

Bijlage 2: Programma van eisen AANGEPAST

Behorende bij aanbesteding Basiscontract Arbodienstverlening met kenmerk 20241917135

Europese openbare aanbesteding

Basiscontract Arbodienstverlening

ten behoeve van de



**Gemeente
Haarlem**



**Gemeente
Zandvoort**

Kenmerk: 20241917135

Datum: 01-04-2025

Versie: definitief

Bijlage 2: Programma van eisen **AANGEPAST**

Behorende bij aanbesteding Basiscontract Arbodienstverlening met kenmerk 20241917135

Nr.	
	Algemene Eisen
1	Opdrachtnemer is in staat de uitvoering van de Opdracht te starten op 01-01-2026 en conform de Aanbestedingsleidraad en de Inschrijving af te ronden.
2	De implementatiefase vindt plaats van 1-10-2025 t/m 31-12-2025 zodat de dienstverlening direct van start kan gaan vanaf 01-01-2026.
3	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor te fluctueren in volume: Opdrachtgever kan tot maximaal 50% boven als beneden de oorspronkelijke geraamde waarde; zie de herzieningsclausule in het concept Overeenkomst.
4	Wijzigingen in het aantal uren dienstverlening van de verschillende disciplines worden minimaal 3 maanden van tevoren in overleg overeengekomen.
5	Medewerkers van opdrachtnemer die de werkzaamheden zullen uitvoeren dienen de Nederlandse taal zowel in woord als geschrift goed te beheersen.
6	De dienstverlening is beschikbaar voor alle medewerkers en politieke ambtsdragers van gemeente Haarlem en Zandvoort.
	Inhoud dienstverlening
7	Inzet van 32 uur per week voor gemeente Haarlem, waarvan 16 uur bedrijfsarts en 16 uur medewerker in taakdelegatie.
8	De dienstverlening wordt geleverd gedurende tenminste 47 weken per jaar.
9	De dienstverlening wordt uitgevoerd op vaste dagdelen die tijdens de implementatiefase afgesproken worden.
10	Uitvoering van de dedicated spreekuren voor gemeente Haarlem in hele dag (8uur) of halve dag/dagdeel (4uur), op maandag t/m donderdag tussen 8.30 en 17.30 uur.
11	Sociaal medische begeleiding bij ziekte en re-integratie conform de vereisten van de Wet Verbetering Poortwachter.
12	De verzuimspreekuren worden uitgevoerd op locatie van gemeente Haarlem, in een daarvoor ingericht ruimte en vrije toegang tot de werkvloer.
13	Het voeren van open spreekuur, waarbij de medewerker zonder tussenkomst van de werkgever toegang heeft tot het preventief spreekuur van de bedrijfsarts.
14	Deelname aan Sociaal Medisch Overleg (SMO) en beleids SMT binnen de beschikbare uren.
15	Advisering over de RI&E en toetsing van de RI&E.
16	Advisering over PAGO/PMO.
17	Advisering over aanstellingskeuringen.
18	Bieden van de mogelijkheid tot een second opinion bij een andere bedrijfsarts.
19	Vaststellen en melden van beroepsziekten.
20	Advisering aan de opdrachtgever over preventie van gezondheidsklachten en vitaliteit.
	Disciplines (professionals) en vervanging
21	De verzuim- en re-integratiebegeleiding wordt uitgevoerd door 2 vaste artsen in combinatie met 1 of 2 vaste medewerkers in taakdelegatie.
22	Van de in te zetten artsen is tenminste één BIG geregistreerd bedrijfsarts, de andere mag bedrijfsarts in opleiding zijn (werken onder supervisie).
23	De taakgedelegeerde is minimaal HBO opgeleid, heeft minimaal 3 jaar ervaring in deze rol, is hiervoor opgeleid en heeft een lidmaatschap van een beroepsvereniging of beroepenregister relevant voor taakdelegatie (RCMT, CMTD, NVPOB, V&VN Arboverpleegkundigen).

Bijlage 2: Programma van eisen **AANGEPAST**

Behorende bij aanbesteding Basiscontract Arbodienstverlening met kenmerk 20241917135

24	De taakgedelegeerde heeft minimaal 3 jaar ervaring en heeft affiniteit met de re-integratie van medewerkers met psychische klachten.
25	Opdrachtgever biedt de mogelijkheid tot inzet van de volgende specialismen: arbeidsdeskundige, hoger veiligheidsdeskundige, arbeidshygiënist, arbeid- en organisatiedeskundige, bedrijfsmaatschappelijk werk en bedrijfspsycholoog, welke voor hun vakgebied zijn gediplomeerd en geregistreerd.
26	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de continuïteit in de dienstverlening is gewaarborgd. Tijdens ziekte en verlof van de arts of taakgedelegeerde is opdrachtnemer in staat binnen vijf (5) werkdagen gekwalificeerde vervangende medewerkers in te zetten.
27	Structurele vervanging van een arts of taakgedelegeerde op initiatief van opdrachtnemer vindt altijd plaats in overleg met en na akkoord opdrachtgever. Hierbij wordt de mogelijkheid gegeven aan opdrachtnemer voor een 'klikgesprek'.
28	Indien opdrachtgever tijdens de dienstverleningsperiode, na evaluatie met opdrachtnemer, heeft vastgesteld dat er geen klik is met een arts of taakgedelegeerde, of de overeengekomen (kwaliteit van) dienstverlening niet kan leveren, dan is opdrachtnemer genoodzaakt om structurele vervanging te regelen. Bij structurele vervanging van de taakgedelegeerde of de bedrijfsarts, kan de inzet niet eerder aanvangen dan na een gesprek en de goedkeuring van opdrachtgever.
29	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat iedere vervanging van de door opdrachtnemer in te zetten taakgedelegeerde en bedrijfsarts niet tot hogere kosten voor opdrachtgever leidt. De vervangende medewerkers die ingezet worden, beschikken over de voor de opdracht vereiste deskundigheid, opleidingsniveau en relevante werkervaring.
	Verzuimbegeleiding, advisering en samenwerking
30	Voor de beschikbare uren ziekteverzuimbegeleiding en re-integratie advisering plant de medewerker ziekteverzuim van opdrachtgever de agenda afspraken in van de opdrachtnemer en stuurt hiervoor de uitnodiging. Werkafspraken over de benodigde tijd per (soort) gesprek en beschikbaarheid van (voor)informatie wordt afgestemd tussen opdrachtnemer en opdrachtgever in de implementatiefase.
31	Voorafgaand aan het verzuimspreekuur neemt bedrijfsarts of taakgedelegeerde kennis van de beschikbare voorinformatie en vraagstelling voor het spreekuur.
32	Bedrijfsarts/taakgedelegeerde meldt een no-show of afmelding voor het verzuimspreekuur dezelfde dag bij de medewerker ziekteverzuim.
33	De terugkoppeling van het ziekteverzuimspreekuurcontact wordt door opdrachtnemer binnen 48 uur schriftelijk aangeleverd aan opdrachtgever en medewerker.
34	De terugkoppeling van het verzuimspreekuur wordt door de arts/taakgedelegeerde in de verzuimmodule van het e-HRM systeem van opdrachtgever opgeslagen.
35	In terugkoppelingen staan concrete handvatten aangaande de inzetbaarheid, startdatum, urenopbouw, noodzakelijke aanpassingen in het werk en met welke beperkingen er rekening gehouden moet worden.
36	De terugkoppeling bij (nog) geen benutbare mogelijkheden is gericht op het verlagen van de hervattingsdrempel en bevat concrete adviezen.
37	Bedrijfsarts en taakgedelegeerde dragen actief bij aan het de-medicaliseren van niet medische verzuimsituaties en stimuleren de leidinggevende en medewerker tot het vinden van een oplossing buiten het verzuim.
38	Bedrijfsarts en taakgedelegeerde nemen initiatief tot het voeren van driegesprekken met de medewerker en leidinggevende.

Bijlage 2: Programma van eisen **AANGEPAST**

Behorende bij aanbesteding Basiscontract Arbodienstverlening met kenmerk 20241917135

39	Bedrijfsarts en taakgedelegeerde zijn in staat om arbeidsconflicten te herkennen en hierop te adviseren conform het protocol en de richtlijn arbeidsconflicten.
40	De bedrijfsarts en taakgedelegeerde geven gevraagd en ongevraagd advies aan de leidinggevende als casemanager, de medewerker en HRM.
41	De bedrijfsarts en taakgedelegeerde signaleren trends in oorzaken van verzuim, al dan niet werk gebonden en adviseren hierover aan HRM, de directie en de ondernemingsraad.
42	De bedrijfsarts adviseert, indien van toepassing, noodzakelijke behandeltrajecten welke door de zorgverzekeraar van de medewerker worden vergoed. Alleen in overleg met opdrachtgever zijn interventies op kosten van de opdrachtgever mogelijk.
43	Taakgedelegeerde en bedrijfsarts hebben een duidelijke rolverdeling welke vastgelegd wordt en gedeeld wordt met opdrachtgever ten behoeve van verduidelijking naar medewerkers en managers.
44	De taakgedelegeerde zoekt actief contact met de manager en/of de HR-businesspartner bij vertraagde re-integratie als gevolg van belemmerende factoren in de werksituatie.
	Verzuimanalyse
45	Er wordt 1x per jaar door opdrachtnemer een uitgebreide verzuimanalyse geleverd met verzuimpercentages per diagnosegroep op organisatieniveau en waar mogelijk bijzonderheden op afdelingsniveau.
46	In de jaarlijkse verzuimanalyse worden door opdrachtnemer adviezen gegeven ter voorkoming van gezondheidsklachten en ziekteverzuim.
47	Ten behoeve van de verzuimanalyse levert opdrachtgever de verzuimcijfers uit het e- HRM systeem aan opdrachtnemer.
	Overleg
48	Overleggen worden gepland in de gecontracteerde dagdelen.
49	De bedrijfsarts en/of de taakgedelegeerde is aanwezig bij het SMO, waarbij er gemiddeld 2x per jaar per afdeling een SMO georganiseerd wordt
50	De bedrijfsarts heeft minimaal 1x per jaar overleg met de directie/algemeen directeur en de afdelingsmanager HRM over het ziekteverzuim, trends, ontwikkelingen en preventiemogelijkheden.
51	De bedrijfsarts heeft minimaal 1x per jaar overleg met de ondernemingsraad.
52	De centrale preventiemedewerker (arbo adviseur) heeft regelmatig, maar minimaal 4x per jaar, overleg met de bedrijfsarts.
	Implementatie en evaluatie dienstverlening
53	Opdrachtnemer is beschikbaar voor de implementatie van de dienstverlening in de periode van 1-10-2025 tot 31-12-2025, zodat de dienstverlening vanaf 1-1-2026 direct van start gaan.
54	Opdrachtnemer wijst een vast contactpersoon/accountmanager aan als aanspreekpunt voor opdrachtgever voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot overeenkomst, de implementatie en de uitvoering van de opdracht.
55	Opdrachtgever verwacht een overdracht van de langlopende verzuimdossiers tussen de bedrijfsarts van opdrachtnemer en de vertrekkende bedrijfsarts en in de vorm van een persoonlijk collegiaal overleg voor zover dit is toegestaan conform de geldende privacy wet- en regelgeving . Voor deze activiteit kan opdrachtnemer maximaal 8 uur bedrijfsarts factureren.
56	Evaluatie van de dienstverlening vindt plaats aan de hand van een SLA met KPI's.

Bijlage 2: Programma van eisen **AANGEPAST**

Behorende bij aanbesteding Basiscontract Arbodienstverlening met kenmerk 20241917135

57	Opdrachtgever en opdrachtnemer stemmen minimaal 1x per jaar (1e jaar 2x) af over de effectiviteit van de dienstverlening van opdrachtnemer en de rolinvulling bij de opdrachtgever, teneinde te streven naar een verzuimreductie dan wel verzuimbeheersing. Hierbij wordt het SLA met KPI's gebruikt.
58	Opdrachtnemer komt met een voorstel voor SLA met KPI's waar tenminste het volgende in gemeten wordt: klanttevredenheid en blijvend voldoen aan wet- en regelgeving, waaronder privacy en informatiebeveiliging.
59	Klanttevredenheid dient gemeten te worden onder meerdere stakeholders: medewerkers, leidinggevenden, afvaardiging van HRM, directie, OR, en ook de opdrachtnemer zelf. Opdrachtnemer komt met een voorstel hoe dit te meten.
60	Onder klanttevredenheid verwacht opdrachtgever tenminste KPI's die enerzijds meten hoe door opdrachtnemer optimale invulling gegeven wordt aan de inhoudelijke dienstverlening ten einde doelstellingen van de Opdrachtnemer te behalen, anderzijds ook op de wijze waarop samengewerkt, gecommuniceerd en in lastige situaties gehandeld wordt bij de Opdrachtnemer voor Opdrachtgever (rekening houdend met de onderlinge taakverdeling tussen bedrijfsarts en taakgedelegeerde) en tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer teneinde de werkkrelatie tussen beide partijen soepel en constructief te houden.
61	Specifiek onder blijvend voldoen aan wet- en regelgeving vraagt opdrachtgever dat opdrachtnemer de garantie geeft dat van betrokken medewerkers bij de opdrachtnemer te allen tijde een geldig VOG opgevraagd en overlegd kan worden. Tevens dient opdrachtnemer jaarlijks aantoonbaar te laten zien dat zij blijven voldoen aan de NEN 7510 of ISO 27001:2022. Opdrachtnemer overlegt jaarlijks proactief het laatste audit rapport en de verklaring van toepasselijkheid.
62	Voor het aflopen van de samenwerking worden binnen drie maanden de medische dossiers door opdrachtnemer kosteloos overgedragen aan de nieuwe bedrijfsarts, na uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de betreffende medewerker.
	ICT, privacy en security
63	Opdrachtnemer dient zijn verzuimsysteem te koppelen met e-HRM systeem van opdrachtgever, waar gemeenten gebruik van maken, voor de automatische doorgifte van de ziek- en herstelmeldingen.
64	Medewerkers van opdrachtnemer die de gebouwen van opdrachtgever betreden, gesprekken voeren met zieke medewerkers en leidinggevenden en toegang hebben tot (delen van) informatiesystemen dienen te beschikken over een geldige VOG (Verklaring Omtrent Gedrag). Opdrachtgever zet hiervoor de digitale aanvraag van de VOG klaar in de implementatiefase.
65	Opdrachtnemer die persoonsgegevens registreert en verwerkt zal deze persoonsgegevens behandelen overeenkomstig de vigerende privacy wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
66	Opdrachtnemer zal persoonsgegevens uitsluitend verwerken waaronder ook wordt begrepen het verstrekken aan derden, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht en de verwerking voldoet aan het gestelde in de vigerende privacy wet- en regelgeving.
67	Indien opdrachtnemer overweegt gegevens te verstrekken aan een andere, niet-gerelateerde zorgpartij, neemt hij hierover contact op met opdrachtgever.
68	De verwerking van de persoonsgegevens in het systeem van opdrachtnemer vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
69	De Opdrachtnemer van de arbodienst, die hardware (hostingomgeving), netwerkverbindingen of softwarepakket(ten) ter ondersteuning van de dienstverlening, installeren, onderhouden, beheren en daartoe fysieke of logische toegang hebben tot de informatiesystemen zijn NEN-EN-ISO/IEC 27001:2022 of NEN7510 gecertificeerd.

Bijlage 2: Programma van eisen **AANGEPAST**

Behorende bij aanbesteding Basiscontract Arbodienstverlening met kenmerk 20241917135

70	Gedurende looptijd van het contract dient opdrachtnemer aantoonbaar te laten zien dat zij blijven voldoen aan de NEN 7510 of ISO 27001:2022. Dit vindt plaats door het overleggen van het laatste audit rapport en de verklaring van toepasselijkheid.
71	Indien opdrachtnemer handelt in strijd met het bepaalde in dit artikel en/of de vigerende privacy wet- en regelgeving, is hij aansprakelijk voor alle schade van opdrachtgever of de betrokkene die uit dit strijdig handelen voortvloeit.
	Klachtenregeling en regeling second opinion
72	Opdrachtnemer beschikt over een duidelijke werkwijze/ procedure die beschrijft hoe en waar de werknemer een eventuele klacht kan indienen over de dienstverlening door de bedrijfsarts.
73	Opdrachtnemer heeft een duidelijke procedure voor een second opinion en kan deze binnen 14 dagen laten uitvoeren.
	Facturatie
74	Opdrachtnemer factureert maandelijks, uiterlijk in de maand na afloop van de te factureren periode middels een verzamelfactuur.
75	De verzamelfactuur bevat een overzicht van het aantal uren per ingezet specialisme
76	Facturering van werkzaamheden die in onder-aanneming worden uitgevoerd worden door opdrachtnemer als hoofdaannemer verzorgd en toegevoegd aan de verzamelfactuur.
77	Facturen worden digitaal verzonden naar crediteuren@haarlem.nl met een cc naar ziekteverlof@haarlem.nl
78	Facturen bevatten het PO-/ inkoopordernummer of een andere code waarmee de factuur gematcht kan worden met geplaatste opdrachten.
	Commercieel
79	Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 1 januari 2026 en zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2027.
80	Opdrachtnemer dient een voornemen voor prijsaanpassing, na 1 januari 2028, minimaal vier (4) weken voor de ingangsdatum bekend te maken aan de contractmanager van opdrachtgever. De prijswijziging is gebaseerd op het Prijsindexcijfer NZa (Nederlandse Zorgautoriteit) personele kosten. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van opdrachtgever. Bij een te late opgave vervalt het recht op prijsindexering.
81	Indien in een jaar afgezien is van het herzien van tarieven en prijzen, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één (1) jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.