



Programma van Eisen

Aanbesteding Arbodiensten

Inschrijving	
1.	Met het indienen van een inschrijving verklaart Opdrachtnemer akkoord te gaan met hetgeen gesteld in het beschrijvend document inclusief alle bijlagen, waaronder het Programma van Eisen. Inschrijving is ondertekend door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van de onderneming.
2.	Zowel de inschrijving is opgesteld in de Nederlandse taal, als de communicatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst geschiedt in de Nederlandse taal.
3.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat aan de inschrijving voor Opdrachtgever geen kosten zijn verbonden, ook niet in het geval deze aanbesteding niet leidt tot het sluiten van een raamovereenkomst.
4.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de eigen inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van toepassing zijn, andere (leverings-)voorwaarden zijn nadrukkelijk uitgesloten.
5.	Opdrachtnemer beschikt over de vereiste wettelijke vergunningen en certificaten als Arbodienstverlener en heeft de bevoegdheid om de gevraagde Arbodiensten in het betreffende werkgebied uit te voeren. Opdrachtnemer dient geregistreerd te zijn bij de Stichting Beheer Certificatie Arbodiensten, aantoonbaar te maken door toezending van het bewijs van inschrijving.
6.	Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en/of beroepsprotocol, een privacyreglement en een protocol second opinion. Opdrachtnemer heeft een duidelijk protocol voor het volgen en toetsen van de kwaliteit van (de uitvoering van de dienstverlening door) de bedrijfsarts en overige zorgprofessionals.
7.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle eisen en voorschriften voortvloeiend uit wet- en regelgeving, waaronder Wet verbetering Poortwachter (WVP), de wet werk en inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA), Werkwijzer Poortwachter UWV/werkgevers, de Arbowet, de geldende cao's, en de NVAB- en STECR richtlijnen.
8.	Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever per omgaande over: - intrekking certificering; - stellen van een eis aan Opdrachtnemer door de Arbeidsinspectie; - boeteoplegging aan Opdrachtnemer door de Arbeidsinspectie.

Team Opdrachtnemer	
9.	Opdrachtnemer heeft een vast team voor Opdrachtgever. Het team bestaat tenminste uit: <u>Een accountmanager / eerste aanspreekpunt</u> Deze functionaris heeft direct contact met de HR-verantwoordelijke en de directeur van Opdrachtgever en bespreekt, stuurt bij en draagt zorg voor verbetering / ontwikkeling van de dienstverlening bij en met de Opdrachtgever. <u>Bedrijfsarts</u> Opdrachtnemer stelt tenminste één vaste BIG-geregistreerde bedrijfsarts ter beschikking (eventueel met een ondersteunend arts (in opleiding) die werkt onder eindverantwoordelijkheid van de BIG-geregistreerde bedrijfsarts) én vervangers <u>Overige (taakgedelegeerde) zorgprofessional(s)</u>

	Tenminste één vaste overige (taakgedelegeerde) professional voor de inzet van ondersteuning middels taakdelegatie, op voorwaarde dat aan alle eisen en voorwaarden wordt voldaan, én vervangers. <u>Administratie</u> Opdrachtnemer zorgt voor de planning spreekuren, het agendabeheer van de professionals en de administratieve ondersteuning. De professionals van Opdrachtnemer die rechtstreeks contact hebben met medewerkers van Opdrachtgever zijn in het bezit van een geldige verklaring omtrent gedrag VOG.
10.	Het team van Opdrachtnemer werkt op een constructieve manier samen met Opdrachtgever. De samenwerking kenmerkt zich door tijdige, adequate en volledige informatie-uitwisseling tussen beide partijen. Het team heeft aandacht voor een goede samenwerkingsgerichte werkrelatie met leidinggevend en andere professionals van Opdrachtgever zoals de HR-adviseurs. De leden van het team werken samen met de leidinggevend en HR-adviseurs van Opdrachtgever aan verzuimpreventie, verzuimbegeleiding en re-integratie van zieke medewerkers.
11.	Opdrachtnemer garandeert continuïteit in de verzuimbegeleiding en advisering aan Opdrachtgever dienst gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Dit geldt zowel in geval van tijdelijke verstoringen zoals vakantie, tijdelijke uitval en/of andere beperkingen, als bij structurele wijzigingen in het team. Structurele wijzigingen in het team worden vooraf afgestemd met Opdrachtgever en voor een definitieve wijziging vindt eerst een klikgesprek plaats.
12.	Bedrijfsarts en (taakgedelegeerde) zorgprofessionals van Opdrachtnemer kunnen rechtstreeks benaderd worden door de leidinggevend en/of de HR-adviseur.
13.	Bij ontevredenheid over een Bedrijfsarts of Taakgedelegeerde zal Opdrachtgever eerst in gesprek gaan met Opdrachtnemer. Indien uit dit gesprek blijkt dat een vervanging noodzakelijk is om de ontevredenheid weg te nemen, zal Opdrachtnemer een geschikte vervanger beschikbaar stellen. Opdrachtnemer dient een CV te verstrekken van de voorgestelde vervanger. Opdrachtgever dient goedkeuring te geven voordat de vervanger wordt ingezet.

Verzuimbegeleiding	
14.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen bij de start van de dienstverlening samen welke langlopende en/of bijzondere dossiers worden overgedragen aan Opdrachtnemer. Indien het voor het herstel van de medewerker van Opdrachtgever wenselijk is dat de huidige arbodienstverlener de verzuimbegeleiding voortzet, dan wordt het dossier niet door Opdrachtnemer overgenomen.
15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opvolging van de termijnen van de Wet Verbetering Poortwachter (probleemanalyse, FML, actueel oordeel, aanlevering medische informatie aan de medewerker) en het plannen van (vervolg-)spreekuren binnen deze termijnen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de sociaal medische begeleiding "UWV-proof" is.
16.	Een verzuimende medewerker kan op verzoek van de leidinggevende / HR terecht voor een afspraak met de professional bij Opdrachtnemer. Dit geldt eveneens voor een preventief gesprek van een niet-verzuimende medewerker en/of een afspraak op eigen verzoek. Opdrachtnemer spant zich uiterst in om spoedaanvragen zo snel mogelijk in te plannen, hierbij is flexibiliteit en een inschatting van de situatie vereist.
17.	De leidinggevende / HR-adviseur kan voorafgaand aan het spreekuur overleg een gerichte vraagstelling aanleveren en de context van de situatie schetsen. Op verzoek van leidinggevende / HR-

	adviseur vindt in complexe casuïstiek voorafgaand aan het spreekuur overleg plaats tussen leidinggevende/HR en de professional van Opdrachtnemer.
18.	Terugkoppelingen van spreekuren, uitnodigingen voor (vervolg-)afspraken, probleemanalyses, FML (en overige documentatie) zijn door de professional vanuit Opdrachtnemer volledig en uitgebreid ingevuld, conform Wet Verbetering Poortwachter en zitten aansluitend na het spreekuur doch uiterlijk binnen 36 uur na een spreekuurafspraak in het geautomatiseerd systeem AFAS van Opdrachtgever.
19.	Opdrachtnemer voert haar spreekuren met de verzuimende medewerkers ten alle tijden op een locatie in de nabijheid van de locatie van Opdrachtgever (Amersfoort). Een gesprek zal niet plaatsvinden op een locatie van Opdrachtgever maar een externe locatie die Opdrachtnemer faciliteert.
20.	Opdrachtnemer houdt zich aan de KNMG-Code Beheer en verkeer sociaal-medische gegevens. Eventueel overdracht van dossiers vindt plaats conform de afspraken die hierover zijn gemaakt met de brancheorganisatie arbodiensten hetgeen o.a. betekent dat er géén kosten in rekening worden gebracht wanneer bijvoorbeeld aan het eind van de contractperiode de verzuimbegeleidingsdossiers van de medewerkers overgedragen moeten worden aan een mogelijke nieuwe opdrachtnemer.

ICT	
21.	Opdrachtgever werkt met het geautomatiseerd systeem AFAS. Hierin wordt procesinformatie rondom het verzuim opgeslagen, en verzuim & herstelmeldingen vinden plaats in AFAS.
22.	Het ICT systeem van Opdrachtnemer, en/of door Opdrachtnemer ingeschakelde partijen, koppelt met het HR en/of salarissysteem AFAS van Opdrachtgever dienst en biedt mogelijkheden voor: • (minimaal) Dagelijkse informatie-uitwisseling voor de uitwisseling van ziek- en herstelmeldingen; • Informatie-uitwisseling voor begeleiding van het ziekteproces, inclusief het uploaden van verzuimdocumenten als terugkoppelingen spreekuur, actuele oordelen, probleemanalyses enz. in het verzuimdossier van betreffende medewerker; • Synchronisatie van medewerkers van Opdrachtgever middels (get)connectoren/App connector; • Rolgebaseerde autorisaties en gebruikersbeheer; Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een back-up van data;
23.	Opdrachtnemer kan een koppeling realiseren met het HR en/of salarissysteem (AFAS) en garandeert dat vanaf contractdatum deze koppeling is gerealiseerd. Er wordt ingezet op zo weinig mogelijk dubbele (administratieve) handelingen. Opdrachtnemer heeft voldoende expertise in huis voor de realisatie van de koppelingen en het onderhoud hiervan.
24.	De ICT-systemen van Opdrachtnemer, en/of door Opdrachtnemer ingeschakelde partijen zijn optimaal beveiligd in het kader van het dataverkeer en de opslag van gegevens en voldoet aan de AVG en aanverwante regelingen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een veilig werkend systeem t.a.v. de medische informatie conform wetgeving en richtlijnen.
25.	Opdrachtnemer ziet er via een ICT-omgeving op toe dat Opdrachtgever geen medische dossiers kan inzien en Opdrachtnemer daarentegen enkel de gegevens van medewerkers inzichtelijk heeft die voor Opdrachtnemer noodzakelijk zijn om de dienstverlening tot uitvoering te brengen. (b.v. ziekmeldingen).

Verwerking persoonsgegevens en privacy
--

26.	Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de eisen en verplichtingen die vanuit de AVG worden gesteld aan de gegevensverwerkingen van bijzondere persoonsgegevens door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is samen met Opdrachtgever verantwoordelijk voor het opstellen van een verwerkersovereenkomst indien dit door Opdrachtnemer of Opdrachtgever noodzakelijk wordt geacht.
27.	Op de uiteindelijke verwerking/deling van de data moet een DPIA worden gemaakt/uitgevoerd. De Opdrachtnemer zal volledige medewerking verlenen aan deze uitvoer. De uit de DPIA gekomen risico's zullen samen met de arbodienst worden beoordeeld en gemitigeerd.
28.	De Opdrachtnemer is NEN7510 en/of ISO27001 gecertificeerd. Of kan aantoonbaar voldoen aan de in de NEN 7510 gestelde eisen.
29.	De Opdrachtnemer beschouwt en behandelt alle medische gegevens van medewerkers van Opdrachtgever waarover hij/zij bij de uitoefening van zijn/haar taak de beschikking krijgt, als strikt vertrouwelijk, en zal deze nimmer aan Opdrachtgever verstrekken, tenzij dit krachtens de wet of in het kader van overdracht verplicht is.

Aanvullende dienstverlening	
30.	Opdrachtgever vindt het van belang dat haar medewerkers zich vitaal en veerkrachtig voelen en lekker in hun vel zitten. Daarom heeft Opdrachtgever aandacht voor gezondheid en het hebben van een gezonde leefstijl. Opdrachtgever investeert daarin (<i>Strategisch Beleidsplan Meerscholen</i>). Opdrachtgever vindt het derhalve van belang dat Opdrachtnemer aanvullende diensten (eventueel in onderaanneming) kan leveren zoals bijvoorbeeld: - Arbeidsdeskundig onderzoek - Tweede spoor traject Additioneel wenst zij gebruik te kunnen maken van: - (Bedrijfs)psycholoog - Bedrijfsmaatschappelijk werk - Vertrouwenspersoon - Haalbaarheidsonderzoek - PAGO Onderzoek - PMO/ health checks - Samenwerking Beleidsmaatschappelijk werker - (Leefstijl)coach - Werkplekonderzoek - Risico inventarisatie en- evaluatie (RI&E) - Loopbaanbegeleiding

Overleg en data/(management)-informatie	
31.	Bij Opdrachtgever vinden er zowel centraal als decentraal op verschillende niveaus overleg plaats met professional(s) van Opdrachtnemer, zoals: • (preventief) overleg met professional(s) arbodienst en management en HR-advies op de scholen (o.a. trends, opvallendheden, verzuimpatronen, casuïstiek, (preventieve) acties en afspraken • periodiek overleg en afstemming met professional(s) arbodienst en team HR-adviseurs (oa trends en ontwikkelingen, preventie)

	• periodieke voortgangs-/evaluatie-overleggen met arbodienst en HR verantwoordelijke en directeur bureau Meerscholen over de algemene dienstverlening (o.a. voortgang dienstverlening en ontwikkelingen, wensen) Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij de totstandkoming van een communicatiematrix. Opdrachtgever is eindverantwoordelijke voor de communicatiematrix. Opdrachtnemer stelt zich proactief op om er op toe te zien dat er conform de communicatiematrix wordt gecommuniceerd.
32.	Opdrachtnemer is in staat periodiek (met nader te bepalen frequentie en tijdstippen en/of (incidenteel) op verzoek) heldere (verzuim-)rapportages / (management-)informatie aan te leveren, inclusief duiding en analyse, die leiden tot verdiepend inzicht en adviezen voor het voorkomen en beperken van verzuim (duurzame inzetbaarheid van medewerkers).

Prijzen & facturatie	
33.	Opdrachtnemer hanteert een vast aansluittarief per medewerker voor backoffice activiteiten, systeem-koppeling en verzuimbegeleiding, en een vast uurtarief voor professionals op basis van verrichtingen. Ook hanteert zij vaste tarieven voor af te nemen trajecten. Opdrachtnemer geeft haar prijzen op in bijlage 5 Prijzenblad.
34.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen
35.	De factuur dient minimaal onderstaande velden te bevatten: - Factuurdatum - Omschrijving werkzaamheden - Aantal - Totaalprijs - Factuurnummer De facturen worden gemaïld in pdf format aan fz@meerscholen.nl
36.	De prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 1 januari 2025 en staan vast tot en met december 2025. De prijzen kunnen na deze periode jaarlijks worden geïndexeerd, voor het eerst op 1 januari 2026, na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Tarieven worden geïndexeerd met de laatste definitieve DPI (Dienstenprijsindex) Gezondheidszorg 060000. 2015=100 van het CBS StatLine - Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 (cbs.nl) Indien opdrachtnemer de prijzen wenst aan te passen aan deze indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk drie (3) maand(en) voor afloop van het contractjaar voor aan de Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtgever vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde indexering, geeft zij schriftelijke goedkeuring voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.