

Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze Europese openbare aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart opdrachtnemer zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Omschrijving en doel

D-1	De visie van opdrachtgever op verzuimbeheersing heeft de volgende kenmerken; Direct(e) en persoonlijke aandacht van de arbodienst op de eerste dag van een verzuimmelding is cruciaal.
D-2	Niet elke verzuimmelding is medisch van aard en niet in alle gevallen hoeft daarom beoordeling door een Bedrijfsarts/ Arboarts plaats te vinden. Dit wordt per geval zorgvuldig afgewogen door opdrachtnemer
D-3	Het is niet de opdrachtgever als werkgever die bepaalt of iemand wel of niet in staat is om te werken. Dit wordt vastgesteld door een gekwalificeerd medewerker van de opdrachtnemer die de juiste vragen kan en mag stellen.
D-4	De privacy van de medewerkers moet altijd worden gewaarborgd.

Algemeen

Eis	Omschrijving
A-1	<u>Akkoordverklaring</u> Opdrachtnemer gaat akkoord met de inschrijvingsvoorwaarden, aanbestedingsdocumentatie, de controle van inschrijvingen en beoordelingsprocedure.
A-2	<u>Nederlandse taal</u> Het contracteren en de uitvoering van de dienstverlening geschiedt in de Nederlandse taal.
A-3	<u>Geen afnamegarantie</u> De Inschrijving is gebaseerd op de verwachte afname van opdrachtgever, genoemde verwachting is geen afnamegarantie.
A-4	<u>Wet- en regelgeving</u> Opdrachtnemer houdt zich aan alle eisen en voorschriften voortvloeiend uit wet- en regelgeving, waaronder maar niet uitsluitend 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.
A-5	<u>AVG</u> Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens van opdrachtgever in overeenstemming met de bepalingen zoals opgenomen binnen de AVG.
A-6	<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. Opdrachtnemer zal in deze een geheimhoudingsverklaring tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard. Tevens

	dient door medewerkers van de opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring te worden getekend. Hierbij wordt rekening gehouden met het medisch beroepsgeheim.
A-7	<u>Belangenverstrengeling</u> Wanneer sprake is van (mogelijke) belangenverstrengeling dient de opdrachtnemer dit terstond aan te geven bij opdrachtgever en opdrachtnemer zullen gezamenlijk besluiten wat de gevolgen en ondernomen acties zullen zijn van de (mogelijke) belangenverstrengeling.
A-8	<u>Klachtenprocedure</u> Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en is aangesloten bij de geschillencommissie voor arbodiensten.

Functionarissen

Eis	Omschrijving
F-1	<u>Vast accountteam</u> Opdrachtnemer stelt een vast accountteam aan opdrachtgever beschikbaar. Dit accountteam bestaat minimaal uit: - Accountmanager De accountmanager staat in nauw contact met de verantwoordelijke binnen opdrachtgever en bespreekt ontwikkelingen, stuurt bij en verbetert de dienstverlening. De accountmanager (of vervangend accountmanager) is direct bereikbaar. - Bedrijfsarts/ Arboarts U stelt minimaal één vaste BIG-geregistreerde Bedrijfsarts/ Arboarts (eventueel met een arts in opleiding ter ondersteuning) aan voor opdrachtgever. - Taakgedelegeerde casemanager / consulent opdrachtgever wil werken middels taakdelegatie, op de voorwaarde dat aan alle eisen en voorwaarden wordt voldaan. Voor de invulling van de taakgedelegeerde geldt dat opdrachtnemer één vaste vervanger dient aan te stellen. Met betrekking tot de in te zetten functionarissen geldt dat zij affiniteit met en begrip voor de doelgroep dienen te hebben. De functionarissen van de opdrachtnemer zijn in staat om hun communicatiestijlen en toonzetting aan te passen aan de specifieke situatie en medewerker. De basishouding wordt gekenmerkt door vriendelijkheid en klantgerichtheid.
F-2	<u>Bereikbaarheid</u> Opdrachtnemer garandeert telefonische bereikbaarheid op werkdagen van minimaal 08.00 uur tot 17.00 uur. De taakgedelegeerde dient rechtstreeks benaderd te kunnen worden door opdrachtgever. Functionarissen van opdrachtnemer reageren maximaal binnen een termijn van drie (3) werkdagen op reguliere mail/telefonische vragen of verzoeken vanuit opdrachtgever en bij urgente verzoeken op dezelfde werkdag.
F-3	<u>Vervangen vaste functionarissen</u> Indien één van de ingezette functionarissen uitvalt wegens ziekte of verlof, heeft opdrachtnemer de verplichting om deze direct te laten vervangen. Op het moment dat een functionaris langer dan twee weken afwezig is, wordt vervanging vooraf afgestemd met opdrachtgever. Opdrachtgever heeft daarnaast de mogelijkheid om permanente vervanging van een functionaris te eisen wanneer: - De afwezigheid van de vaste functionaris langer duurt (of gaat duren) dan 6 maanden. - De vaste functionaris, na herhaaldelijke aanwijzingen van opdrachtgever, niet voldoet aan

	<p>de gestelde eisen in het programma van eisen of er geen sprake is van een aansluiting bij de samenwerking tussen de arbodienstverlener en opdrachtgever.</p> <p>In het geval van vervanging wordt de vervangende functionaris ter instemming voorgesteld aan opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht om met gegronde redenen een voorgestelde vervangende functionaris af te keuren, in welk geval opdrachtnemer verplicht is een alternatieve vervanger aan te dragen, tot de positie is vervuld met instemming van opdrachtgever.</p>
--	---

Operationeel

Eis	Omschrijving
O-1	<p><u>Spreekuren</u></p> <p>Spreekuren vinden plaats op de locatie van opdrachtgever (Arnhem en Bemmelen). Er is geen sprake van dienstverlening op locatie van opdrachtnemer.</p>
O-2	<p><u>Urenafname</u></p> <p>De urenafname en verdeling over werkdagen wordt gedurende de implementatie van de dienstverlening afgestemd tussen partijen.</p>
O-3	<p><u>Plannen van spreekuren</u></p> <p>De planning van spreekuren wordt gemaakt door de opdrachtnemer, waarbij eveneens wordt bepaald door welke functionaris een medewerker van opdrachtgever gezien dient te worden. Met betrekking tot het vaststellen van de planning zal de Opdrachtnemer afstemming zoeken met opdrachtgever. Bij het opstellen van de planning bewaakt de Opdrachtnemer de wettelijke termijnen vanuit de Wet verbetering poortwachter.</p>
O-4	<p><u>Rapportages</u></p> <p>Opdrachtnemer dient rapportages van uitgevoerde spreekuren binnen drie (3) werkdagen beschikbaar te stellen aan opdrachtgever en betreffende medewerker. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat opdrachtnemer duidelijke en concrete rapportages opstelt, die eenduidig zijn en niet voor meerdere uitleg vatbaar.</p> <p>Opdrachtnemer dient een rapportage op te stellen waarin minimaal de volgende onderwerpen zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inzetbaarheid met concrete re-integratie mogelijkheden (al dan niet arbeid therapeutisch); - Verwachting hersteltermijn; - Prognoses; - Terugkoppeling opgehaalde informatie (derden); - Vervolg afspraken/ acties. <p>Het is opdrachtnemer toegestaan om bij gegronde redenen de rapportage later dan 72 uur aan te leveren. Opdrachtnemer dient dit echter vooraf te melden bij opdrachtgever. 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.</p>
O-5	<p><u>Interventies</u></p> <p>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 extra interventies op kosten van opdrachtgever, alvorens daarover in overleg te treden met opdrachtgever. De inzet van interventies wordt door</p>

	opdrachtgever zelf geregeld. 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-6	<u>Langlopende dossiers</u> Tijdens de implementatie van de dienstverlening bepalen partijen gezamenlijk welke langlopende dossiers worden overgenomen door Opdrachtnemer. Indien het voor het herstel van de medewerker van opdrachtgever wenselijk is dat de huidige arbodienstverlener het proces voortzet, dan wordt het dossier niet door opdrachtnemer overgenomen, dit ter beoordeling van opdrachtgever.
O-7	<u>Dag 1</u> Opdrachtnemer neemt op de eerste dag van het verzuim contact op met de verzuimende medewerker, beoordeelt de verzuimmelding en geeft een terugkoppeling naar opdrachtgever.
O-8	<u>Meldingen UWV</u> Opdrachtnemer verzorgt alle WvP meldingen via het UWV.
O-9	<u>Administratie</u> Opdrachtnemer zorgt voor de administratieve afhandeling van het verzuim, zoals de planning, uitnodigingen opstellen en versturen, registratiesysteem bijhouden, medische machtigingen versturen etc.

Overgangsperiode en implementatie

Om een soepele overgang van de arbodienstverlening te waarborgen, geldt een overgangsperiode van vier maanden voorafgaand aan de officiële startdatum van de dienstverlening op 1 januari 2026. Tijdens deze overgangsperiode wordt van de opdrachtnemer vereist dat hij nauw samenwerkt met de huidige arbodienstverlener en Scalabor.

I-1	Schaduwdraaiperiode: De opdrachtnemer zal gedurende de periode 1 september 2025 – 31 december 2025 een schaduwdraaiproces doorlopen, waarbij: <ul style="list-style-type: none"> • Kennisoverdracht plaatsvindt tussen de huidige en nieuwe arbodienstverlener. • Werkprocessen en procedures worden afgestemd. • Lopende casussen en dossiers op een gecontroleerde en gestructureerde wijze worden overgedragen. • Periodiek afstemming plaatsvindt met Scalabor over de voortgang en eventuele knelpunten. • Het oude systeem als back-up meedraait.
I-2	Implementatieplan: De opdrachtnemer dient uiterlijk 1 september 2025 een implementatieplan op te stellen, waarin ten minste de volgende aspecten worden beschreven: <ul style="list-style-type: none"> • De wijze van samenwerking met de huidige arbodienstverlener; • De wijze van overdracht van lopende casussen en dossiers; • De wijze van implementatie van het verzuimregistratiesysteem en training voor gebruikers; • De interne voorbereiding op de formele startdatum van 1 januari 2026.

I-3	Beschikbaarheid van middelen en personeel: De opdrachtnemer dient te waarborgen dat in de overgangperiode voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is voor de implementatie en overdracht.
-----	---

Administratie

A-1	<p><u>Koppeling AFAS</u> Opdrachtnemer garandeert een koppeling tussen haar verzuimapplicatie en AFAS. Koppeling kan zowel een gegevenskoppeling zijn alsmede een documentenkoppeling, waarbij AFAS echter het bronsysteem blijft. Mutaties worden vanuit AFAS gedaan en niet in het bronsysteem van de Opdrachtnemer. De koppeling moet vóór ingang van de Overeenkomst (1 januari 2026) door Opdrachtnemer gerealiseerd en volledig operationeel zijn.</p> <p>De volgende gegevens worden in ieder geval uit AFAS gehaald:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contracturen - MDW gegevens - Organisatiegegevens (Naam afdeling en LG) - Datum ziek- en herstelmelding - Deelherstelmeldingen - Werkgever entiteit (Scalabor/ SADS/ Intratuin) - Aansluitnummers <p>Indien opdrachtnemer een derde (onderaannemer) inzet voor het realiseren van deze koppeling, dan wordt er na gunning een verwerkersovereenkomst afgesloten tussen partijen.</p>
A-2	<p><u>Kwaliteitssysteem</u> Opdrachtnemer beschikt over een verzuimregistratiesysteem dat bij iedere belangrijke mutatie of upload van een verslag een melding/signaal verstuurt naar opdrachtgever.</p>
A-3	<p><u>Overdracht dossiers</u> Opdrachtnemer dient alle lopende dossiers inclusief medische gegevens bij de huidige opdrachtnemer op te vragen. Opdrachtnemer mag hiervoor éénmalig overdrachtskosten in rekening brengen. Deze kosten kan Inschrijver specificeren op het Inschrijfbiljet. De Opdrachtnemer dient vooraf schriftelijk gemachtigd te worden door opdrachtgever om de dossiers met medische informatie op te vragen. Partijen regelen dit onderling gedurende de implementatie van de dienstverlening.</p>
A-4	<p><u>Overdracht bij beëindiging Overeenkomst</u> Bij beëindigen of ontbinding dient opdrachtnemer alles in het werk te stellen om te komen tot een efficiënte en geruisloze transitie en implementatie periode in samenwerking met een eventuele nieuwe contractpartij. Dit betekent onder meer dat in overleg bepaald wordt welke noodzakelijke gegevens in welk format worden overgedragen aan de nieuwe contractpartij, voor zover de verstrekking daarvan niet in strijd is met de AVG. Overdrachtskosten kan Inschrijver kenbaar maken op het Inschrijfbiljet.</p>
A-5	<p><u>Implementatie</u> Het is opdrachtnemer toegestaan om kosten voor de implementatie van de dienstverlening in rekening te brengen bij opdrachtgever. Implementatiekosten die opdrachtnemer wenst te berekenen dienen opgenomen te worden binnen het Inschrijfbiljet. Op het moment dat Opdrachtnemer een nulmeting of 'scan' wenst in te zetten als onderdeel van de implementatie van de dienstverlening, dan dient eveneens worden opgenomen binnen de kosten voor de implementatie. Het is niet toegestaan om hiervoor aanvullende kosten te berekenen, tenzij partijen dit nadrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.</p>

Communicatie en management rapportages

C-1	<p><u>Overleg HR</u> Opdrachtnemer en afdeling HR van opdrachtgever organiseren minimaal 1x per half jaar een overleg inzake de operationele voortgang van de dienstverlening. En tevens jaarlijks een (strategisch) overleg, waarin opdrachtgever en opdrachtnemer minimaal de volgende onderwerpen bespreken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KPI's en contractafspraken - Ontwikkelingen van verzuimcijfers - Financiële kengetallen - Uitkomsten diverse overlegmomenten
C-2	<p><u>SMT</u> SMT's vinden indien gewenst op locatie bij de opdrachtgever plaats tussen de opdrachtnemer, leidinggevend en HR. Er is bij opdrachtgever geen sprake van een vaste frequentie.</p>
C-3	<p><u>OR</u> Minimaal tweemaal (2x) per jaar vindt er een gezamenlijk overleg plaats tussen de Opdrachtnemer en de OR van opdrachtgever. De inhoud van dit overleg wordt vooraf tussen partijen afgestemd.</p>
C-4	<p><u>Managementinformatie</u> Opdrachtnemer dient opdrachtgever ieder kwartaal managementinformatie aan te leveren inclusief analyse van het verzuim met een terugblik op het afgelopen kwartaal en een vooruitblik op het komende kwartaal. Naast signaleren van trends geeft opdrachtgever vanuit de expertrol in ieder geval ook algemene interventie- of andere adviezen. Opdrachtnemer en opdrachtgever stemmen de specifieke inhoud van de managementinformatie na gunning gezamenlijk verder af. Opdrachtgever ziet het verstrekken van managementinformatie als onderdeel van de dienstverlening. Opdrachtnemer mag hier geen extra kosten voor in rekening brengen bij opdrachtgever.</p>

Trainingen

T-1	<p><u>Trainingen implementatie</u> Opdrachtnemer verzorgt trainingen bij de start van de overeenkomst om functionarissen wegwijs te maken in de werkwijze en het gebruik van het systeem.</p>
T-2	<p><u>Trainingen gedurende contractperiode</u> Opdrachtnemer biedt doorlopende training en ondersteuning tijdens de contractperiode. Dit omvat instructies over de werkwijze en het systeemgebruik, evenals een jaarlijkse voorlichting over de Wet Verbeterde Poortwachter.</p>