

Bijlage 4 Programma van Eisen arbeidsongeschiktheidsverzekering

Dit document betreft een overzicht van de door Zuyd Hogeschool gestelde eisen ten aanzien van de Europese Aanbesteding arbeidsongeschiktheidsverzekering.

Dit document beschrijft de eisen waaraan uw product en/of dienst moet voldoen. Het zijn knock-out criteria: als uw organisatie niet kan voldoen aan de hierin genoemde eisen, wordt uw Inschrijving niet verder in behandeling genomen.

Door Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving rechtsgeldig te ondertekenen gaat inschrijver / opdrachtnemer akkoord met het Programma van Eisen.

	Dienstverlening
1	Inschrijver gaat ermee akkoord dat alle medewerkers van Zuyd Hogeschool deelnemen aan de volledige en gedeeltelijke arbeidsongeschiktheidsverzekering
2	Dekking bij arbeidsongeschiktheid (0-35%): - Aanvang uitkering vanaf 104 weken na de eerste ziekte dag en binnen 3 jaar na de UWV-beschikking herplaatst in een aangepast of een ander dienstverband. - Aanvullen tot 80% van het loonverlies voor een periode van maximaal 10 jaar doch uiterlijk tot het bereiken van de AOW gerechtigde leeftijd. - Voorwaarde nieuw inkomen bedraagt minimaal 65% van het oude inkomen. Dekking bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid (35 – 80%): - Aanvang uitkering vanaf 104 weken na de eerste ziekte dag op grond van arbeidsongeschiktheid. - Aanvulling tot 70%; tijdens de eerste 2 maanden van de WGA-uitkering tot 75%. - Garantie-uitkering is onderdeel van de dekking. - Aanvulling pensioenopbouw is onderdeel van de dekking. Dekking bij volledige arbeidsongeschiktheid (80-100%), vaste aanvulling. - Aanvang uitkering vanaf 104 weken na de eerste ziekte dag op grond van arbeidsongeschiktheid. - Uitkering 10% bij duurzame arbeidsongeschiktheid (IVA) - Uitkering van 10% bij niet duurzame arbeidsongeschiktheid (WGA)
3	Opdrachtnemer dient bij langdurige (> 42 kalenderdagen) arbeidsongeschiktheid en passend binnen het re-integratieplan van de arbeidsongeschikte werknemer, jaarlijks een budget aan te wenden ten behoeve van het re-integratieplan om de re-integratie van de betreffende werknemer te stimuleren. Inschrijver dient bij inschrijving het jaarlijks budget te vermelden op het prijzenblad.
4	Het is voor opdrachtnemer niet toegestaan om de opdracht te splitsen in percelen. Opdrachtnemer dient inschrijving te doen voor volledige opdracht.

	Integriteit en veiligheid
5	Opdrachtnemer zal bij het verwerken van persoonsgegevens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving naleven.
6	Opdrachtnemer dient bij de administratie en de afwikkeling van schade het delen en verspreiden van gegevens van Zuyd medewerkers te beperken tot een zo klein mogelijk groep werknemers van Opdrachtnemer.
7	Zuyd hecht waarde aan privacy van haar medewerkers. Opdrachtnemer dient de anonimiteit van de Zuyd medewerkers op zodanige wijze te borgen dat de gegevens van de Zuyd medewerkers niet worden gedeeld of gebruikt in communicatie anders dan noodzakelijk rondom de afgesloten verzekering of afwikkeling van schade richting de medewerkers.
8	Opdrachtnemer dient in het kader van de AVG en de overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving, de hierna gevraagde systeem- en gegevensbeveiliging per ingangsdatum van de Overeenkomst, of uiterlijk vanaf het moment dat gegevens van Zuyd verzekerden worden verwerkt, te hebben gerealiseerd: 1. Opdrachtnemer zal de gegevens, waaronder de persoonsgegevens, betreffende de (aspirant) verzekerden uitsluitend verwerken, voor zover dit noodzakelijk is voor de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst; 2. Opdrachtnemer zal nimmer enig recht claimen ten aanzien van de betrokken gegevens, noch gerechtigd zijn tot enige vorm van exploitatie, anders dan voorzien in de Overeenkomst; 3. Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan; 4. Opdrachtnemer zal de gegevens, waaronder de persoonsgegevens, vertrouwelijk behandelen en zal er voor zorg dragen dat, voor het geval werknemers gelet op hun taak in het kader van de opdracht, toegang behoren te hebben tot de verstrekte gegevens, zij in die hoedanigheid verplicht zijn tot geheimhouding. Opdrachtnemer zal hen daartoe, indien deze verplichting niet reeds voortvloeit uit de met hen gesloten Overeenkomst of de aanstelling, geheimhoudingsverklaringen laten ondertekenen; 5. Indien Opdrachtnemer nalaat aan het voren vermelde te voldoen is Inschrijver verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle schade van Zuyd of de betrokkene die hieruit voortvloeit.
9	Opdrachtnemer wordt zelf als verwerkingsverantwoordelijke aangemerkt ten aanzien van de persoonsgegevens van de medewerkers van Zuyd

	Acceptatie medewerkers
10	Opdrachtnemer dient alle medewerkers die op ingangsdatum van de overeenkomst niet ziek of arbeidsongeschikt zijn en die voor de gedeeltelijke danwel volledige arbeidsongeschiktheid verzekerd zijn bij hun huidige verzekeraar zonder voorwaarden te accepteren. Voor medewerkers die na ingangsdatum van de overeenkomst in dienst treden geldt dat zij voor de collectieve verzekering gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid onmiddellijk bij indiensttreding zonder voorwaarden worden geaccepteerd indien zij niet ziek of arbeidsongeschikt zijn.
11	Opdrachtnemer dient alle bestaande en nieuwe gedeeltelijk arbeidsongeschikte medewerkers die op de ingangsdatum van de Overeenkomst collectief verzekerd zijn bij hun huidige verzekeraar zonder voorwaarden te accepteren voor het percentage waarvoor zij NIET arbeidsongeschikt zijn.
12	Opdrachtnemer dient alle medewerkers die op ingangsdatum van de collectieve verzekering (volledige en gedeeltelijke) ziek waren na vier weken volledig herstel zonder voorwaarden te accepteren. Na deze vier weken zal ieder ziektegeval gelden als een nieuw ziektegeval.
13	Een medewerker die op de ingangsdatum van de Overeenkomst reeds arbeidsongeschikt is en recht heeft op een uitkering bij zijn huidige verzekeraar, behoudt het recht op uitkering bij zijn huidige verzekeraar voor dat deel waarvoor hij arbeidsongeschikt is. Indien het arbeidsongeschiktheidspercentage stijgt als gevolg van hetzelfde ziektegeval, stijgt de uitkering hiervoor bij zijn huidige verzekeraar.
14	Na beëindiging van de Overeenkomst behoudt een arbeidsongeschikte medewerker onverminderd het recht op uitkering, waarbij verhoging van het arbeidsongeschiktheidspercentage mogelijk is indien dit een rechtstreeks gevolg is van dezelfde oorzaak.

	Schadeafhandeling
15	Na melding van een schadegeval dient Inschrijver ieder schadegeval binnen 5 werkdagen in behandeling te hebben genomen en hiervan een bevestiging te hebben gestuurd naar de medewerker met een kopie naar de werkgever. Vanaf het moment dat het schadegeval in behandeling is genomen dient binnen 20 werkdagen te zijn uitgekeerd, mits een complete aanvraag is ingediend.
16	Vaste contactpersonen van Opdrachtnemer, waarbij de noodzakelijke bezetting is afgestemd op de dienstverlening aan Zuyd en haar werknemers, dienen telefonisch bereikbaar te zijn op maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 en de Zuyd werknemers in de Nederlandse taal te woord te staan.
17	Voor Zuyd medewerkers die vallen onder de verzekering dient er telefonische bereikbaarheid te zijn ter ondersteuning van de schade afhandeling. Hierbij gelden tenminste de onder 4.2 genoemde openingstijden. De contactpersoon aan de zijde van de Opdrachtnemer heeft hierbij voldoende kennis om de Zuyd medewerker te ondersteunen bij inhoudelijke vragen, vragen ten aanzien van in te vullen formulieren en op te leveren stukken als ook vragen over de procedure.
18	Opdrachtnemer dient uiterlijk op de achtste werkdag na ontvangst van schadeclaim van medewerker een ontvangstbevestiging te sturen naar medewerker van Zuyd. Hierin dienen minimaal de volgende onderdelen in zijn opgenomen: - Schadenummer;

	- Schadebehandelaar; - Contactgegevens; Uitleg procedure.
19	Opdrachtnemer garandeert een schadeafwikkeling binnen 8 weken na indiening van de complete aanvraag, hierbij staat zorgvuldigheid voorop.
20	Het UWV kan als enige partij de mate van arbeidsongeschiktheid en de oorzaak daarvan van een Zuyd medewerker vaststellen. Opdrachtnemer dient het definitieve besluit van het UWV te accepteren en respecteren en kan geen second opinion laten uitvoeren door eigen of ingehuurde deskundigen.
21	In geval van uitvoering van de arbeidsongeschiktheidsverzekering voor medewerkers van Zuyd zal in geen enkele situatie enig financieel risico voor medewerkers van Zuyd worden opgelegd

	Klachtenprocedure
22	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gedegen klachtenprocedure
23	Na melding van een klant dient Opdrachtnemer iedere klacht binnen 5 werkdagen in behandeling te hebben genomen en binnen 15 werkdagen, nadat deze in behandeling is genomen, dient de klacht te zijn afgehandeld.
24	Ingeval van een geschil tussen een Zuyd medewerker en Opdrachtnemer zal Zuyd trachten het geschil via bemiddeling op te lossen. Indien het geschil ondanks bemiddeling van Zuyd naar de mening van één van de partijen blijft bestaan, wordt het geschil in eerste instantie voorgelegd aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag. Indien het geschil dan nog steeds bestaat, zal het geschil worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechtbank.

	Implementatie en communicatie
25	Opdrachtnemer dient de implementatie succesvol te hebben afgerond conform de uitgangspunten en mijlpalen van het implementatie- en communicatieplan. De implementatie dient uiterlijk (datum nader te bepalen) te zijn afgerond, zodat de dekking per (datum nader te bepalen) kan ingaan.
26	Zuyd hecht waarde aan dat medewerkers individueel op een digitaal toegankelijke wijze inzicht hebben in hun financiële situatie bij arbeidsongeschiktheid.
27	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten minste 1x per jaar, op afroep, een voorlichtingsdag te organiseren voor nieuwe medewerkers en voor vragen van bestaande medewerkers in Heerlen, Maastricht en Sittard op diverse locaties van Zuyd. Dit dient te geschieden door vaste contactpersoon van opdrachtnemer.
28	Opdrachtnemer dient voor medewerkers van Zuyd een digitale informatiepagina in te richten. Met minimaal de volgende informatie: - Informatie inzake dekkingen - Polisvoorwaarden - Vragen en antwoorden

	Rapportages
29	Opdrachtnemer dient éénmaal per jaar digitaal, maximaal 1 maand na afloop van het betreffende kalenderjaar een management rapportage te verstrekken. De vorm en inhoud van de rapportage zal in overleg met Zuyd tijdens de implementatiefase nader worden afgestemd. In deze rapportage wordt ten minste vermeld: - Schadecijfers - Klachten - NPS - Re-integratiebudget
30	Opdrachtnemer dient wijzigingen en mutaties met betrekking tot de collectieve verzekering digitaal aan te leveren aan een nader te bepalen contactpersoon binnen Zuyd.
31	Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal Zuyd te informeren over de door Zuyd afgedragen premie voor de collectieve verzekering en de verschuldigde premie, ter borging van de juiste premieafdracht.

	Uitgangspunten premie
32	Alle voor Inschrijver kostenbepalende elementen en eventuele kortingen, die de eisen en antwoorden op de wensen met zich meebrengen dienen te zijn verdisconteerd in de gevraagde netto premies. Assurantiebelasting is niet van toepassing voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering.
33	Tijdens de looptijd van de Overeenkomst is het niet mogelijk andere kosten in rekening brengen behalve de gevraagde premie, tenzij uitdrukkelijk andere dienstverlening wederzijds overeengekomen wordt.
34	Het is niet toegestaan bij premievaststelling een onderscheid te maken naar sekse, leeftijd of functie.
35	De premie dient te worden berekend over het pensioengevend salaris (= verzekerd inkomen) van alle Zuyd medewerkers
36	De premie dient als volgt berekend te worden: verzekerd inkomen x percentage deeltijdfactor = jaarlijkse premie.
37	Inschrijver dient een vaste/gemaximaliseerde premie (premiepercentage en kortingspercentages) aan te bieden gedurende de contractduur van de initiële overeenkomst van vier (4) jaar. Prijsdalingen door bijvoorbeeld hogere kortingspercentages zijn wel toegestaan.
38	Opdrachtnemer dient minimaal vier (4) maanden voor de ingangsdatum van de eerstvolgende verlengingsperiode kenbaar te maken tegen welke premie (premiepercentage en kortingspercentages) de verzekering per 1 januari van de eerstvolgende contractperiode kan worden voortgezet. Gewijzigde premies en of kortingspercentages kan voor Zuyd grondslag zijn om de overeenkomst niet te verleggen. Derhalve verkrijgt Zuyd het recht om de overeenkomst per maand te verlengen. Indien verzekeraar niet tijdig (4 maanden voor de ingangsdatum van de nieuwe contractperiode) aan Zuyd kenbaar maakt tegen welke premie de verzekering kan worden voortgezet, dan blijven de condities van de overeenkomst voor de verlengingsperiode ongewijzigd van kracht.

39	Het verzekerd inkomen dient bij de start van de Overeenkomst vastgesteld te worden en vervolgens jaarlijks op 1 december van ieder jaar gedurende de looptijd van de Overeenkomst opnieuw vastgesteld te worden. De nieuwe premie dient in te gaan op 1 januari van ieder jaar gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
40	Indien personeelsmutaties groter zijn dan 10% gaan Opdrachtnemer en Zuyd tussentijds in gesprek om het verzekerd inkomen tussentijds aan te passen. Voor alle duidelijkheid: personeelsmutaties binnen de 10% worden tussentijds niet aangepast en worden meegenomen bij het vaststellen van de nieuwe premie op 1 december van ieder jaar gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

	Premiebetaling
41	De premie voor de collectieve verzekering wordt in de eerste maand van het contractjaar door Zuyd voldaan na ontvangst van de daartoe strekkende factuur (voorschotnota) van opdrachtnemer.
42	Door middel van een eindafrekening op basis van de actuele (werknemers) gegevens zal op jaarbasis de voorschotnota gecorrigeerd worden.
43	De premie voor de collectieve verzekeringen dient jaarlijks te worden gecorrigeerd met eventuele Afstandsverklaarders.
44	Er dient een premievrijstelling te gelden bij een laag resterend verzekerd belang. Dit dient in ieder geval van toepassing te zijn bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid (collectieve verzekering) 2 jaar voorafgaand aan de AOW gerechtigde leeftijd. Bij volledige arbeidsongeschiktheid (collectieve verzekering) 2 jaar voorafgaand aan de AOW gerechtigde leeftijd.

	Backoffice
45	De Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt voor Zuyd voor vragen en klachten. Tevens is er een back-up aanwezig met voldoende kennis van zaken. De Opdrachtnemer geeft aan wanneer de backoffice bereikbaar is.
46	Een vraag en/of klacht van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen in behandeling te nemen. Opdrachtnemer maakt vervolgens met Opdrachtgever binnen vijf werkdagen afspraken over de afhandeling.