

1.1 Programma van Eisen

Onderstaand treft u het programma van eisen aan voor deze aanbesteding. Op de Conformiteitenlijst (zie bijlage 3) dient u bij ieder criterium aan te geven dat u akkoord bent door een “ja” in te vullen. Inschrijvers die zich niet schriftelijk akkoord verklaren met het volledige programma van eisen, door middel van het invullen van de bijgevoegde Conformiteitenlijst, zullen worden uitgesloten van verdere deelname aan de onderhavige aanbestedingsprocedure.

Bij sommige criteria wordt gevraagd een bijlage toe te voegen. Daar waar de bijlagen een voorgeschreven format hebben, is dat in de criterialijst vermeld onder verwijzing naar de bijgevoegde bijlage.

1.1.1 Algemeen en Bereikbaarheid

- AB.1 Inschrijver heeft één vaste bedrijfsarts en één vaste vervanger die beschikbaar zijn voor het spreekuur op 2 vaste dagdelen (ochtend/middag) per week. De gehele week zijn beide deskundigen bereikbaar per mail en telefoon. Beide deskundigen hebben affiniteit met het brede onderwijswerkveld, waarin de Aanbestedende dienst opereert (peuterscholen, primair (speciaal) en voortgezet onderwijs). De vaste vervangende bedrijfsarts kan ook in individuele dossiers ingezet worden als voorkeursbedrijfsarts. Daarnaast heeft Inschrijver één vaste praktijkondersteuner bedrijfsarts beschikbaar voor het (telefonisch) spreekuur op 2 vaste dagdelen. Ook deze deskundige heeft affiniteit met het brede onderwijswerkveld en is de gehele week bereikbaar per mail en telefoon.
- AB.2 Het spreekuur vindt op een vaste locatie van de Inschrijver plaats in de regio Den Haag (straal van 10 km rond centrum Den Haag).
- AB.3 Inschrijver geeft veranderingen in zijn organisatie en de eventuele gevolgen voor de dienstverlening aan de Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk door aan de Aanbestedende dienst.

1.1.2 Werkwijze en Werkzaamheden

- WW.1 Voor geheel SCOH dient één vaste bedrijfsarts en, voor consultatie door directeurs, één vaste POB ingezet te worden.
- WW.2 Inschrijver garandeert dat de in te zetten deskundigen niet langer dan 2 weken buiten de voor Regio Midden geldende schoolvakanties met vakantie gaan.
- WW.3 De Aanbestedende dienst hecht veel belang aan een goede match tussen het College van Bestuur en de bedrijfsarts/POB. De keus voor welke deskundigen ingezet gaan worden, dient door het College beïnvloed te kunnen worden (bijvoorbeeld door selectie op basis van CV's, kennismakingsgesprek etc.).
- WW.4 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 het College van Bestuur een nieuwe deskundige worden ingezet.
- WW.5 Als de bedrijfsarts een medische expertise en/of medische interventie adviseert, is de Aanbestedende dienst vrij om te bepalen welke organisatie c.q. welke deskundige hiervoor wordt ingezet.

- WW.6 Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende dienst deskundigen, anders dan de bedrijfsarts/POB, in te kunnen zetten (eigen deskundigen dan wel derden).
- WW.7 Inschrijver garandeert continuïteit van de dienstverlening. Dit vereist dat bij Inschrijver ten minste twee bedrijfsartsen, twee POB etc. in dienst zijn. Als een afspraak met de bedrijfsarts c.q. POB is ingepland en deze blijkt onverhoopt afwezig te zijn vanwege ziekte, dan wordt dit voor 09.00 uur aan de Aanbestedende dienst doorgegeven waarna de vaste vervanger de werkzaamheden van de bedrijfsarts zal overnemen. In geval de vaste vervanger eveneens niet beschikbaar is, wordt voor 09.00 uur aan de Aanbestedende dienst doorgegeven wie de tijdelijke vervanger zal zijn.
- WW.8 Inschrijver stelt duidelijke, SMART geformuleerde voortgangsrapportages op over verzuimende medewerkers. In de voortgangsrapportages geeft Inschrijver in ieder geval advies over het werkvermogen, de werkhervattingsmogelijkheden en de prognose. Een voorbeeld van een voortgangsrapportage voegt Inschrijver bij de inschrijving.
- WW.9 Inschrijver geeft per medewerker schriftelijke terugkoppeling (per email of via een klantportal) van de bevindingen aan zowel de Aanbestedende dienst als de medewerker. Binnen 2 werkdagen na contact vindt terugkoppeling plaats.
- WW.10 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.
- WW.11 Inschrijver conformeert zich aan de Wet Verbetering Poortwachter:
- Hij dient hiervoor ten minste bij aanhoudend verzuim van de betreffende medewerker in principe elke 4 tot 6 weken de ontwikkelingen in het medische toestandbeeld door middel van periodieke spreekuurcontacten te monitoren. Het is aan de bedrijfsarts om te bepalen of de vervolggconsulten bij de POB of de bedrijfsarts plaatsvinden.
 - De invulling van de Wet Verbetering Poortwachter geschiedt door Inschrijver in nauwe samenwerking met de betrokken schoolleider en de betrokken medewerker.
- WW.12 Wanneer een spoedcontrole wordt aangevraagd dient deze binnen 24 uur plaats te kunnen vinden.
- WW.13 Inschrijver signaleert trends op het gebied van verzuim binnen de Aanbestedende dienst en rapporteert hierover aan de Stafmedewerker M&O/casemanager Verzuim.
- WW.14 Inschrijver informeert en adviseert de Aanbestedende dienst over mogelijkheden voor vergoedingen (waaronder subsidie, verhaal etc.)
- WW.15 Inschrijver is gehouden beroepsziekten te melden bij de daarvoor aangewezen instantie(s). Hij dient hierbij vertrouwelijkheid van gegevens en het belang van de Aanbestedende dienst in acht te houden.

1.1.3 Deskundigen/Personeel

- DP.1 Door Inschrijver in te zetten deskundigen hebben kennis van en inzicht in relevante aspecten van het onderwijs- en kinderopvangwerkveld.

- DP.2 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.
- DP.3 Door Inschrijver in te zetten personen dienen integraal informatie te verzamelen (bijvoorbeeld bij overige deskundigen die ingeschakeld zijn) en indien mogelijk terug te koppelen aan de Aanbestedende dienst.
- DP.4 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.

1.1.4 Administratie en Automatisering

- AA.1 Het door de Aanbestedende dienst doorgeven van ziek- en herstelmeldingen aan Inschrijver geschiedt via het systeem van AFAS. Het systeem van Inschrijver dient dan ook een aantoonbaar werkzame standaard automatische koppeling te hebben met AFAS.
- AA.2 Ziekte- en herstelmeldingen dienen eveneens, indien noodzakelijk, via email of telefoon doorgegeven te kunnen worden aan een vast contactpersoon.
- AA.3 Doorgifte en verwerking van ziekte- en herstelmeldingen dient per school te gebeuren, onder andere in verband met het factureren op het juiste BRIN-nummer.
- AA.4 Het maken en afzeggen/wijzigen van afspraken dient via de betreffende schooldirecteur of sector M&O van de Aanbestedende dienst te lopen. Medewerkers mogen niet zelf afspraken afzeggen of wijzigen.
- AA.5 Inschrijver verzorgt de gehele administratie m.b.t. spreekuur en inplannen van bedrijfsarts en POB, zoals het uitnodigen van medewerkers voor het spreekuur. Uitnodigingen en verslagen worden niet alleen naar de medewerker verzonden, maar ook naar de SCOH-casemanager verzuim en de leidinggevende.
- AA.6 Inschrijver stelt een digitaal portaal beschikbaar aan de Aanbestedende dienst o.a. om de communicatie te waarborgen. Alle leidinggevendenden van de Aanbestedende dienst krijgen een inlogcode om de verzuimdossiers van hun eigen medewerkers in te zien. Ook kan via dit portaal gecommuniceerd worden met bedrijfsarts en POB, kunnen afspraken ingezien worden als ook de verzuimrapportages. Leidinggevendenden van de Aanbestedende dienst kunnen in dit portaal documenten en notities uploaden waardoor bedrijfsarts en POB over de benodigde achtergrondinformatie beschikken en zo kwalitatief goede adviezen m.b.t. re-integratie, werkhervatting en verwachte verzuimduur op te kunnen stellen.

1.1.5 Communicatie en Rapportage

- CR.1 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 kantoortijden, in ieder geval tussen 09.00 en 17.00 uur, telefonisch en via de email bereikbaar te zijn. Zo nodig dient een vervanger beschikbaar te zijn.

- CR.2 Inschrijver heeft één duidelijk en vast aanspreekpunt (accountmanager) voor de contactpersoon vanuit de sector M&O van de Aanbestedende dienst. Wisseling van aanspreekpunt wordt tijdig gecommuniceerd en Inschrijver zorgt voor adequate interne overdracht.
- CR.3 Minimaal 2x per jaar vindt evaluatie van de dienstverlening op strategisch/tactisch niveau plaats tussen de contractverantwoordelijke(n) van Opdrachtgever en accountmanager van Opdrachtnemer. Minimaal 2x per jaar vindt evaluatie van de dienstverlening op dossierniveau plaats tussen de contractverantwoordelijke(n) van Opdrachtgever en bedrijfsarts en POH namens Opdrachtnemer. Het initiatief voor het structureel plannen van de evaluaties ligt bij Opdrachtnemer.
- CR.4 Per school dient een SMO (sociaal medisch overleg: overleg waarbij de bedrijfsarts, M&O, medewerker en leidinggevende (optioneel) aanwezig zijn) georganiseerd te kunnen worden.
- CR.5 Minimaal 1x per jaar kan een thema-SMO belegd worden met het alle directeurs van de Aanbestedende dienst. Een thema-SMO is een SMO over beleidszaken zoals trends in verzuim en ontwikkelingen bij SCOH.
- CR.6 Inschrijver stelt 2x per jaar een managementrapportage op over de dienstverlening in het afgelopen jaar met daarin minimaal:
- Kwantitatieve gegevens
 - 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. Eén managementrapportage bevat de gegevens over het afgelopen schooljaar, lopend van 1 augustus tot 1 augustus het jaar daarop. Deze wordt uiterlijk 31 augustus aan de Aanbestedende dienst toegestuurd en bevat de gegevens over het afgelopen schooljaar.
- CR.7 De Aanbestedende dienst is Eigen-Risicodragers voor de WGA. Het casemanagement voor wat betreft (ex-) medewerkers met een WIA-beslissing is uitbesteed aan een door de verzekeraar van de Aanbestedende dienst aangewezen derde.

1.1.6 Facturatie en Tarieven

- FT.1 Facturen worden verzonden ter attentie van de financiële administratie onder vermelding van de juiste budgethouder, juiste kostenplaats en juiste code van de kostenplaats van de opdrachtgever. Zij ontvangt de digitale facturen inclusief BTW in een native PDF, met een onderbouwing in Excel van de opdrachtnemer. Facturen worden aangeboden per maand per locatie, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen facturen aan SCOH en SPCP. De factuur wordt ingediend via mailadres facturen@scoh.nl.
- FT.2 Facturen zijn inzichtelijk opgesteld. Kosten worden gespecificeerd naar verrichte handeling/activiteit per medewerker. Kosten dienen direct herleidbaar te zijn tot de betreffende medewerker.

- FT.3 Alle tarieven zijn, tenzij specifiek aangegeven, ALL-IN tarieven. Dat wil zeggen dat alle kosten, waaronder reis- en parkeerkosten, administratie, overhead, materiaal, afdrachten, reserveringen, BTW etc. in de genoemde tarieven zijn inbegrepen. Er kunnen geen additionele kosten in rekening worden gebracht, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.

1.1.7 Contract en Inkoopvoorwaarden

- CI.1 De (algemene) leveringsvoorwaarden van de Inschrijver zijn expliciet uitgesloten.
- CI.2 De dienstverlening dient tijdelijk geïntensiveerd te kunnen worden om bijvoorbeeld kort, frequent verzuim aan te pakken. Dit tijdelijk intensiveren dient per school overeengekomen en ingezet te kunnen worden.

1.1.8 Implementatie

- IM.1 Inschrijver (vanuit zijn kant) verzorgt en garandeert een zo probleemloos mogelijke overgang van de huidige naar de nieuwe arbodienst / bedrijfsarts.
- IM.2 In het opstartgesprek (Beschrijvend Document 1.2.4 en 1.4) presenteert Opdrachtnemer haar voorstel met betrekking tot de nemen stappen in de implementatiefase van het contract. Daarbij geeft zij aan wat zij wanneer nodig heeft van Opdrachtgever, zodat het contract op de opstartdatum goed van start kan gaan.

1.1.9 Overig

- OV.1 Omdat de Aanbestedende dienst als verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)) persoonsgegevens van haar medewerkers verstrekt aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer een Verwerkersovereenkomst met Opdrachtgever afsluiten, waarin zij op basis van een Verwerkersovereenkomst, na gunning van de Opdracht, maar voor aanvang van de werkzaamheden, afspraken maakt over de omgang met persoonsgegevens.

Het hierboven genoemde laat onverlet dat Opdrachtnemer in het kader van de dienstverlening (medische) dossiers met daarin nadere (medische) gegevens van de medewerkers van SCOH opbouwt. Opdrachtnemer is voor die gegevensverwerking aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de AVG. Opdrachtnemer garandeert dat de verwerking van de persoonsgegevens op een rechtmatige wijze en in overeenstemming met de AVG geschiedt.

- OV.2 Inschrijver beschikt over een Klachtenregeling en voegt deze bij haar inschrijving bij.
- OV.3 Inschrijver stemt ermee in dat de Aanbestedende dienst per school een target verzuimcijfer/reductie in verzuimcijfers kan opnemen en dat hier afspraken over worden gemaakt met Inschrijver.