

Bijlage 2 – Programma van Eisen

Referentienummer AER-ARBO24

Nr.	Algemene Eisen
1.	Door een inschrijving in te dienen stemt u in met het Programma van Eisen. Het niet (geheel) voldoen aan/ voorwaardelijk voldoen aan/ niet instemmen met het Programma van Eisen leidt tot uitsluiting van uw organisatie van deze aanbesteding. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van Inschrijver inbegrepen.
2.	Alle (online en offline) contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen in het Nederlands te geschieden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over een goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
3.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers de benodigde kennis voor het uitvoeren van de werkzaamheden op peil houden door middel van bijscholing en trainingen.
4.	Medewerkers van Opdrachtnemer die de gebouwen van Opdrachtgever betreden dienen te beschikken over een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag), niet ouder dan 12 maanden. Alleen bij een audit of een twijfel zal Opdrachtgever bewijsstukken inzake voornoemde opvragen. Eventueel verstrekte gegevens worden uiteraard alleen beschikbaar gesteld aan bevoegde functionarissen en niet aan derden verstrekt. Data zal conform de vigerende wetgeving worden opgeslagen en verwijderd.
Nr.	Facturatie
5.	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/ juiste factuur, maar altijd achteraf. In een zomervakantie kan hier enige vertraging in ontstaan.
6.	Uitsluitend per email één digitale e-factuur (inclusief bijlagen) versturen in leesbare PDF naar een nader te bepalen e-mailadres van de Opdrachtgever. Dit gebeurt per verzamelfactuur. De verzamelfactuur met vermelding van de verrichte diensten (inclusief frequentie). Facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur.
Nr.	Contractbeheer
7.	Opdrachtnemer evalueert per kwartaal met Opdrachtgever de gang van zaken met betrekking tot de raamovereenkomst aan de hand van de rapportages. Dit bestaat uit een kwalitatieve en kwantitatieve analyse en gesprek met Aeres. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader bepaald. Als Opdrachtgever aanleiding ziet om de frequentie te verhogen of te verlagen zal zij dit aangeven en Opdrachtnemer zal bij die frequentie aansluiten.
8.	Minimaal tweemaal per jaar vindt er een strategisch overleg plaats tussen minimaal de bedrijfsarts en het bestuur van Opdrachtgever.
9.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon aan en een vaste vervanger. De bedrijfsarts is tevens toegankelijk voor medewerkers van Aanbestedende dienst als deze zelf contact opnemen of het contact met de bedrijfsarts (of taakgedelegeerde) verloopt via een verantwoordelijke die de afspraak met de bedrijfsarts kan/mag inplannen. Op verzoek van Opdrachtgever is het mogelijk deze contactpersoon te wijzigen, indien daartoe gegronde redenen zijn en nadat partijen hierover in overleg met elkaar zijn getreden. Indien er wijzigingen zijn in de naam, contactgegevens of contactpersoon van Opdrachtnemer, dan geeft Opdrachtnemer dit direct door aan Opdrachtgever.

10.	<p>De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever minimaal tien werkdagen voorafgaand aan het Multi Disciplinair Overleg Verzuim (MDOV) de beschikking krijgt over minimaal de volgende managementinformatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een rapportage en analyse van het verzuim van medewerkers van Opdrachtgever. - Vermoedelijke oorzaken van verzuim. - Trends in het verzuim, ten opzichte van de landelijke trends in verzuim. - Maatregelen die zijn ingezet bij verzuim en ter voorkoming van verzuim. - Concrete adviezen ter voorkoming/ vermindering van verzuim. - Voorgestelde aanpassingen verzuimbeleid. <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor juiste en volledige managementinformatie en dient hier elk kwartaal een kwartaalrapportage van te maken die binnen 1 maand na het kwartaal wordt aangereikt aan de Opdrachtgever.</p>
11.	<p>Na beëindiging van de raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede overdracht aan de mogelijk nieuwe dienstverlener van Opdrachtgever, dit op eerste verzoek van de nieuwe Opdrachtnemer. Vooraf dient er eerst goedkeuring en machtiging van de medewerker voor overdracht van zijn/haar dossier plaats te vinden (wellicht via de huidige dienstverlener). Binnen vier weken, na verzoek, zorgt Opdrachtnemer voor overdracht van alle dossiers aan de nieuwe Opdrachtnemer. Uiteraard geschiedt de overdracht conform de vigerende wet- en regelgeving.</p> <p>De kosten hiervoor dient Inschrijver op te geven op het prijzenblad.</p>
12.	<p>Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze raamovereenkomst dienen bij de prijzen voor de dienstverlening te zijn inbegrepen voor Opdrachtgever. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van Opdrachtgever gehouden worden.</p>
13.	<p>Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling en beroepsprocedure om een advies van een arts door een andere arts (second opinion) te laten hertoetsen.</p>
Nr.	<i>Juridische eisen (geldend voor alle onderdelen)</i>
14.	<p>Indien Opdrachtnemer toerekenbaar niet, of niet binnen de overeengekomen tijdsduur de afspraken met betrekking tot de dienstverlening nakomt, is Opdrachtgever gemachtigd en gerechtigd van Opdrachtnemer te eisen dat Opdrachtnemer voor eigen kosten binnen een redelijke termijn corrigerende actie(s) onderneemt, waarbij spoeddienstverlening (spoedconsult) is inbegrepen. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte te stellen van de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer hieraan niet voldoet, zal Opdrachtgever de gemaakte extra kosten in rekening brengen voor het elders noodzakelijk verwerven van de dienstverlening. Het uitbesteden van dienstverlening elders op kosten van Opdrachtnemer is enkel van toepassing in geval van een toerekenbare tekortkoming waarbij Opdrachtnemer niet in staat is gebleken om binnen een redelijke termijn haar verplichtingen na te komen.</p>
15.	<p>Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksoverheid' (zie voor meer informatie https://wetten.overheid.nl/) evenals eigen privacy-documenten. Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de Opdrachtnemer dit na constatering onverwijld bij de contactpersoon van de Opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt.</p> <p>Het door Opdrachtnemer niet naleven van de wettelijke verplichtingen in het kader van datalekken kan leiden tot het verleggen van de aansprakelijkheid van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer. Omdat Opdrachtnemer ook persoonsgegevens gaat verwerken, is Opdrachtnemer ISO 9001, ISO 27001 en NEN7510 gecertificeerd of zal (als blijkt dat dit nodig is) er een verwerkersovereenkomst worden aangegaan (en/of met diens</p>

	softwareleverancier). Alle maatregelen inzake beveiliging zullen in deze raamovereenkomst worden vastgelegd.
16.	Door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsartsen en andere hulpverleners zijn BIG geregistreerd (in geval van taakgedelegeerden met functie waarvoor BIG registratie nodig is) en handelen volgens de beroepscode van de Nederlandse Vereniging voor Bedrijfsartsen. Een (nog) niet geregistreerde bedrijfsarts werkt altijd onder de verantwoordelijkheid van een geregistreerde bedrijfsarts. Het aanvullend inzetten van een arts in opleiding is alleen na uitdrukkelijke (schriftelijke) goedkeuring van de Opdrachtgever mogelijk.
Nr.	Dienstverlening
17.	Opdrachtnemer garandeert gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst continuïteit van de dienstverlening. Bij eventueel uitval van de bedrijfsarts, de taakgedelegeerde of andere professional zorgt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk voor adequate vervanging, zonder dat hiervoor Opdrachtgever meerkosten in rekening worden gebracht.
18.	Bij ontevredenheid over het functioneren van de bedrijfsarts of andere professional(s) zal Opdrachtnemer deze in overleg met Opdrachtgever vervangen. Er is een mogelijkheid om ontevredenheid weg te nemen voordat wordt overgegaan tot vervanging.
19.	De aanvangstijd op werkdagen is 08.30 uur, vanaf dit tijdstip dient Opdrachtgever telefonisch contact op te kunnen nemen met medewerkers van de Opdrachtnemer. De bedrijfsarts en eerste lijn (of een adviseur die aan door inschrijver aangeboden kwaliteit voldoet) zijn op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.00 uur telefonisch en via e-mail bereikbaar voor Opdrachtgever en haar medewerkers. De reactietijd is maximaal 48 uur tijdens werkdagen.
20.	Opdrachtnemer signaleert trends in ziekteverzuim en informeert Opdrachtgever hier proactief over, en doet proactief aanbevelingen.
21.	<p>Het dient voor medewerkers van Opdrachtgever mogelijk te zijn om (in uitzonderlijke gevallen) een spoedconsult (binnen 2 werkdagen) te krijgen (maximaal 5 maal per jaar totaal voor de gehele organisatie) bij de bedrijfsarts of andere hulpverlener. Indien er sprake is van een spoedconsult dan wordt deze spoedaanvraag als volgt onderbouwd door de leidinggevende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat is de reden voor een spoedconsult? - Wat is de voorinformatie? - Wat is dan de concrete vraagstelling? <p>In geval van een spoedspreekuur heeft Opdrachtnemer de volgende mogelijke invullingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eigen bedrijfsarts op afgesproken locatie of - Eigen bedrijfsarts op andere locatie of - Eigen bedrijfsarts digitaal/ telefonisch of - Vervangend bedrijfsarts op afgesproken locatie of - Vervangend bedrijfsarts op andere locatie - Vervangend bedrijfsarts digitaal/ telefonisch. <p>In overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever voor de planning en organisatie kan er indien nodig een prioritering gemaakt worden in de agenda door bijvoorbeeld een andere afspraak te verzetten.</p>
22.	Het dient mogelijk te zijn voor medewerkers van Opdrachtgever om een second opinion te krijgen van een andere bedrijfsarts of andere hulpverlener. De kosten voor een second opinion kunnen worden doorbelast aan de Opdrachtgever.
23.	Opdrachtnemer komt binnen de basis dienstverlening zoals ingevuld op het prijzenblad niet met meerwerk, het betreft een all-in tarief zonder discussies.

24.	Als onverhoopt medewerkers/ artsen vervangen moeten worden aan de zijde van de Opdrachtnemer wil Opdrachtgever hier direct van op de hoogte te worden gesteld en wil deze eerst een klikgesprek met deze nieuwe medewerker/arts hebben voordat Opdrachtgever akkoord kan gaan met deze mutatie. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor deze nieuwe inzet (gemotiveerd) niet te accepteren, dan zal Opdrachtnemer voor een adequatere vervanging moeten zorgen. Ook hier zal eerst een klikgesprek mee gevoerd worden.
Nr.	<i>Dienstverlening/ privacy</i>
25.	<p>De Arbo-dienst heeft een wettelijk verplicht certificaat op grond van artikel 14a, tweede of derde lid, van de Arbeidsomstandighedenwet en artikel 2.14, eerste en tweede lid, van het Arbeidsomstandighedenbesluit. Daarmee voldoet de Arbo-dienst aan de eisen in artikel 7.5.3 <i>Beheersing van gedocumenteerde informatie</i> van het Certificatieschema Arbo-diensten, vastgesteld door de Stichting Beheer Certificatieregeling Arbodiensten (SBCA), gepubliceerd in de Staatscourant d.d. 5 december 2018.</p> <p>De Arbo-dienst hanteert dataminimalisatie als uitgangspunt voor het inrichten van haar werkwijze en systemen. De Arbo-dienst levert een overzicht per dienst met de volgende informatie: de aard van de verwerking, het doel van de verwerking, de soorten (bijzondere) persoonsgegevens die verwerkt worden en van wie.</p> <p>De Arbo-dienst verschaft inzage in de rapportage van de meest recente informatiebeveiligingsaudit of informeert Opdrachtgever over de uitkomst van een dergelijke uitgevoerde audit.</p> <p>De Arbo-dienst verwerkt enkel (bijzondere) persoonsgegevens van zieke medewerkers van Aeres.</p> <p>De Arbo-dienst kan voldoende technische informatie overleggen om Aeres in de gelegenheid te stellen de risico's bij het verbinden van netwerken, applicaties en systemen te beoordelen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De toegang tot systemen van de Arbo-dienst gebeurt via twee factor authenticatie. - Transport van persoonsgegevens is versleuteld. - De Arbo-dienst kan aantonen dat zij een back-up beleid voert. <p>De Arbo-dienst verschaft na gunning een overzicht van haar subverwerkers met vermelding van partijnaam en vestigingsplaats, beknopte omschrijving taak/dienst waaruit blijkt welke informatie wordt verwerkt door deze subverwerker, plaats/land van opslag.</p> <p>Om te kunnen beoordelen of een verwerkersovereenkomst nodig is tussen Aeres en de Arbo-dienst waar het de wettelijke taken van Aeres als werkgever betreft, verschaft de Arbo-dienst een overzicht van de informatiesystemen die nodig zijn om het programma van eisen van Aeres te realiseren.</p> <p>De Arbo-dienst zal de verzuimadministratie na ziekmelding gaan verzorgen, zij maakt gebruik van een extern beheerd verzuimsysteem (teneinde te garanderen dat Aeres geen inzicht krijgt in gezondheidsgegevens van de werknemer). Zowel Aeres als de Arbo-dienst sluiten een verwerkersovereenkomst met de beheerder van het verzuimsysteem, waarin onder andere wordt vastgelegd dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alleen de Arbo-dienst of bedrijfsarts toegang krijgt tot het medisch dossier. - De Arbo-dienst of bedrijfsarts alleen toegang krijgt met twee-factor-authenticatie – voor gezondheidsgegevens gelden namelijk extra strenge beveiligingseisen. - De wettelijke bewaartermijn van 20 jaar kan worden nageleefd en het dossier daarna wordt vernietigd.

	<p>- Werknemers hun rechten kunnen uitoefenen, zoals het recht op inzage, correctie en verwijdering.</p> <p>Aeres maakt geen gebruik van subverwerkers die persoonsgegevens opslaan buiten de Europese Economische Ruimte.</p>
26.	Op verzoek van de Opdrachtgever kan een medewerker eerder dan 6 weken worden opgeroepen bij de bedrijfsarts voorzien van een gerichte vraagstelling. Wanneer Opdrachtgever het nodig vindt dat een medewerker eerder dan 6 weken wordt opgeroepen zal zij hierover in overleg treden met Opdrachtnemer.
27.	<p>In de 6^e verzuimweek stelt Opdrachtnemer een probleemanalyse op en plant hiervoor in de 6^e week een spreekuur in.</p> <p>Bij een verwachting van geen langdurig verzuim (korter dan 13 weken) hoeft (tenzij de Opdrachtgever hier nadrukkelijk om verzoekt) geen spreekuur in de 6e week plaats te vinden, maar altijd uiterlijk in de 13e week van het verzuim.</p>
28.	Indien nodig plant Opdrachtnemer bij haar bedrijfsarts of taakgedelegeerde vervolgesprekken in.
29.	In week 87 stelt Opdrachtnemer op eigen initiatief een actueel oordeel op als onderdeel van het re-integratieverslag.
30.	De Opdrachtgever verzorgt de 42 ^e weekmelding zelf bij het UWV.
31.	De bedrijfsarts mag worden ondersteund met een bedrijfsarts in opleiding of taakgedelegeerde.
32.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het plannen van de afspraken en het spreekuur en het verzenden van bijbehorende uitnodigingen.
33.	De Opdrachtnemer levert altijd binnen 2 werkdagen een terugkoppeling van het spreekuur.