

Bijlage 6 Programma van eisen

Van deelneming aan deze opdracht wordt uitgesloten iedere inschrijver die niet kan voldoen aan de onderstaande eisen. Met andere woorden, als aan één van de eisen niet wordt voldaan wordt de inschrijver uitgesloten van gunning in deze aanbesteding.

Nr	Eisen Heliomare
	Algemeen
Eis 1	<p>Opdrachtnemer voldoet aan alle wettelijke verplichtingen vanuit de Arbowet, waaronder maar niet uitsluitend navolgende taken verrichten ten behoeve van de Klant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het bieden en houden van spreekuur in het kader van verzuimbegeleiding voor werknemers en leidinggevenden; • Het bieden en op regelmatige basis houden van een (open) spreekuur in kader van preventie, gezondheidsbevordering op de werkplek en ten behoeve van gezondheidskundige vragen voor werknemers; • Het bezoeken van arbeidsplaatsen en/of werkplekken in het bedrijf van Opdrachtgever op elk door hem gewenst moment, vrijelijk en zonder beperkingen. • Het adviseren van werknemers en leidinggevenden met betrekking tot de inzetbaarheid van werknemers in hun verantwoordelijkheidsgebieden; • Het proactief adviseren over preventieve maatregelen met betrekking tot het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid waarvan zij vindt dat die de aandacht van Opdrachtgever behoeven of tot actie vanuit Opdrachtgever dient te leiden; • Het kennisnemen van de RI&E en desgewenst hierover adviseren aan management, preventiemedewerker en OR of personeelsvertegenwoordiging van de klant; • Het desgewenst uitvoeren van periodiek gezondheidskundig onderzoek (PAGO); • Het, desgewenst en indien wettelijk mogelijk, uitvoeren van aanstellingskeuringen; • Het melden van beroepsziekten bij de daartoe aangewezen instantie, thans het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten.
Eis 2	Opdrachtnemer is een SCBA gecertificeerde arbodienstverlener en werkt volgens de vangnetregeling.
Eis 3	Opdrachtnemer is akkoord met een overeenkomst voor 3 jaar met de mogelijkheid om binnen deze periode elk (kalender)jaar de dienstverlening te beëindigen bij het niet behalen van de gezamenlijk op te stellen KPI's.
Eis 4	Opdrachtnemer is in staat om mee te bewegen in het huidige model: Opdrachtnemer is in staat te ondersteunen in een dienstverleningsmodel met regiehouderschap in de lijn, maar ook in een groeimodel hiernaartoe.
Eis 5	Opdrachtnemer accepteert dat Heliomare als opdrachtgever in regie is: het gaat hier om het groeimodel naar (persoonlijk) leiderschap en eigen regie. Opdrachtnemer krijgt van opdrachtgever binnen de wettelijke kaders de uitvoerende taken overgedragen in het kader van de verzuimbegeleiding, zoals beschreven in de inleiding van dit document.
Eis 6	Opdrachtgever wil een Opdrachtnemer selecteren die bereid is om op basis van organisatiecijfers een vast bedrag per jaar per medewerker af te geven voor de planning van spreekuren, en administratieve activiteiten en een uurtarief maal aantal uren per week voor de inzet van de bedrijfsarts en taakgedelegeerde, inclusief reiskosten. Daarnaast als aanvulling een kostenspecificatie voor de implementatie en per overige inzet van professionals.
Eis 7	Opdrachtnemer garandeert/ heeft voldoende dekking in de regio IJmond en Alkmaar
Eis 8	Op basis van de organisatiecijfers en verzuimgegevens 2022-2023 wordt door opdrachtgever in de offertefase een implementatieplan opgesteld.
Eis 9	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer werkt met een vast team van bedrijfsartsen, taakgedelegeerde, accountmanager en andere deskundigen voor de uitvoering van de werkzaamheden bij opdrachtgever. Daarbij zet

	<p>Opdrachtnemer een vaste accountmanager in voor contractuele en administratieve zaken zodat Opdrachtgever één aanspreekpunt heeft.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tijdens de presentatieronde zijn een of meer bedrijfsartsen en taakgedelegeerde(n) aanwezig waarvan Opdrachtnemer bij voorbaat toezegt dat zij beschikbaar zijn en tenminste 1 jaar blijven voor Heliomare. Hierbij heeft Heliomare zeggenschap in welke bedrijfsarts en taakgedelegeerde bij hen aan de slag gaat. • Er is sprake van korte lijnen en de operationele organisatie kan snel inspelen op de wensen en behoeften van opdrachtgever. • Er wordt gewerkt vanaf verschillende locaties van Heliomare voor minimaal 70%. • Opdrachtnemer werkt per behandeld dossier/ casus met een vast team. • Opdrachtnemer zorgt voor adequate vervanging bij verzuim, vakantie en afwezigheid van de bedrijfsarts en mogelijk andere deskundigen en informeert de Opdrachtgever binnen twee werkdagen over de eventuele uitval van de professional en diens vervanging. De vervanger voldoet aan dezelfde eisen als de persoon die vervangen wordt. • De spreekuren voor het Onderwijs worden in principe gepland gedurende 40 weken per jaar, buiten de geplande schoolvakanties van Heliomare Onderwijs. De weken worden na overleg vastgesteld. • De spreekuren voor de Zorg worden in principe gepland gedurende 46 weken in het jaar. <p>Toelichting: Het aantal weken vakantieverlof voor werknemers in de zorg en onderwijs is afwijkend van elkaar. Voor het onderwijs zijn er vastgestelde vakantieweken waarin het vakantieverlof wordt opgenomen. In deze weken geen spreekuur i.v.m. het samenvallen van cao-afspraken over vakantieverlof en verzuim.</p>
Eis 10	<p>Wisseling binnen het team van professionals van de opdrachtnemer is niet toegestaan zonder instemming van Heliomare, tenzij er sprake is van overmacht (bijvoorbeeld langdurig verzuim van de professional of uitdiensttreding). De opdrachtnemer is bereid een niet in overleg tot stand gekomen of niet tot tevredenheid stemmende wisseling van een bedrijfsarts als ontbindende voorwaarde voor het contract te accepteren.</p> <p>Bij een eventuele wisseling stelt de opdrachtnemer meerdere, gelijkwaardige kandidaten voor aan Heliomare. Heliomare beoordeelt het profiel van de kandidaten en kiest de kandidaat die naar mening van opdrachtgever het meest bij de organisatie past. Als geen van de kandidaten redelijkerwijs als passend wordt beoordeeld, stelt de opdrachtnemer nieuwe kandidaten voor.</p>
Eis 11	<p>De in te zetten professionals beschikken over een recente VOG (niet ouder dan 3 maanden), met in het algemene screeningsprofiel de volgende nummers uitgevraagd: 45 en 60. De VOG dient te worden overlegd voor de professionals daadwerkelijk aan de slag gaan bij opdrachtgever.</p>
Eis 12	<p>De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Heliomare in overleg met de Opdrachtnemer een servicelevel agreement (SLA) opstelt, dat onderdeel uitmaakt van het contract. De SLA betreft onderwerpen als operationele werkafspraken (periodieke evaluatie, momenten van overleg, enzovoorts) en eventueel nadere financiële afspraken (wijze en termijn van factureren, voor zover deze al niet in de overeenkomst zijn opgenomen). Ook worden er afspraken gemaakt over escalatie bij verschillen van inzicht.</p>
Eis 13	<p>De door opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven dienen te zijn gesteld exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/of heffingen. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. Alle op te geven tarieven zijn, tenzij specifiek aangegeven, ALL-IN tarieven. Dat wil zeggen dat alle kosten, waaronder reis- en parkeerkosten, administratie, overhead, materiaal, afdrachten, reserveringen, etc. in de genoemde tarieven zijn inbegrepen.</p>
Eis 14	<p>De facturen worden digitaal maandelijks verzonden naar facturen@heliomare.nl (Nadere uitleg van het systeem en de eisen waaraan de factuur moet voldoen).</p>
Eis 15	<p>Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 1-1-2025 en staan in ieder geval vast tot 31-12-2025. Een keer per jaar kunnen de prijzen worden geïndexeerd. De eerste indexering kan plaatsvinden per 1-1-2026. De tariefswijziging wordt gebaseerd op CBS zakelijke dienstverlening. Het voornemen om te</p>

	indexeren dient minimaal 16 weken voor de ingangsdatum bekend te worden gemaakt aan de contractmanager van Heliomare. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van Heliomare.
	Overleg en evaluatie
Eis 16	Op verzoek van opdrachtgever is Opdrachtnemer in staat om relevante en periodieke sturingsinformatie aan te leveren op basis van de medische dossiers op elk te definiëren niveau binnen Heliomare (denk aan organisatie- school en/of zorg- en stafniveau). Denk hierbij aan trends of opvallende verzuimredenen. Wij ontvangen graag een voorbeeld of demo van de wijze waarop deze sturingsinformatie wordt gedeeld. De Opdrachtnemer is in staat hierover analyses en adviezen aan Opdrachtgever te verstrekken. Opdrachtgever heeft zelf Afas als systeem voor managementinformatie.
Eis 17	Opdrachtgever wenst dat er tenminste elke vier maanden contactmomenten plaatsvinden tussen Heliomare en Opdrachtnemer, met als doel: <ul style="list-style-type: none"> • Aansturing en urenbesteding • Bespreken van acties en maatregelen met betrekking tot de verzuimbegeleiding en nazorg. • Bespreken van trends en tendensen t.b.v. verbeteren van preventie- verzuimbeleid en-aanpak. • Advies over interventies zowel preventief als bij verzuim.
Eis 18	<ul style="list-style-type: none"> • Minimaal tweemaal per jaar vindt er een evaluatieoverleg plaats tussen de betrokken bedrijfsartsen de taakgedelegeerde en P&O van Heliomare. Op verzoek van Opdrachtgever kan van deze frequentie afgeweken worden. • In dit overleg bespreekt Opdrachtnemer de samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever en trends van Heliomare gebaseerd op de medische dossiers en/of andere informatie. Op verzoek van Opdrachtgever kan van deze frequentie afgeweken worden.
Eis 19	<ul style="list-style-type: none"> • De bedrijfsarts neemt deel aan het SMO dat twee maandelijks wordt georganiseerd voor 7 verschillende organisatie onderdelen.
Eis 20	Tenminste eenmaal per jaar vindt een contractbespreking plaats en wordt de samenwerking en de dienstverleningsafspraken vastgesteld voor het komende jaar in een dienstverleningsplan. Bij de bespreking zijn vanuit de leverancier in ieder geval de bedrijfsarts en accountmanager aanwezig. Onderwerpen van gesprek: nakomen contractafspraken (KPI's), maken van werkafspraken, beoordelen dienstverlening, ontwikkelingen en advisering met betrekking tot beleid over het gezond houden van medewerkers en de financiële voortgang.
Eis 21	Tenminste twee keer per jaar vindt beleidsevaluatie plaats met het Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad, GMR en afvaardiging van leidinggevende van Opdrachtgever.
	Verzuimbegeleiding en administratie
Eis 22	Ten aanzien van (digitale) informatie-uitwisseling verwacht Opdrachtgever dat de gegevensuitwisseling (verzuim- en hervattingsmeldingen, medewerkersgegevens, terugkoppeling en rapportages) tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer elektronisch plaats vindt. Opdrachtgever werkt met Afas. Uitgangspunt is een, door opdrachtnemer georganiseerde, koppeling tussen Afas en het medisch dossier van opdrachtnemer. De uitvoerbaarheid van deze koppeling moet voorafgaand aan de samenwerking onderzocht en bevestigd worden. Alle informatie-uitwisseling vindt plaats volgens de AVG.
Eis 23	De Opdrachtnemer stemt in een 'standaard' koppeling met Afas te realiseren waarbij geautomatiseerd uitwisseling plaatsvindt van alle relevante gegevens zoals hierboven benoemd. Onnodige administratieve last dient voorkomen te worden.

	De koppeling moet tevens werken volgens de SIVI Verzuimstandaard (beveiligde onlineverbinding). Dat is de standaard voor het optimaal en transparant inrichten van de processen in de driehoek werknemer, werkgever en arbodienst. Hierbij wordt onnodige uitwisseling van persoonsgegevens beperkt.
Eis 24	<ul style="list-style-type: none"> • De bedrijfsarts houdt spreekuur op de verschillende locaties van Opdrachtgever te Wijk aan Zee en te Alkmaar. Spreekuren zijn fysiek tenzij er goede reden is voor een online spreekuur. • Het spreekuur biedt eveneens mogelijkheden voor werknemers met vragen over arbeidsomstandigheden en voor leidinggevendenden, P&O die willen afstemmen met de bedrijfsarts. De vormen van spreekuur zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Fysiek spreekuur op locatie Heliomare • Indien er bij uitzondering Online spreekuur wordt gepland, dan kan dit alleen voor vervolgsprekuren en komt dit tot stand via een beveiligd digitaal systeem conform de AVG-richtlijnen; • Spoedspreekuur (binnen 48 uur); Onder spoed worden uitzonderlijke situaties verstaan zoals een ontstane conflictsituatie, conform de STECR- werkwijzers; • Preventief spreekuur; <p>Er dient een strikt onderscheid gemaakt te worden tussen het spreekuur in het kader van de verzuimbegeleiding en een (preventief) open spreekuur. Voor het preventief spreekuur de volgende uitgangspunten: Werknemers hebben het recht om de bedrijfsarts preventief en anoniem te consulteren over gezondheidskundige vragen.</p> <p>Opdrachtgever hanteert een visie op de spreekuurtijd waarbij de kwaliteit en aandacht voor medewerkers van Heliomare is gewaarborgd, zoals gedeeld in de aanbestedingsleidraad.</p>
Eis 25	Opdrachtnemer regelt de second opinion van een andere onafhankelijke bedrijfsarts, conform de Arbowet.
Eis 26	<ul style="list-style-type: none"> • De bedrijfsarts voert extra verrichtingen, die buiten het afgesproken kader vallen, slechts uit na voorafgaande schriftelijke instemming door de Opdrachtgever. • De Opdrachtnemer brengt geen extra kosten in rekening bij (tijdelijke) vervanging van de bedrijfsarts. De kosten voor het inwerken van een vervanger (zoals introductie en inlichten over dossiers) zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. • De Opdrachtnemer verzorgt de gehele overdracht van medische dossiers bij het verbreken/aflopen van de overeenkomst en rekent geen kosten voor de dossieroverdracht en de daarbij horende administratieve handelingen, waaronder het aanschrijven van de medewerker voor de schriftelijke toestemming. • De Opdrachtnemer hanteert de wettelijke bewaarplicht voor persoonsgegevens, zowel gedurende als na beëindiging van de samenwerking. De Opdrachtnemer brengt geen (opslag)kosten in rekening bij de Opdrachtgever na beëindiging van de samenwerking.
	De bedrijfsarts
Eis 27	<ul style="list-style-type: none"> • De bedrijfsarts is proactief, doortastend, resultaatgericht en bedrijfsmatig optredend vanuit 'wat kan wel'-mentaliteit. De bedrijfsarts is in staat het gedragsmodel en eigen regie te hanteren richting de gedragsmatige visie op vitaliteit, preventie en verzuim en de strategische koers en uitgangspunten van Heliomare. Inschrijver toont dit aan door middel van referenties over de betreffende voorgestelde bedrijfsarts waarin bovenstaande kwalificaties blijken. • De bedrijfsarts staat open afstemming voor de leidinggevendenden en P&O van Heliomare. Ze zijn communicatief sterk: spreken mensen aan op verantwoordelijkheden en gedrag, kunnen dit op alle niveaus binnen de organisatie (hoor en wederhoor). • De bedrijfsarts beschikt over voldoende sociale vaardigheden als tact en inlevingsvermogen gecombineerd met een doortastend en bedrijfsmatig optreden.

	<ul style="list-style-type: none"> • De bedrijfsarts is in staat om naast de rol tijdens verzuim ook een preventieve rol te vervullen en adviezen te geven voor gezond en veilig werken. • De bedrijfsarts is op locatie beschikbaar voor spreekuren, overleg met P&O en leidinggevend kader. Minimaal 70% aanwezigheid op locatie. • De bedrijfsarts is (telefonisch) bereikbaar voor leidinggevend, P&O en andere deskundigen van of via Heliomare.
Eis 28	<ul style="list-style-type: none"> • De bedrijfsarts geeft bruikbare adviezen over de arbeidsbeperkingen en -mogelijkheden, de verwachte prognose met betrekking tot hervatting van de werkzaamheden van de medewerker, zodat de leidinggevende en de medewerker hierover afspraken kunnen maken. • De advisering door de bedrijfsarts is transparant. Dat wil zeggen dat de Opdrachtgever en de medewerker in kwestie door de bedrijfsarts volledig en objectief worden geïnformeerd over mogelijke interventies en over de te verwachten resultaten van deze interventies. • De bedrijfsarts haalt waar nodig informatie op bij externe specialisten en nemen deze informatie mee in het advies richting werkgever en werknemer. • De bedrijfsarts attendeert Opdrachtgever op mogelijkheden om loondoorbetaling-verplichtingen op derden te verhalen (regres). • Wanneer de bedrijfsarts het voornemen heeft veranderingen aan te brengen in hun werkwijze voor Opdrachtgever, dan worden deze uitsluitend doorgevoerd na overleg en overeenstemming met Opdrachtgever.
Eis 29	De Bedrijfsarts wordt voorgesteld aan opdrachtgever. Go no Go ligt bij opdrachtgever na kennismaking.
	Profiel bedrijfsarts
Eis 30	<ul style="list-style-type: none"> • De bedrijfsarts is geregistreerd in het BIG-register en als bedrijfsarts bij het register Arts voor Arbeid en Bedrijfsgezondheidszorg OF zijn als A(N)IOS werkzaam onder supervisie van een BIG geregistreerde bedrijfsarts. Opdrachtgever krijgt graag inzicht in de wijze waarop de supervisie is ingericht. • De bedrijfsarts kent de STECR, NVAB-richtlijnen en communiceert probleemloos in termen van belasting- en belastbaarheid, passend binnen de privacywetgeving. • De bedrijfsarts kan aantoonbaar werken met het Inzetbaarheidsprofiel en/of de FML. • De bedrijfsarts houdt zich aan de wettelijke eisen en termijnen, voortvloeiend uit onder andere de WGBO, Wet verbetering poortwachter, de WGA en de WIA.
	Inzet Taakgedelegeerde
Eis 31	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer geeft een heldere toelichting op de rolverdeling tussen de taakgedelegeerde en bedrijfsarts in de verzuimbegeleiding waarbij de bedrijfsarts in de eerste lijn geborgd is, evenals korte communicatielijnen met de bedrijfsarts. • Opdrachtgever geeft een heldere toelichting op hoe kwaliteit van adviezen van de taakgedelegeerde geborgd is. • De taakgedelegeerde is op locatie beschikbaar voor spreekuren, overleg met P&O en leidinggevend kader. Minimaal 70% aanwezigheid op locatie. • De taakgedelegeerde adviseert evenals de bedrijfsartsen onafhankelijk aan leidinggevende en medewerker. • De taakgedelegeerde is proactief, doortastend, resultaatgericht en bedrijfsmatig optredend vanuit 'wat kan wel'-mentaliteit. De taakgedelegeerde is in staat het gedragsmodel en eigen regie te hanteren richting de gedragsmatige visie op vitaliteit en verzuim en de uitgangspunten van Heliomare. Inschrijver toont dit aan door middel van referenties over de betreffende voorgestelde taakgedelegeerde waarin bovenstaande kwalificaties blijken. • De taakgedelegeerde beschikt over voldoende sociale vaardigheden als tact en inlevingsvermogen gecombineerd met een doortastend en bedrijfsmatig optreden

	<ul style="list-style-type: none"> • De taakgedelegeerde staat open afstemming voor de leidinggevenden en P&O van Heliomare. Ze zijn communicatief sterk: spreken mensen aan op verantwoordelijkheden en gedrag, kunnen dit op alle niveaus binnen de organisatie (hoor en wederhoor). • De taakgedelegeerde is in staat om naast de rol tijdens verzuim ook een preventieve rol te vervullen en adviezen te geven voor gezond en veilig werken. • De taakgedelegeerde is (telefonisch) bereikbaar voor leidinggevenden, P&O en andere deskundigen van of via Heliomare.
	Profiel Taakgedelegeerde
Eis 32	<ul style="list-style-type: none"> • De taakgedelegeerde heeft een relevante opleiding en onderhoudt actief haar kennis en vaardigheden. Een achtergrond over ggz problematiek is een pre. • De taakgedelegeerde houdt zich aan de wettelijke eisen en termijnen, voortvloeiend uit ander andere de Wet verbetering poortwachter, de WGA en de WIA. • De taakgedelegeerde worden voorgesteld aan opdrachtgever. Go no Go ligt bij opdrachtgever na kennismaking.
Naam inschrijver	
Datum	
Handtekening	