeving</u> U houdt zich aan alle eisen en voorschriften voortvloeiend uit wet- en regelgeving, waaronder, maar niet 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. De bedrijfsgeneeskundige dient beroepsziekten te melden bij het Nederlands Centrum voor beroepsziekten (NCvB).
a-e-5	<u>AVG</u> Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens van Aventus in overeenstemming met de bepalingen zoals opgenomen binnen de AVG.
a-e-6	<u>Geheimhouding</u> Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Aventus die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan Aventus geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van Aventus, of in geval van een wettelijke verplichting. Opdrachtnemer zal in dezen een geheimhoudingsverklaring tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard. Tevens dient door medewerkers van de Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring te worden getekend. Hierbij wordt rekening gehouden met het medisch beroepsgeheim. Het ondertekenen van de geheimhoudingsverklaringen dient Opdrachtnemer intern te regelen. Deze hoeven niet verstrekt te worden aan Aventus.
a-e-7	<u>Belangenverstrengeling</u> Wanneer sprake is van (mogelijke) belangenverstrengeling dient de Opdrachtnemer dit aan te geven bij Aventus. Aventus en Opdrachtnemer zullen gezamenlijk besluiten wat de gevolgen en ondernomen acties (zullen) zijn van de (mogelijke) belangenverstrengeling.

a-e-8	<u>Klachtenprocedure</u> Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en is aangesloten bij de geschillencommissie voor arbodiensten.
-------	---

Functionarissen

Eis	Omschrijving
f-e-1	<u>Vast accountteam</u> Opdrachtnemer stelt een vast accountteam aan Aventus beschikbaar. Dit accountteam bestaat minimaal uit: - <i>Accountmanager</i> De accountmanager staat in nauw contact met de verantwoordelijke binnen Aventus en bespreekt ontwikkelingen, stuurt bij en verbetert de dienstverlening. - <i>Bedrijfsarts</i> U stelt één vaste bedrijfsarts aan voor Aventus. Daarnaast stelt u één vaste vervanger aan voor Aventus. De voor Aventus in te zetten bedrijfsartsen hoeven niet gecertificeerd te zijn als bedrijfsarts. Het mag dus ook om een AIOS of ANIOS gaan, die onder de verantwoordelijkheid van een gecertificeerde bedrijfsarts de werkzaamheden uitvoert. - <i>Taakgedelegeerde</i> Aventus staat open 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 functionaris, met vaste vervanger, dient aan te stellen. De taakgedelegeerden die voor Aventus worden ingezet hebben minimaal 2 jaar werkervaring. - <i>Vast contactpersoon voor administratie/backoffice binnen Opdrachtnemer</i> Met betrekking tot de in te zetten functionarissen geldt dat zij affiniteit met de doelgroep dienen te hebben. Dit dient aantoonbaar gemaakt te worden door Opdrachtnemer op het moment dat functionarissen (ter vervanging) worden voorgesteld.
f-e-2	<u>Randvoorwaarden taakdelegatie</u> De inzet van enige vorm van taakdelegatie bij de uitvoering van de dienstverlening voor Aventus is alleen toegestaan indien deze in lijn is met de 'Werkwijzer Taakdelegatie', gepubliceerd op 1 februari 2019 op de website van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
f-e-3	<u>Bereikbaarheid</u> Opdrachtnemer garandeert telefonische bereikbaarheid op werkdagen van minimaal 08.00 uur tot 17.00 uur. De taakgedelegeerde dient rechtstreeks benaderd te kunnen worden door Aventus. Functionarissen van Opdrachtnemer reageren maximaal binnen een termijn van 48 uur (tijdens werkdagen) op mail/telefonische vragen of verzoeken vanuit Aventus.

f-e-4	<u>VOG</u> Alle door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers, die in rechtstreeks contact staan met personeel van Aventus, zijn in het bezit van een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG). U dient profiel 45 'Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier' te hanteren.
f-e-5	<u>Vervangen bij afwezigheid</u> Indien één van de ingezette functionarissen uitvalt wegens ziekte of verlof heeft Opdrachtnemer de verplichting om deze direct te laten vervangen. Op het moment dat de afwezigheid van de vaste functionaris langer duurt (of gaat duren) dan 3 maanden heeft Aventus het recht om permanente vervanging te eisen.
f-e-6	<u>Vervanging wegens disfunctioneren</u> Aventus heeft de mogelijkheid om permanente vervanging van een functionaris te eisen wanneer de vaste functionaris, na herhaaldelijke aanwijzingen van Aventus, niet voldoet aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen of wanneer geen sprake is van een aansluiting bij de samenwerking tussen de arbodienstverlener en Aventus.
f-e-7	<u>Werkwijze voorstellen vervanger</u> In het geval van vervanging wordt de vervangende functionaris ter instemming voorgesteld aan Aventus. Aventus heeft het recht om met gegronde redenen een voorgestelde vervangende functionaris af te keuren, in welk geval Opdrachtnemer verplicht is een alternatieve vervanger aan te dragen, tot de positie is vervuld met instemming van Aventus.

Operationeel

Eis	Omschrijving
o-e-1	<u>Spreekuren</u> Spreekuren worden door Opdrachtnemer op de locatie van Aventus in Apeldoorn georganiseerd (Laan van de Mensenrechten 500). Het is niet toegestaan om 100% online dienstverlening aan te bieden. Hybride dienstverlening is mogelijk na afstemmen met Aventus.
o-e-2	<u>Moment van dienstverlening</u> Spreekuren worden voor Aventus georganiseerd op dinsdag of donderdag.
o-e-3	<u>Plannen van spreekuren (Wet verbetering Poortwachter)</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig plannen van spreekuren met medewerkers van Aventus. U dient te borgen dat er wordt voldaan aan de termijnen zoals opgenomen in de Wet verbetering Poortwachter. Opdrachtnemer en Aventus bespreken gedurende de implementatie de concrete uitvoering van de planningswerkzaamheden.
o-e-4	<u>Termijnen</u> Medewerkers van Aventus kunnen altijd binnen veertien dagen gezien worden door de bedrijfsarts of door de taakgedelegeerde. Een werkplekonderzoek moet daarnaast ook binnen een termijn van maximaal veertien dagen uitgevoerd worden door Opdrachtnemer.

o-e-5	<u>Spoedoproep</u> Medewerkers van Aventus dienen bij een spoedoproep altijd binnen drie werkdagen gezien te worden door de bedrijfsarts of door de taakgedelegeerde.
o-e-6	<u>Eisen met betrekking tot spreekuren</u> Voor de uitvoering van een spreekuur/consult geldt dat een korte voorbespreking (+ - tien minuten) of het aandragen van een concrete vraagstelling per e-mail, inbegrepen moet zijn in het tarief zoals vermeld op het Calculatieblad. Tarieven voor de verrichtingen betreffen zodoende de voorbereiding, het gesprek, het opstellen van de documentatie/rapportage en (eventuele) nazorg. Uitgebreidere overlegmomenten vooraf of naar aanleiding van een consult mogen door Opdrachtnemer gefactureerd worden op basis van het uurtarief van de desbetreffende functionaris.
o-e-7	<u>Arbeidsomstandigheden consult</u> Iedere medewerker mag een arbeidsomstandighedenconsult aanvragen. Een arbeidsomstandighedenconsult mag plaatsvinden zonder kennisgeving aan of toestemming van P&O of leidinggevende. Indien een arbeidsomstandighedenconsult wordt ingezet zal dit conform het afgesproken tarief zijn voor een consult. Opdrachtnemer heeft een (geanonimiseerde) signaleringsfunctie richting Aventus met betrekking tot de arbeidsomstandighedensprekuren inzake trends en ontwikkelingen, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer dient daarbij te borgen dat de privacy van medewerkers wordt beschermd.
o-e-8	<u>Rapportages</u> Opdrachtnemer dient rapportages van uitgevoerde spreekuren binnen 48 uur beschikbaar te stellen aan Aventus. Aventus vindt het belangrijk dat Opdrachtnemer duidelijke rapportages opstelt, die eenduidig zijn en niet voor meerdere uitleg vatbaar. Opdrachtnemer dient een rapportage op te stellen, waarin minimaal de volgende onderwerpen zijn opgenomen: - Inzetbaarheid met concrete re-integratiemogelijkheden (al dan niet arbeidstherapeutisch); - Verwachting hersteltermijn; - Prognoses; - Terugkoppeling opgehaalde informatie (derden); - Vervolgafspraken /-acties. Het is Opdrachtnemer toegestaan om bij gegronde redenen de rapportage later dan 48 uur aan te leveren. Opdrachtnemer dient dit echter vooraf te melden bij Aventus. Aventus ziet bijvoorbeeld een vereiste afstemming met een andere medische specialist als gegronde reden voor vertraagde aanlevering.
o-e-9	<u>Interventies</u> Opdrachtnemer heeft een adviserende rol met betrekking tot het inzetten van extra interventies en is hierbij preferred supplier. Opdrachtnemer garandeert dat aan medewerkers van Aventus geen toezeggingen worden gedaan voor extra interventies op kosten van Aventus, alvorens daarover in overleg te treden met Aventus.

	Mocht Aventus een beroep doen op Opdrachtnemer voor de inzet van een interventie, dan mag dit slechts uitgevoerd worden en in rekening worden gebracht na opdrachtverstrekking/schriftelijke instemming (naar aanleiding van een door Opdrachtnemer verstrekte offerte) door Aventus.
o-e-10	<u>Aanvullende dienstverlening</u> Functionarissen van Opdrachtnemer zijn beschikbaar voor de diensten die voortvloeien uit de Arbowet en/of het verzuimbeleid van Aventus. Voorbeelden hiervan zijn: - Het proactief adviseren van het management over inhoudelijke en organisatorische ontwikkelingen binnen de Nederlandse bedrijfsgezondheidszorg. - Het op verzoek deelnemen aan vergaderingen waar gezondheidszorg op de agenda staat (op basis van het gecontracteerde uurtarief).
o-e-11	<u>Langlopende dossiers</u> Tijdens de implementatie van de dienstverlening bepalen partijen gezamenlijk welke langlopende dossiers worden overgenomen door Opdrachtnemer. Indien het voor het herstel van de medewerker van Aventus wenselijk is dat de huidige arbodienstverlener het proces voortzet, dan wordt het dossier niet door Opdrachtnemer overgenomen, dit ter beoordeling van Aventus.

Administratie

Eis	Omschrijving
a-d-1	<u>Koppeling HR2day</u> Aventus werkt momenteel met HR2day. Dit systeem dient gekoppeld te worden met het pakket van Opdrachtnemer, waarbij HR2day het bronsysteem blijft en mutaties/taken in en vanuit HR2day worden gedaan en niet in het bronsysteem van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient een koppeling te realiseren voor zowel de verzuimmeldingen als de documenten. De koppeling moet vóór ingang van de Overeenkomst (1 januari 2024) door Opdrachtnemer gerealiseerd en volledig operationeel zijn. Eventuele kosten die Opdrachtnemer (of een in te zetten derde) wenst te rekenen voor het realiseren van de koppeling dienen opgenomen te worden binnen het Calculatieblad. Aanvullende (jaarlijkse) kosten voor onderhoud van de koppeling worden geacht te zijn opgenomen binnen het aansluittarief dat Opdrachtnemer in rekening wenst te brengen per medewerker. Indien Opdrachtnemer een derde (onderaannemer) inzet voor het realiseren van deze koppeling, dan wordt er na gunning een verwerkersovereenkomst (Bijlage 3C) afgesloten tussen partijen.
a-d-2	<u>Overdracht dossiers</u> Opdrachtnemer dient alle medische gegevens en dossiers bij de huidige Opdrachtnemer op te vragen. Opdrachtnemer mag hiervoor geen overdrachtskosten in rekening brengen.

a-d-3	<u>Overdracht bij beëindiging Overeenkomst</u> Na afloop van de overeenkomst draagt de Inschrijver, indien van toepassing, de medische dossiers van zieke medewerkers na toestemming van de desbetreffende medewerker, kosteloos over aan Aventus en/of haar nieuwe Opdrachtnemer. De medische dossiers die achterblijven, dienen met toestemming van de desbetreffende medewerker op verzoek van Aventus en/of de nieuwe Inschrijver te kunnen worden geraadpleegd (rekening houdend met de privacyrichtlijnen en archiefwet hieromtrent).
a-d-4	<u>Implementatie</u> Het is Opdrachtnemer toegestaan om kosten voor de implementatie van de dienstverlening in rekening te brengen bij Aventus. Implementatiekosten die Opdrachtnemer wenst te berekenen dienen opgenomen te worden binnen het Calculatieblad. Op het moment dat Opdrachtnemer een nulmeting of 'scan' wenst in te zetten als onderdeel van de implementatie van de dienstverlening, dient dit eveneens te worden opgenomen binnen de kosten voor de implementatie. Het is niet toegestaan om hiervoor aanvullende kosten te berekenen, tenzij partijen dit nadrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

Communicatie & Managementrapportages

Eis	Omschrijving
c-r-1	<u>Overleg HR</u> Opdrachtnemer en afdeling HR van Aventus organiseren gedurende het eerste contractjaar minimaal ieder kwartaal een overleg inzake de operationele voortgang van de dienstverlening. Vanaf het 2^e contractjaar zullen overleggen op basis van de behoefte van Aventus georganiseerd worden. Er vindt in ieder geval jaarlijks een contractoverleg plaats, waarbij Aventus en Opdrachtnemer minimaal de volgende onderwerpen bespreken: - KPI's en contractafspraken - Ontwikkelingen van verzuimcijfers - Financiële kengetallen - Uitkomsten diverse overlegmomenten - Proactief advies (wijzigingen op het gebied van wet- en regelgeving) Kosten voor deze overlegmomenten mogen niet door Opdrachtnemer worden doorbelast.
c-r-2	<u>SMT</u> SMT's vinden binnen Aventus plaats tussen de Opdrachtnemer, leidinggevend en HR. Er is binnen Aventus geen sprake van een vaste frequentie en deze worden alleen geïnitieerd op basis van de behoeften van Aventus. Kosten voor deze overlegmomenten mogen door Opdrachtnemer worden doorbelast op basis van de uurtarieven zoals geoffreerd binnen het Calculatieblad.
c-r-3	<u>OR</u> Minimaal éénmaal per jaar vindt een gezamenlijk overleg plaats tussen de Opdrachtnemer en de OR van Aventus. De inhoud van dit overleg wordt vooraf tussen partijen afgestemd. Kosten voor deze overlegmomenten mogen door Opdrachtnemer worden doorbelast op

	basis van de uurtarieven zoals geoffreerd binnen het Calculatieblad.
c-r-4	<u>Managementinformatie - jaarverslag</u> Opdrachtnemer dient Aventus jaarlijks (in januari) managementinformatie aan te leveren inclusief analyse op verzuimoorzaken (waaronder wel/niet werk gerelateerd). Opdrachtnemer en Aventus stemmen de inhoud van de managementinformatie na gunning gezamenlijk verder af. Aventus ziet het verstrekken van managementinformatie als onderdeel van de dienstverlening. Opdrachtnemer mag hier geen extra kosten voor in rekening brengen bij Aventus.

Commercieel & Facturatie

Eis	Omschrijving
c-f-1	<u>Indexatie van tarieven</u> Prijswijzigingen kunnen slechts één keer per jaar, voor het eerst op 1 januari 2025, door Opdrachtnemer doorgevoerd worden. De door opdrachtnemer voorgestelde prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS index (Zakelijke Dienstverlening, categorie 78) 2015=100 aangegeven stijging. Voorstellen tot prijsaanpassing dienen schriftelijk 3 maanden vóór de gewenste ingangsdatum bij Aventus ingediend te zijn. Indien een voorgestelde prijsaanpassing na acceptatie van Aventus niet door opdrachtnemer wordt doorgevoerd in haar facturering kan opdrachtnemer de gevolgen van deze prijsaanpassing niet meer met terugwerkende kracht van Aventus vorderen. De indexatie dient als volgt berekend te worden: <i>Prijsindex nieuw (meest recente kwartaal huidige jaar) – Prijsindex oud (zelfde kwartaal voorgaand jaar) = procentuele prijsstijging</i>
c-f-2	<u>Eenmalige kosten</u> De eenmalige implementatiekosten mogen door Opdrachtnemer bij Aventus in rekening worden gebracht vanaf de eerste dag waarop de Overeenkomst ingaat (1 januari 2024).
c-f-3	<u>Facturatie</u> Facturatie geschiedt maandelijks door middel van een digitale verzamelfactuur waar het daadwerkelijk aantal ingezette uren/diensten wordt verantwoord en wordt vermenigvuldigd met het geoffreerde tarief. Opdrachtnemer stuurt de factuur separaat van de specificatie. Op de factuur zijn geen persoonsgegevens van Aventus opgenomen. Op de specificatie vermeldt u minimaal de volgende informatie: - Afgenomen consult/ dienst - Naam en geboortedatum medewerker (indien mogelijk alléén vermelding van het personeelsnummer) - Aantal - (Uur)tarief - Uitvoeringsdatum

	- BTW-bedrag
c-f-4	<u>Aansluitkosten</u> Inschrijver heeft de mogelijkheid om jaarlijkse aansluitkosten per medewerker op te nemen binnen het Calculatieblad, bijvoorbeeld voor het doorbelasten van de kosten van de backoffice of het verwerken van ziekmeldingen. Het is Inschrijver niet toegestaan enig andere vaste jaarlijkse kosten in rekening te brengen voor de uitvoering van de dienstverlening, anders dan de tarieven zoals opgenomen in het Calculatieblad. De aansluitkosten worden éénmaal per jaar (aan het begin van ieder contractjaar) door Opdrachtnemer in rekening gebracht bij Aventus. Voor het aantal actieve interne medewerkers wordt 1 januari als ijkpunt gehanteerd.
c-f-5	<u>Verrichtingen</u> Inschrijver wordt gevraagd om in het Calculatieblad een tarief voor de uitvoering van diverse verrichtingen aan te geven. Per verrichting kan Inschrijver de eigen (norm)tijd aangeven die vereist is voor uitvoering van de verrichting.
c-f-6	<u>Opbouw Calculatieblad</u> Inschrijver dient de opbouw van het Calculatieblad te volgen. Het is niet toegestaan om deze te bewerken of andere informatie in te vullen dan gevraagd.
c-f-7	<u>Uurtarieven</u> Inschrijver wordt gevraagd om binnen het Calculatieblad uurtarieven op te geven voor de diverse in te zetten functionarissen. Opdrachtnemer mag deze uurtarieven in rekening brengen bij Aventus voor diensten die geen verband houden met de verrichtingen zoals opgenomen in het Calculatieblad, bijvoorbeeld overlegmomenten of beleidsadvies.
c-f-8	<u>Tarieven</u> Inschrijver mag voor de uitvoering van de dienstverlening alleen de tarieven in rekening brengen zoals opgenomen in het Calculatieblad. Het is Inschrijver niet toegestaan om aanvullende kosten bij Aventus in rekening te brengen, tenzij Partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen. Eventuele aanvullende kosten die Inschrijver bij Aventus in rekening wenst te brengen dienen verrekend te worden binnen de tarieven voor de functionarissen, verrichtingen of de aansluitkosten.
c-f-9	<u>Optionele (preventieve) dienstverlening</u> Indien Aventus optionele dienstverlening wenst af te nemen, verstrekt Opdrachtnemer te allen tijde vooraf een offerte (open begroting). Pas na schriftelijke goedkeuring van de offerte door Aventus mogen de diensten worden uitgevoerd. Inschrijver verstrekt bij haar Inschrijving een eigen prijsbijlage met daarop alle aanvullende (preventieve) dienstverlening die aangeboden kan worden, naast de verzuimbegeleiding conform de scope van deze aanbesteding.