BIJLAGE 3 – Programma van Eisen

Hieronder is hoofdstuk 4 "Eisen" weergegeven uit de offerteaanvraag van 9 december 2019.

4.1 Algemene eisen

1	De arbodienst is verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding zoals vastgesteld in de Arbowet zolang de werknemer in dienst is van ICTU.
2	De arbodienst is ten tijde van de inschrijving een gecertificeerde arbodienst en blijft dat gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst (conform Stichting Beheer Certificatieregeling Arbodiensten).
3	De in te zetten bedrijfsarts is als bedrijfsarts geregistreerd in het BIG register (dan wel is een bedrijfsarts-in-opleiding waarover een BIG-geregistreerde bedrijfsarts supervisie voert).
4	De in te zetten bedrijfsarts voert zijn of haar werkzaamheden uit in overeenstemming met relevante wetgeving (zoals de Wet verbetering Poortwachter, Arbowet, WGBO, AVG, de richtlijnen van het UWV, WAO en WIA etc.), het verzuimbeleid van ICTU en deze offerteaanvraag.
5	De bedrijfsarts, verzuimcoach, casemanager en administratieve medewerkers die de arbodienst inzet bij en voor ICTU beheersen de Nederlandse taal goed.
6	De arbodienst signaleert wanneer wetgeving verandert en denkt mee wat dat voor ICTU betekent. De arbodienst past actuele kennis van de Wet Poortwachter, het UWV, de Poortwachtertoets en aanpalende wetgeving zoals de Privacywet toe.
7	Minimaal één keer per jaar vindt overleg plaats tussen de arbodienst (minimaal vertegenwoordigd door de bedrijfsarts en de case-manager) en ICTU. Vanuit ICTU zijn de OR, de directie, de preventiemedewerker en HR aanwezig. In dit overleg worden de ontwikkelingen in het verzuim/verzuimanalyses, de dienstverlening en het verloop van de samenwerking besproken.

4.2 Eisen ten aanzien van de bereikbaarheid

8	De arbodienst beschikt over een spreekuurlocatie in Den Haag of omgeving die in maximaal 15 minuten met OV of fiets vanaf ICTU bereikbaar is. Indien de arbodienst niet zelf over een dergelijke locatie beschikt, houdt zij haar spreekuren voor ICTU op een locatie die aan het bovenstaande voldoet.
9	De bedrijfsarts of casemanager (of diens vervanger) is binnen twee werkdagen telefonisch bereikbaar voor een manager (of mogelijk HR) die over een casus wil sparren.
10	Spreekuren (fysiek dan wel telefonisch) voor medewerkers van ICTU zijn flexibel. In ieder geval dient er een maandag, dinsdag of donderdag bij te zitten.
11	Op verzoek van ICTU is het in incidentele gevallen mogelijk een spreekuurafspraak binnen 5 werkdagen plaats te laten vinden.
12	De verzuimcoach is 1 keer per 2 weken fysiek aanwezig, bij ICTU of op de locatie die in maximaal 15 minuten met OV of fiets vanaf ICTU bereikbaar is, voor leidinggevenden en medewerkers om frequent verzuim te bespreken.

4.3 Eisen ten aanzien van de dienstverlening

13	De bedrijfsarts geeft deskundig advies over belastbaarheid van de medewerker. Als het onduidelijk is dan moeten er metingen gedaan kunnen worden. Bijvoorbeeld fysieke en mentale energiemetingen.
14	De bedrijfsarts geeft binnen 1 werkdag na een spreekuur/consult een concreet advies aan de leidinggevende en medewerker ten aanzien van de belastbaarheid, waarmee de werknemer en de leidinggevende afspraken kunnen maken over het re-integratie proces.
15	Waar gewenst voert de bedrijfsarts of de verzuimcoach gesprekken met individuele medewerkers of met manager en medewerker gezamenlijk.

16	In het kader van de Arbowet houdt de bedrijfsarts een preventief spreekuur. Werknemers kunnen hiervoor zelf een afspraak maken. Noodzakelijke werkplekaanpassingen of andere interventies worden doorgegeven aan de preventiewerknemer.
17	Bij uitval, afzegging en/of vervanging van de bedrijfsarts draagt de arbodienst zorg voor, indien nodig, annulering en verplaatsing van het betreffende spreekuur, waarbij de continuïteit geborgd blijft. De ingeplande werknemers voor het spreekuur worden door de arbodienst op effectieve wijze geïnformeerd.
18	De arbodienst levert continuïteit van de dienstverlening,
19	De bedrijfsarts en andere medewerkers van de arbodienst participeren actief tijdens de SMT's, die ieder kwartaal plaatsvinden.
20	De arbodienst plant conform de Wet Verbetering Poortwachter proactief gesprekken in bij langdurig zieken.
21	Er is een vaste accountmanager die aanspreekpunt is voor de totale dienstverlening. Deze heeft minimaal één keer per kwartaal telefonisch overleg met de contractmanager binnen ICTU.
22	Er is een vast aanspreekpunt voor de preventiemedewerker van ICTU. Dit aanspreekpunt loopt 1 keer per 3 maanden samen met de preventiemedewerker op een drukbezette werkdag (maandag, dinsdag, donderdag) een ronde binnen ICTU.

4.4 Eisen ten aanzien van privacy

23	Omdat ICTU, als verantwoordelijke (verstrekker) van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), persoonsgegevens van haar medewerkers verstrekt aan de arbodienst, zal ICTU (op basis van een privacy impact assessment, (PIA)) een verwerkersovereenkomst met de arbodienst afsluiten, waarin zij op basis van de in bijlage 6 bijgevoegde verwerkersovereenkomst, na gunning van de opdracht, maar voor aanvang van de werkzaamheden, afspraken maakt over de omgang met persoonsgegevens. De arbodienst conformeert zich aan de resultaten voortvloeiende uit de PIA en verwerkersovereenkomst.
24	Het in eis 23 genoemde laat onverlet dat de arbodienst in het kader van de dienstverlening (medische) dossiers met daarin nadere (medische) gegevens van de medewerkers van ICTU opbouwt. De arbodienst is voor die gegevensverwerking aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de wet (AVG). De arbodienst garandeert dat de verwerking van de persoonsgegevens op een rechtmatige wijze en in overeenstemming met de AVG, WGBO en overige relevante wetgeving geschiedt.
25	De arbodienst garandeert de privacy van medewerkers van ICTU te beschermen.

4.5 Eisen ten aanzien van rapporteren en informatiesystemen

26	De arbodienst stelt ieder kwartaal minimaal een week voor het SMT een verzuimrapportage op. Deze rapportage biedt een analyse van de kwantitatieve en kwalitatieve beschikbare informatie, benoemt patronen en geeft adviezen op het gebied van preventie en begeleiding. Daarnaast verzorgt de arbodienst iedere maand een rapportage met daarin de kwantitatieve informatie over de afgelopen maand.
27	De arbodienst garandeert binnen een maand na definitieve gunning een werkende koppeling met Profit van AFAS tot stand te brengen.
28	De arbodienst registreert verzuimverlof accuraat en verwerkt bij voorkeur "real time", doch uiterlijk binnen 24 uur verzuim- en herstelmeldingen, die ICTU via Profit van AFAS aanlevert.
29	Indien de arbodienst binnen de contractperiode van informatiesysteem wisselt, is de arbodienst verantwoordelijk voor het tot stand komen van een goed werkende koppeling met Profit van AFAS. De kosten die voor een dergelijke koppeling gemaakt worden zijn in zijn geheel voor rekening van de arbodienst.

4.6 Eisen ten aanzien van exit

30	Bij beëindiging van de overeenkomst draagt de arbodienst op een professionele manier alle relevante informatie bijvoorbeeld over langlopende verzuimcasussen, risico casussen en actuele ziekmeldingen aan de opvolgende arbodienst over, op rechtmatige wijze en met inachtneming de AVG, WGBO en overige relevante wetgeving.
31	De arbodienst verstrekt alle informatie die op basis van privacywetgeving gedeeld mag worden aan HR.
32	De kosten voor werkzaamheden die de arbodienst gedurende de implementatie en exit moet verrichten, zijn verwerkt in het aangeboden tarief en kan de arbodienst niet afzonderlijk in rekening brengen.

4.7 Commerciële en juridische eisen

33	Het doen van offerte naar aanleiding van deze offerteaanvraag houdt in dat de arbodienst met de eisen en bepalingen van deze offerteprocedure instemt.
34	De arbodienst vult de prijstabel in. Alle geboden prijzen zijn in euro's en excl. BTW. In de geboden prijzen zijn alle kosten inbegrepen. Er mogen geen andere kosten in rekening gebracht worden.
35	De in de prijstabel ingevulde tarieven zijn vast gedurende de maximale looptijd van de overeenkomst.
36	De arbodienst vult voor de dienstverlening een tarief per werknemer, die in dienst is bij ICTU, in. Peildatum voor het aantal werknemers is de eerste dag van het kwartaal voor de facturen van de komende drie maanden. De afdeling HR van ICTU levert dit aantal aan bij de arbodienst. Fluctuaties in het werknemersbestand leiden niet tot aangepaste tarieven.
37	De arbodienst factureert maandelijks achteraf.
38	De arbodienst gaat akkoord met de bijgevoegde concept overeenkomst, inclusief de verwerkersovereenkomst, de ARVODI en de bijgevoegde concept SLA. Het staat u vrij om alternatieve tekstvoorstellen voor onderdelen van deze documenten in te dienen tijdens de vragenronde.