



Programma van Eisen

**Europese aanbesteding
Arbodienstverlening
ten behoeve van**

Gemeente Waddinxveen

Bestand : Bijlage 1 Programma van Eisen
Zaak : 209240
Datum : 06-01-2025

Bijlage 1 Programma van Eisen

In deze Bijlage staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter. Het niet voldoen of niet kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure!

Mocht de Inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit te worden aangegeven in de inlichtingenronden. Aan de hand daarvan beslist de Opdrachtgever wat voor gevolgen dit heeft voor de procedure.

Waar in onderstaande wordt gesproken over 'Opdrachtnemer' of 'Arboprofessional(s)' worden alle mogelijke expertises binnen Opdrachtnemer bedoeld zoals de Arboprofessional werkend in taakdelegatie, Arboarts/Bedrijfsarts, Arbeidsdeskundige, Psycholoog, Ergonoom etc.

Eisen ten aanzien van de Opdracht

Algemeen

1. Indien deze overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, dan zal Opdrachtnemer meewerken om te komen tot een effectieve en geruisloze transitieperiode 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 Opdrachtgever of aan de nieuwe contractpartij waaronder minimaal wordt verstaan een overdracht van de medisch dossiers aan de nieuwe dienstverlener voor zover de verstrekking daarvan niet in strijd is met Privacywetgeving.

Wetgeving

2. Opdrachtnemer functioneert als professionele partner voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer is op de hoogte van de geldende wet- en regelgeving; onder andere de Arbeidsomstandighedenwet, Wet Verbetering Poortwachter, de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA), de Arbowet, de Cao-gemeenten, de gezamenlijke NVAB- en STECR-richtlijnen, UWV-beoordelingskaders, privacywetgeving en de voor de beroepsgroep geldende richtlijnen en standaarden, handelt hiernaar en verricht zijn werkzaamheden conform de daaruit voortvloeiende kaders.
3. Opdrachtnemer signaleert en adviseert proactief zodat Opdrachtgever kan voldoen aan zijn verplichtingen en draagt, gevraagd en ongevraagd, bij aan evaluatie en ontwikkeling van beleid en dienstverlening voor duurzame inzetbaarheid.
4. De in te zetten Arboprofessionals voldoen aan de voor hen geldende beroepseisen en beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) niet ouder dan 3 maanden. De VOG vraagt de volgende nummers uit: 11,12,13,41. De VOG dient ter inzage te worden gegeven voor de Arboprofessionals daadwerkelijk aan de slag gaan bij de Opdrachtgever, op het eerste verzoek van Opdrachtgever.
5. Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenprocedure voor de afwikkeling van klachten over de dienstverlening van de Opdrachtnemer, zowel voor de opdrachtgever als voor de medewerkers die gebruik maken van de diensten van de opdrachtnemer die vrij toegankelijk is voor alle betrokkenen. Opdrachtnemer is aangesloten bij de geschillencommissie Arbodiensten. De klachtenregeling van Opdrachtnemer wordt ter verificatie bij start van de overeenkomst aangeleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. De Opdrachtgever wordt op de hoogte gehouden door de Opdrachtnemer indien er klachten zijn en hoe deze zijn afgewikkeld.

Locatie en beschikbaarheid

6. Opdrachtnemer is in staat om 6-wekelijks een Arboarts of Bedrijfsarts in te zetten voor arbospreekuren van één dagdeel (4 uur).
Gezien de groei van Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer in staat te zijn de frequentie van de spreekuren op te hogen naar 4-wekelijkse arbospreekuren.
7. Opdrachtnemer is in staat om 6-wekelijks een Arboprofessional die in taakdelegatie van de Arbo/Bedrijfsarts werkt van één dagdeel (4) in te zetten voor arbospreekuren.
Gezien de groei van Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer in staat te zijn de frequentie van de spreekuren op te hogen naar 4-wekelijkse arbospreekuren.
8. De 6-wekelijkse spreekuren met medewerkers worden gehouden op een door de Opdrachtgever aangewezen locatie in Waddinxveen. Arboprofessionals van Opdrachtnemer zijn bereid hierheen te reizen.
De combinatie van spreekuren van de Arboarts of Bedrijfsarts en Arboprofessional die in taakdelegatie werkt maakt een driewekelijks patroon van spreekuurdagdelen.
9. Indien er afgeweken moet worden van de vaste spreekuren zorgt Opdrachtnemer ervoor dat een medewerker binnen 8 werkdagen op een spreekuur bij de Arboarts/Bedrijfsarts of Arboprofessional werkend in taakdelegatie kan komen. Spreekuren buiten de 6-wekelijkse spreekuren kunnen telefonisch of digitaal (bij voorkeur via Teams) plaatsvinden of op een andere (voor medewerker goed te bereiken locatie met auto of openbaar vervoer (maximaal 60 minuten)) van standplaats Opdrachtgever. In uitzonderlijke gevallen werkt de Arboprofessional mee aan een huisbezoek.
10. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan medewerkers van Opdrachtgever om op eigen initiatief een preventief spreekuur aan te vragen bij de Arboprofessional werkend in taakdelegatie. De Opdrachtgever reageert binnen 3 werkdagen indien door een medewerker contact wordt gezocht. Opdrachtnemer is in staat om bij een aanvraag voor een preventief spreekuur ervoor te zorgen dat de afspraak tussen medewerker en de Arboarts/Bedrijfsarts of Arboprofessional werkend in taakdelegatie binnen 8 werkdagen wordt gehouden,
11. Opdrachtnemer is in staat om bij een aanvraag voor een spoedspreekuur ervoor te zorgen dat de afspraak tussen medewerker en de Arboarts/Bedrijfsarts of Arboprofessional werkend in taakdelegatie binnen 2 werkdagen wordt gehouden. Dit kan digitaal telefonisch of fysiek. De betreffende leidinggevende wordt op de dag van het spoedspreekuur geïnformeerd over de uitkomst van dit spreekuur.
12. Arboprofessionals van Opdrachtnemer zijn telefonisch en online beschikbaar voor consult en afstemming. Arboprofessionals reageren binnen 3 werkdagen indien door Opdrachtgever contact wordt gezocht.

Arboprofessionals

13. Opdrachtnemer zet voor de 6-wekelijkse spreekuren en de eventueel benodigde extra spreekuren zoals vermeld bij eis 9 vaste Arboprofessionals in. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor waarneming bij zowel kortdurende, als langdurige afwezigheid van één van deze Arboprofessionals. De Bedrijfsarts is eindverantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding.

14. De Arboarts/Bedrijfsarts dient te zijn geregistreerd in het BIG-register met als specialisatie Arbeid en gezondheid - bedrijfsgeneeskunde.
15. De Arboprofessional die in taak delegatie van de Arbo/Bedrijfsarts werkt, dient een specialistische opleiding (hbo of post hbo) op het gebied van arbeid en gezondheid te hebben afgerond.
16. De Arbeidsdeskundige dient te zijn geregistreerd bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA).
17. De in te zetten Arboarts en/of Bedrijfsarts handelt volgens de beroepscode van de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde.
18. Opdrachtgever hecht veel belang aan een goede match tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever wordt betrokken bij de keuze voor de Arboarts/Bedrijfsarts en Arboprofessional werkend in taakdelegatie die op structurele basis ingezet gaan worden. Onder andere door een klikgesprek met een manager, een lid van de Ondernemingsraad en een HR-adviseur van Opdrachtgever.
19. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te verzoeken een Arboprofessional te vervangen door een andere gelijkwaardige Arboprofessional. Dit recht geldt ook gedurende de looptijd van de overeenkomst indien bijvoorbeeld de samenwerking niet goed verloopt. Gewenste wisseling op initiatief van de Opdrachtnemer gebeurt in gezamenlijk overleg en wordt tijdig (minimaal 2 weken van tevoren) aangekondigd.
20. Opdrachtnemer heeft interne vervanging van zijn Arboprofessionals geregeld bij afwezigheid en draagt zorg dat de vervanging op de hoogte is van de voor hem relevante informatie om de dienstverlening op een goede manier te kunnen continueren. De vervanger voldoet aan de gestelde kwalificaties. De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte.

Taken

21. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequaat verloop van het proces van de totstandkoming van alle relevante documentatie met het oog op WVP en WIA en heeft een signaalfunctie in de bewaking van de doorlooptijden.
22. De Arboprofessionals van Opdrachtnemer hebben, naar behoefte van Opdrachtgever, afstemming over lopende verzuimdossiers met betrokken personen van de Opdrachtgever. Daarbij dient Opdrachtnemer te ondersteunen om de kennis, vaardigheden en competenties van de leidinggevendenden (die casemanagers zijn) in diens regievoering op inzetbaarheid te verhogen.
23. Als een medewerker niet op het verzuimspreekuur verschijnt (no show), worden de leidinggevende en de medewerker hierover geïnformeerd op dezelfde dag als het verzuimspreekuur met de medewerker zou plaatsvinden.
24. De Opdrachtnemer beschikt over een providerboog van interventiebedrijven zodat noodzakelijke Interventies snel en eenvoudig kunnen worden ingezet. De Arbodienst dient –in eigen beheer of door relatienetwerk (inclusief inzage voor Opdrachtgever in de tarifiering)- te beschikken over een breed scala aan zorgverleners met in ieder geval:
 - een Professional voor psychosociale klachten voor verzuimpreventie, -begeleiding en voor advisering aan leidinggevendenden;
 - een arbeidsdeskundige.

25. Opdrachtnemer stelt duidelijke rapportages op over de betreffende medewerkers. Opdrachtnemer geeft in de rapportages in ieder geval een helder advies over het werkvermogen, de werkhervattingmogelijkheden en een prognose van de verzuimduur.
26. Terugkoppelingen van spreekuren worden binnen maximaal 3 werkdagen aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Desgevraagd wordt een mondelinge (telefonische) toelichting op deze terugkoppeling gegeven.
27. Op verzoek van Opdrachtgever wordt periodiek (minimaal 2x per jaar) Sociaal Medisch Overleg (SMO) georganiseerd, passend bij de problematiek die speelt binnen de gemeente, waarbij de betrokken Arboarts/Bedrijfsarts en Arboprofessional werkend in taakdelegatie, HR en Leidinggevendens aanwezig zijn. Onderwerpen van gesprek kunnen zijn:
 - de voortgang van de geboden dienstverlening;
 - de trends en ontwikkelingen;
 - visie en advies op verzuim en preventie van verzuim;
 - de optimalisatie van de geboden dienstverlening en de geleverde kwaliteit hierin.
28. Opdrachtnemer zorgt voor een bijdrage aan de verzuimbegeleiding die zowel qua termijnen als inhoud voldoet aan de eisen van de Wet Verbetering Poortwachter.
29. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat, bij een WGA-aanvraag de benodigde (medische) documenten vanuit Opdrachtnemer tijdig naar het UWV wordt verstuurd.
30. Opdrachtnemer honoreert een verzoek van een werknemer om een second opinion. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de werknemer voor de second opinion wordt verwezen naar een andere onafhankelijke arts die niet voor Opdrachtnemer werkzaam is. De inzet van deze onafhankelijke arts wordt aan Opdrachtgever in rekening gebracht conform het overeengekomen tarief van Opdrachtnemer.

Administratie

31. Opdrachtnemer verzorgt de administratie van zijn dienstverlening, onder andere waar het gaat over plannen van afspraken met op te roepen medewerkers en de verslaglegging.
32. Opdrachtnemer heeft de administratie rondom ziekteverzuim en verzuimbegeleiding dusdanig vormgegeven dat fouten in de registratie, administratie en analyse voorkomen worden.
33. Backoffice: Opdrachtnemer stelt een vast aanspreekpunt voor zijn backoffice ter beschikking, die in samenwerking met Opdrachtgever het gehele administratieve proces (inclusief planning afspraken) soepel laat verlopen en problemen die zich voordoen binnen 3 werkdagen, efficiënt en adequaat oplost.
34. De backoffice is op werkdagen, tussen 8.30 en 17.00 uur bereikbaar (telefonisch en per e-mail).
35. Tijdens afwezigheid van het vaste aanspreekpunt wordt een vaste vervanger aangesteld die op de hoogte is van de lopende zaken bij de Opdrachtnemer en deze overneemt. Opdrachtgever wordt hierover proactief geïnformeerd.
36. Opdrachtnemer heeft een real-time koppeling tussen het systeem van Opdrachtgever (AFAS) en Opdrachtnemer waarin alle informatie waaronder de terugkoppeling aan Opdrachtgever en overige informatie, zoals de geplande afspraken en terugkoppelingen van spreekuren, zijn opgenomen. Zie ook eisen onder het kopje Koppeling systemen en AVG.

37. De initiële en periodieke kosten voor het realiseren en onderhouden van een integratie/interface/koppeling aan de kant van het systeem van Opdrachtnemer komen voor rekening van Opdrachtnemer; de initiële en periodieke kosten voor het realiseren en onderhouden van een integratie/interface/koppeling aan de kant van het systeem van Opdrachtgever komen voor rekening van Opdrachtgever.
38. De werkwijze dient aan te sluiten op de processen en systemen van Opdrachtgever.

Communicatie en rapportage

39. Opdrachtnemer stelt één vast aanspreekpunt (accountmanager) ter beschikking voor de communicatie met betrekking tot de dienstverlening. Dit aanspreekpunt heeft nauw overleg met de contactpersoon en contractmanager bij Opdrachtgever die ontwikkelingen van de dienstverlening volgt, bijstuurt en verbetert. De accountmanager heeft kennis van zaken, is servicebereid, proactief en probleemoplossend. De accountmanager is door Opdrachtgever aanspreekbaar voor borging van de kwaliteit en de snelheid van de dienstverlening en beschikt over het mandaat om escalaties direct op te kunnen lossen. De accountmanager is de gesprekspartner voor de contactpersoon en contractmanager van Opdrachtgever. Tijdens afwezigheid van de accountmanager wordt een vervanger aangesteld die op de hoogte is van de lopende zaken bij de Opdrachtnemer en deze overneemt. Opdrachtgever wordt hierover proactief geïnformeerd. De accountmanager reageert binnen 3 werkdagen indien Opdrachtgever per e-mail of telefonisch contact zoekt.
40. De Opdrachtnemer kan alleen wijzigingen in voorgeschreven werkwijze aanbrengen na overleg en met goedkeuring van Opdrachtgever.
41. Opdrachtnemer werkt nauw samen met - en geeft advies aan - onder andere de preventiemedewerker, de casemanagers (leidinggevend), en de Ondernemingsraad (OR) over genomen en uit te voeren maatregelen gericht op een zo goed mogelijk arbeidsomstandighedenbeleid. De frequentie en de wijze van samenwerking kan nader worden uitgewerkt in een werkafspraken bij start van de overeenkomst.
42. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever periodieke rapportages over onder andere:
- verantwoording van de dienstverlening (uren en verrichtingen);
 - verzuimoorzaken (op basis van verzuimcijfers van Opdrachtgever);
 - verbeteringsuggesties voor terugdringen of voorkomen van verzuim.

Contractmanagement en facturatie

43. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.
44. Opdrachtnemer draagt zorg voor correct facturatieproces, volgens artikel 18.1 van de algemene voorwaarden. Dit betekent dat Opdrachtnemer tijdige en juiste facturen aanlevert en dat deze zijn voorzien van de juiste kenmerken. Opdrachtgever is in staat een factuurspecificatie voor Opdrachtnemer beschikbaar te stellen en toegang te verschaffen tot de planningsagenda. De volgende gegevens zijn daarmee geborgd:
- datum verrichting;
 - soort verrichting;
 - uurloon van betrokken Arboprofessional(s);

- tijdsbesteding van betrokken Arboprofessional(s);
- naam van medewerker;
- aantal no-shows, voorzien van naam medewerker(s).

45. Op verzoek van de Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer gevraagd worden om onder alle leidinggevend en HR een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor een representatief instrument. De onderwerpen van het klanttevredenheid worden door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer onderling bepaald. Voorbeelden van onderwerpen zijn:

- beschikbaarheid van Arboprofessionals;
- invulling van de eisen en de toezeggingen in de antwoorden op open vragen;
- communicatie;
- bereidheid om mee te denken;
- behalen afspraak termijnen;
- kwaliteit van dienstverlening;
- behalen termijnen terugkoppeling verslagen.

Indien er op onderdelen geen voldoende wordt behaald, dient de Opdrachtnemer een verbeteringsplan plan in bij contactpersoon van Opdrachtgever.

46. Op verzoek van de Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer gevraagd worden onder een representatieve afvaardiging van alle medewerkers van Opdrachtgever die in dat jaar contact hebben gehad met Opdrachtnemer een klanttevredenheidsonderzoek uit. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor een representatief instrument. De onderwerpen van het klanttevredenheid worden door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer onderling bepaald. Voorbeelden van onderwerpen zijn:

- klanttevredenheid medewerkers Opdrachtgever;
- beschikbaarheid van Arboprofessionals;
- communicatie;
- de mate waarin medewerker zich professioneel benaderd voelt;
- de mate waarin medewerker zich gehoord voelt.

Indien er op onderdelen geen voldoende wordt behaald, dient de Opdrachtnemer een verbeteringsplan plan in bij contactpersoon van Opdrachtgever.

Koppeling systemen en AVG

47. Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke voorschriften betreffende informatiebeveiliging, privacy en verwerking van persoonsgegevens.

48. Informatie die niet in de systemen van Opdrachtgever mag worden geregistreerd, dient Opdrachtnemer op te nemen in de systemen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is conform de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG) de verwerkingsverantwoordelijk voor de administratie en borgt dat deze gegevens op een technische en organisatorisch veilige manier onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer worden opgeslagen en beheerd om onder andere persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Papieren dossiers met (medische) persoonsgegevens zijn in afsluitbare kasten opgeborgen. Er zijn afspraken over sleutelbeheer. Elektronische (medische) persoonsgegevens worden zodanig beveiligd dat onbevoegden geen toegang kunnen krijgen tot deze gegevens.

49. De leveranciers van Opdrachtnemer, 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, werken conform Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zijn NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 (Informatietechnologie

– Beveiligingstechnieken – Managementsystemen voor informatiebeveiliging – Eisen – NEN-EN-ISO/IEC 27001) gecertificeerd, door een daartoe geaccrediteerde certificerende instelling. Opdrachtnemer is bereid indien nodig ook te voldoen aan de normen van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid basisbeveiligingsniveau twee (BBN2).

50. De werkwijze van Opdrachtnemer moet voldoen aan het gestelde in de norm NEN7510. Op verzoek moet Opdrachtnemer dit aantoonbaar maken.
51. Opdrachtnemer voert minimaal eens in de 3 jaar een risicoanalyse uit ten aanzien van informatiebeveiliging en neemt afdoende maatregelen om die risico's te verkleinen. Opdrachtnemer registreert en analyseert incidenten met betrekking tot informatiebeveiliging, die door eigen medewerkers, leveranciers, klanten of cliënten worden gemeld. Zo nodig worden corrigerende acties ondernomen.