

Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding

Arbo-dienstverlening



Kenmerk : Programma van Eisen

Referentie :

Datum : Mei 2024

Versie : V2.0

	Eisen Algemeen:
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>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), Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA), Werkwijzer poortwachter UWV/werkgevers, Arbowet, geldende collectieve arbeidsovereenkomsten, richtlijnen van de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB), richtlijnen van de Stichting Expertisecentrum Participatie (STECR) en het melden van beroepsziekten door de bedrijfsgeneeskundige bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB).
a-e-4	<u>Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</u> Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens van Opdrachtgever in overeenstemming met de bepalingen zoals opgenomen binnen de AVG.
a-e-5	<u>Geheimhouding</u> Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van Opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan Opdrachtgever geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting.
a-e-6	<u>Belangenverstrengeling</u> Wanneer sprake is van (mogelijke) belangenverstrengeling dient de Opdrachtnemer dit aan te geven bij Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen gezamenlijk besluiten wat de gevolgen en ondernomen acties zullen zijn van de (mogelijke) belangenverstrengeling.
a-e-7	<u>Proactief advies</u> Inschrijver informeert Opdrachtgever proactief over de ontwikkelingen in de markt en wijzigingen in wet- en regelgeving op het gebied van preventie, verzuim en re-integratie.
a-e-8	<u>Implementatie</u> Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de functionarissen van Opdrachtnemer voldoende bekend raken met de organisatie. Partijen zullen daarom bij de implementatie van de dienstverlening gezamenlijk een inwerkschema opstellen.
a-e-9	<u>Certificeringen</u> Opdrachtnemer dient te beschikken over de volgende certificaten: - BIG - ISO9001 - NEN7510 - SBCA

	Na definitieve gunning dient u op eerste verzoek de BIG registratie van de aangestelde (bedrijfs) arts(en) te overhandigen aan Opdrachtgever.
a-e-10	<u>Klachtenprocedure</u> Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en is aangesloten bij de geschillencommissie voor arbodiensten. Een kopie van de klachtenregeling dient na definitieve gunning op verzoek van Opdrachtgever getoond te worden.
	<u>Functionarissen:</u>
f-e-1	<u>Vast accountteam</u> Opdrachtnemer stelt een vast accountteam aan Opdrachtgever beschikbaar. Dit accountteam bestaat minimaal uit: <i>Accountmanager</i> De accountmanager staat in nauw contact met de verantwoordelijke(n) binnen Opdrachtgever en bespreekt ontwikkelingen, stuurt bij en verbetert de dienstverlening. <i>(Bedrijfs)arts</i> Per gesprekslocatie dient een gekwalificeerde (bedrijfs)arts ingezet te worden en een team met vaste ondersteuners.
f-e-2	<u>Providerboog</u> Opdrachtnemer dient te beschikken over een Providerboog.
f-e-3	<u>Bereikbaarheid</u> Opdrachtnemer garandeert telefonische bereikbaarheid op werkdagen (maandag t/m vrijdag) van minimaal 08:00 tot 17:30. Functionarissen van Opdrachtnemer reageren maximaal binnen een termijn van 48 uur (tijdens werkdagen) op mail/telefonische vragen of verzoeken vanuit Opdrachtgever.
f-e-4	<u>Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)</u> Alle door de opdrachtnemer in te zetten medewerkers, die in rechtstreeks contact staan met personeel van Opdrachtgever, zijn in het bezit van een geldige VOG welke niet ouder is dan zes (6) maanden. Na definitieve gunning dient Opdrachtnemer op eerste verzoek de VOG van de aangestelde (bedrijfs)arts(en) en/of andere ondersteuners te overhandigen aan Opdrachtgever.
f-e-5	<u>Vervanging wegens disfunctioneren</u> Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om permanente vervanging van een functionaris te eisen wanneer de vaste functionaris, na herhaaldelijke aanwijzingen van Opdrachtgever, niet voldoet aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen of er geen sprake is van een aansluiting bij de samenwerking tussen Opdrachtgever.
	<u>Operationeel</u>
o-e-1	<u>Locaties</u> De dienstverlening van Opdrachtnemer dient de Metropool Regio Amsterdam (MRA) inclusief Amstelveen, Hoofddorp, Hilversum, Almere en Lelystad te dekken. Opdrachtnemer biedt ten minste een spreekuurlocatie aan op de hoofdlocatie van elk college en één externe locatie in Amsterdam.
o-e-2	<u>Regiemodel</u> Opdrachtnemer committeert zich aan onze invulling van het eigen regiemodel waarbij de medewerker centraal staat en samen met de leidinggevende actief kijkt naar mogelijkheden om aan curatie en preventie te werken en Opdrachtnemer past de advisering daarop aan.

o-e-3	<u>Second opinion</u> Opdrachtnemer stelt de mogelijkheid voor een second opinion beschikbaar.
o-e-4	<u>Hybride</u> Een hybride vorm (videobellen) van dienstverlening (deels online) is alleen toegestaan na onderlinge afstemming met Opdrachtgever. Het is niet toegestaan om uitsluitend online dienstverlening aan te bieden.
o-e-5	<u>Vervanging</u> Opdrachtnemer garandeert continuïteit van de dienstverlening. In geval van onvoorziene afwezigheid van een (bedrijfs)arts of andere ondersteuner wordt dit uiterlijk voor 09.00 uur telefonisch aan het organisatieonderdeel van Opdrachtgever doorgegeven. Opdrachtnemer zorgt voor directe vervanging. Bij voorziene afwezigheid laat Opdrachtnemer tijdig weten wie waarneemt aan het betreffende organisatieonderdeel.
o-e-6	<u>Spoed afspraak (bedrijfs)arts</u> Opdrachtnemer is in staat om bij spoedaanvragen van Opdrachtnemer binnen 24 uur een afspraak in te plannen met een (bedrijfs)arts.
o-e-7	<u>Afspraak (bedrijfs)arts</u> Binnen 5 werkdagen na het verzoek tot inplannen van een afspraak en het doorplannen van (een) vervolgspraak van een medewerker kan een medewerker terecht bij (bedrijfs)arts of andere deskundige.
o-e-8	<u>Contact medewerker Opdrachtnemer</u> Binnen 2 werkdagen na contact met een medewerker vindt schriftelijke terugkoppeling plaats aan Opdrachtgever.
o-e-9	<u>Interventies</u> Opdrachtnemer heeft een adviserende rol met betrekking tot het inzetten van extra interventies. Opdrachtnemer garandeert dat aan medewerkers van Opdrachtgever geen toezeggingen worden gedaan voor interventies alvorens daarover in overleg te treden met Opdrachtgever. Mocht Opdrachtgever een beroep doen op Opdrachtnemer voor de inzet van een interventie, dan mag dit slechts uitgevoerd en in rekening worden gebracht na opdrachtverstrekking/ schriftelijke instemming (naar aanleiding van een door Opdrachtnemer verstrekte offerte) door Opdrachtgever.
o-e-10	<u>Rapportages (terugkoppeling spreekuur)</u> Opdrachtnemer dient geformuleerde SMART rapportages van uitgevoerde gesprekken binnen 48 uur na het spreekuur beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever en betreffende medewerker. Deze rapportages dienen minimaal de volgende onderwerpen te bevatten: - Inzetbaarheid met concrete re-integratie mogelijkheden; - Mate van opbouw en verwachting herstel termijn; - Huidige beperkingen; - Prognose; - Vervolg afspraken/ 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 Opdrachtgever inclusief nieuwe termijn voor aanlevering. Opdrachtgever ziet bijvoorbeeld een vereiste afstemming met een andere medische specialist als gegronde reden voor vertraagde aanlevering. Opdrachtnemer dient ruimte te bieden om onderling in overleg te treden over de inhoud van rapportages. Opdrachtnemer is bereid rekening te houden met de aanvullende wensen van Opdrachtgever.
o-e-11	<u>Externe procedures</u> Bedrijfsarts adviseert (pro)actief over vereiste stappen ten aanzien van, maar niet beperkt tot, Werkwijze Wet verbetering poortwachter, WIA, UWV/Werkgevers en Arbo wetgeving.
o-e-12	<u>Externe deskundige</u> Indien medewerker onder behandeling is bij een externe deskundige neemt Opdrachtnemer daarmee contact op en wordt de uitkomst van het gesprek, indien relevant en slechts na akkoord van medewerker, meegenomen in het advies van de teugkoppeling. Indien medewerker geen akkoord geeft informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover.
o-e-13	<u>Afzeggen/Wijzigen afspraken</u> Opdrachtnemer accepteert slechts het maken en afzeggen/wijzigen van afspraken gedaan via de afzonderlijke organisatieonderdelen van Opdrachtgever, dus nooit van de medewerker van Opdrachtgever zelf.
o-e-14	<u>Agendabeheer</u> Opdrachtnemer dient agendabeheer en bijbehorende taken uit te voeren.
o-e-15	<u>Uitnodigingen</u> Uitnodigingen en terugkoppelingen/verslagen worden zowel rechtstreeks naar de medewerker verzonden als ook opgeslagen in het persoonlijk dossier van medewerker in het personeelsadministratiesysteem van Opdrachtgever
o-e-16	<u>Deskundigheid</u> Opdrachtnemer houdt de deskundigheid van hun verschillende deskundigen op peil.
	Administratie
a-d-1	Opdrachtgever werkt op dit moment met AFAS. Dit systeem dient gekoppeld te worden met het pakket van Opdrachtnemer. De koppeling moet vóór ingang van de Overeenkomst (1 januari 2025) door Opdrachtnemer gerealiseerd en volledig operationeel zijn. Eventuele eenmalige implementatiekosten die Opdrachtnemer (of een in te zetten derde) wenst te rekenen voor het realiseren van de koppeling dienen opgenomen te worden binnen het Calculatieblad. Er mogen geen jaarlijkse kosten in rekening worden gebracht voor het in stand houden van de koppeling. Indien Opdrachtnemer een derde (onderaannemer) inzet voor het realiseren van deze koppeling, dan wordt er na gunning een verwerkersovereenkomst (Bijlage 9) afgesloten tussen partijen. Er mogen door deze derde geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

a-d-2	<u>Overdracht dossiers</u> Opdrachtnemer dient alle actieve 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 Opdrachtnemer, indien van toepassing, de actieve dossiers van medewerkers na toestemming van de betreffende medewerker, kosteloos over aan nieuwe Opdrachtnemer. De actieve dossiers die achterblijven dienen met toestemming van de betreffende medewerker op verzoek van de nieuwe Opdrachtnemer te kunnen worden geraadpleegd (rekening houdend met de privacyrichtlijnen en archiefwet hieromtrent).
a-d-4	<u>Implementatie</u> Het is Opdrachtnemer toegestaan om de eenmalige kosten voor de implementatie van de dienstverlening in rekening te brengen bij Opdrachtgever. De eenmalige implementatiekosten die Opdrachtnemer wenst te berekenen dienen gespecificeerd opgenomen te worden binnen het Prijzenblad, zie bijlage 6.
<u>Communicatie & Managementrapportages</u>	
c-r-1	<u>Sociaal Medisch Overleg (SMO)</u> Per Organisatieonderdeel dient minimaal 4x per jaar een SMO (sociaal medisch overleg) plaats te vinden.
c-r-2	<u>Beleid Sociaal Medisch Overleg (BSMO)</u> 2x per jaar dient Opdrachtnemer een beleid SMO te organiseren per organisatie onderdeel.
c-r-3	<u>Contractmanagement & KPI's</u> Opdrachtnemer gaat akkoord met Bijlage 9 Contractmanagement & KPI's.
c-r-4	<u>Jaarverslag</u> Binnen twee maanden na einde van het kalenderjaar (jaarlijks uiterlijk voor 1 maart) levert Opdrachtnemer een jaarverslag op aan Opdrachtgever, Dienst HR. In dat verslag is minimaal opgenomen: Analyse, conclusies en aanbevelingen per Organisatieonderdeel.
c-r-5	<u>OR/GMR</u> Opdrachtnemer heeft aandacht voor en contact met OR/GMR.
<u>Commercieel & Facturatie</u>	
c-f-1	<u>Indexatie van tarieven</u> Een verzoek tot prijswijziging kan slechts één keer per jaar worden ingediend, voor het eerst op 1 januari 2026. De door Opdrachtnemer voorgestelde prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS-consumentenprijsindexcijfer 060000 Gezondheid StatLine - Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 (cbs.nl) . Voorstellen tot prijsaanpassing dienen schriftelijk 3 maanden vóór de gewenste ingangsdatum bij Opdrachtgever (functionaris contractmanager) ingediend zijn. Indien een voorgestelde prijsaanpassing na acceptatie van Opdrachtgever niet door opdrachtnemer wordt doorgevoerd in haar facturering kan Opdrachtnemer de gevolgen van deze prijsaanpassing niet meer met terugwerkende kracht van Opdrachtgever vorderen.
c-f-2	<u>Eenmalige kosten</u> De eenmalige implementatiekosten mogen door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever in rekening gebracht vanaf de eerste dag waarop de Overeenkomst ingaat (1 januari 2025).

c-f-3	<u>Tarieven</u> Alle op te geven tarieven zijn ALL-IN tarieven. Dat wil zeggen dat alle kosten, waaronder, maar niet beperkt tot, reis- en parkeerkosten, administratie, overhead, materiaal, afdrachten, reserveringen en btw in de genoemde tarieven zijn inbegrepen.
c-f-4	<u>Facturatie</u> Facturatie geschiedt maandelijks achteraf door middel van een gespecificeerde digitale verzamelfactuur per kostenplaats van het betreffende organisatieonderdeel, waar het daadwerkelijk aantal ingezette uren/diensten/verrichtingen wordt verantwoord en vermenigvuldigd wordt met het geoffreerde tarief. Opdrachtnemer stuurt de factuur separaat van de specificatie. Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal het vermelden van PO nummer op de factuur verplicht worden.
Naam inschrijver:	
Datum:	
Handtekening	