



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Programma van Eisen

**Europese openbare aanbesteding
Arbodienstverlening**

Inhoud	2
1 Algemeen	3
2 Diensten door de bedrijfsarts en arboverpleegkundige	4
3 Werkwijze en bereikbaarheid	6
4 Administratie, Rapportages en bedrijfsvoering	7
4 Informatiebeveiliging en privacy	9
5 Kwaliteit en certificering	10
6 Keuringen	11
7 Infectieziekte	12

1 Algemeen

Eis	Omschrijving
AL1	Inschrijver werkt mee aan het eigen regiemodel van Falke & Verbaan kwadrant III, dat door de VRR wordt gehanteerd
AL2	Inschrijver informeert en adviseert de VRR over de actuele wet- en regelgeving of wijzigingen op het gebied van preventie, verzuim en re-integratie.
AL3	De inschrijver laat de dienstverlening uitvoeren door vaste professionals. Tevens wijst de inschrijver vaste vervangers aan.
AL4	De in te zetten professionals worden door de opdrachtgever gekozen uit het aanbod van de inschrijver. In het geval van de bedrijfsarts, de arbo-verpleegkundige en de vaste vervang(st)er heeft de VRR bij allen de keuze. Om de keuze te bepalen zullen de kandidaten na gunning bij VRR langs moeten komen op gesprek. T.a.v. de selectie van de professionals maakt de opdrachtgever de keuze.
AL5	De Inschrijver beschikt over een privacyreglement volgens AVG-richtlijnen. Een kopie van dit privacyreglement dient na gunning op verzoek van de VRR door de winnende Inschrijver overgelegd worden.
AL6	De inschrijver onderschrijft de visie op verzuim en de verzuimbegeleiding van de VRR, zoals verwoord in het beschrijvend document onder huidige situatie.e aanbestedingsleidraad.
AL7	De opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van een ingehuurd professional zoals gevraagd binnen dit bestek te verlangen, indien de opdrachtgever op redelijke gronden meent dat deze professional niet langer voldoet aan de overeengekomen kwaliteitseisen. Inschrijver zal in dat geval ter goedkeuring een vervanger voordragen aan de opdrachtgever die tenminste aan overeenkomstige kwaliteitseisen voldoet. Via dezelfde procedure zoals in eis AL4 gesteld. De inschrijver wordt in staat gesteld tweemaal een geschikte vervanger voor te stellen. Indien de vervangers niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen, is de opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst met de inschrijver op te zeggen c.q. te ontbinden.
AL8	De inschrijver dient in staat te zijn de volgende diensten minimaal te leveren: - Arbo-verpleegkundige - Bedrijfsarts - Keuringsarts en duikersarts A en B - Arbeidsdeskundige - Arbeids- & organisatie deskundige

Eis	Omschrijving
	- Arbeidshygiënist - Ergonoom
AL9	Binnen de arbodienst wordt één aanspreekpunt, zijnde een accountmanager, ten behoeve van opdrachtgever benoemd voor alle contractuele en inhoudelijke zaken gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. De accountmanager heeft jaarlijks een gesprek met de vertegenwoordiger van de VRR omtrent de kwaliteit en kwantiteit van geleverde diensten.

2 Diensten door de bedrijfsarts en arboverpleegkundige

DB1	Op verzoek van opdrachtgever wordt minimaal zes keer per jaar online een Sociaal Medisch Overleg (SMO -duurt ongeveer 2,5 uur) gehouden, waarin de lopende verzuimende medewerkers worden besproken. De bedrijfsarts neemt standaard deel aan deze SMO's.
DB2	De inschrijver wijst, indien nodig, door naar psychologen/ instanties. Doorverwijzing geschiedt door middel van telefonisch overleg/overdracht.
DB3	De door de inschrijver in te zetten bedrijfsarts en arbo-verpleegkundige zijn samen in staat naar verdeling van bevoegdheden de volgende diensten aan opdrachtgever te verlenen en voeren deze uit: - Deelname aan SMO - Het houden van (arbeids)omstandigheden spreekuur - Het adviseren van leidinggevende n.a.v. een verzoek, over verzuim, spoedonderzoeken, werkhervatting en passende werkzaamheden van verzuimende medewerker. - Het maken van een probleemanalyse en het adviseren over een plan van aanpak van de verzuimende werknemer die op het spreekuur komt op grond van de Wet Verbetering Poortwachter; - Het volgen van de stappen welke conform de Wet Verbetering Poortwachter wettelijk zijn vastgelegd. - Het opstellen van een eerstejaarsevaluatie aan het einde van het eerste ziektejaar; - Het opstellen van een actueel oordeel in het kader van de WIA-aanvraag en re-integratieverslag; - Het adviseren over interventiemogelijkheden en het tijdig aansturen op aanvragen van vervroegde WIA indien dit mogelijk is;

	- Het informeren van de verzuimende medewerker over de inhoud van het advies aan de leidinggevende; - Het binnen 24 uur terugkoppelen van de bevindingen over de (verzuimende) medewerker uit het (arbeidsomstandigheden) spreekuur. Uitvoering in overleg met de VRR.
DB4	De inschrijver dient de volgende diensten te verlenen volgens de geldende kaders, richtlijnen en vastgestelde termijnen: - Vaccinaties inclusief rapportages naar opdrachtgever. - Verrichten van de verschillende aanstellingskeuringen specifiek voor brandweer- en ambulancepersoneel. - Het inplannen en verrichten van periodieke keuringen voor brandweerpersoneel (piketfuncties) - Het inplannen en verrichten van duikkeuringen voor de brandweer. - Periodiek Preventief Medisch Onderzoek (PPMO-brandweer) - PAGO brandweer (DOOR010) - Rijbewijskeuringen - PMO voor ambulancepersoneel - PMO voor kantoorpersoneel - Beoordelen, in het kader van PPMO en fysieke test brandweer (BBT), PAR-Q / JFT vragenlijsten en hierop adviseren.
DB5	Medewerkers van de VRR hebben recht op een second opinion van een andere bedrijfsarts.
DB6	De opdrachtnemer dient de verplichtingen uit de Arbowet na te komen ten aanzien van de relatie met de (Centrale) Ondernemingsraad. Dit houdt in, - Dat de inschrijver de (C)OR op verzoek van de opdrachtgever of op verzoek van de (C)OR zelf, op basis van art. 27 van de Arbowet, informeert en adviseert, - De inschrijver nauw samenwerkt met de (C)OR en deze adviseert in zake maatregelen, gericht op arbobeleid (art. 14 Arbowet). - Dat de inschrijver aanwezig is bij de HR-commissie + (C)OR + Managementteam. - Dat de inschrijver bij het uitvoeren van zijn dienstverlening rekening houdt met de medezeggenschapsrechten van de (Centrale) Ondernemingsraad zoals vastgelegd in artikel 12 van de Arbowet. Dit betekent dat de arbodienst op verzoek van de opdrachtgever of de OR actief participeert in overleg over het

	arbobeleid, met specifieke aandacht voor de invulling van de verplichtingen uit artikel 12: - Het betrekken van werknemers en/of de OR bij het opstellen, uitvoeren en evalueren van het arbobeleid; - Het bevorderen van betrokkenheid bij risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) en preventiebeleid; - Het leveren van input aan beleid gericht op veiligheid, gezondheid en welzijn binnen de organisatie. - De inschrijver toont aan op welke wijze hij dit overleg en deze betrokkenheid structureel en aantoonbaar vormgeeft
DB7	De Bedrijfsarts participeert in het beleids-SMO zoals omschreven in het Beschrijvend document.
DB8	De in te zetten professionals vervullen de rol van adviseur aan een leidinggevende, HR-functionarissen, beleidsmedewerker(s) en psycholoog van de VRR.
DB9	De bedrijfsarts controleert en communiceert bij eerste verzuimconsult naar de VRR of een zieke medewerker onder de no-risk polis valt. Hierover wordt door de bedrijfsarts jaarlijks gerapporteerd.
DB10	De medewerkers van de VRR maken in toenemende mate aanspraak op psychosociale hulp. De bedrijfsarts heeft hierin een signalerende functie en verwijst waar nodig door. En werkt hierin nauw samen met de psycholoog en bedrijfsmaatschappelijk werk.
DB11	Opdrachtnemer houdt zich aan de wettelijke termijnen en voorschriften, waaronder die van de Wet Verbetering Poortwachter en de WIA.

3 Werkwijze en bereikbaarheid

WB1	De inschrijver beschikt over een vervangingsprotocol, en past dit, indien nodig, toe.
WB2	Bij niet geplande afwezigheid van de bedrijfsarts of arbo-verpleegkundige van meer dan 1 werkdag (door bijv. ziekte) of gepland verlof van meer dan 3 werkdagen (bijv. vakantie) dient een vervangende bedrijfsarts door inschrijver beschikbaar gesteld te worden.
WB3	Uitvoering van de dienstverlening m.b.t. verzuimbegeleiding vindt plaats op een daartoe gespecialiseerde (vaste) locatie van de opdrachtnemer binnen de regiogrenzen van de VRR. Deze locatie is bereikbaar met openbaar vervoer.
WB4	De in te zetten professionals dienen goed bereikbaar te zijn: dat wil zeggen dat er bij voorkeur direct gereageerd wordt en, indien dit niet mogelijk is, er binnen één werkdag een reactie komt op de telefonische/email vraag van de VRR. Ook back-up/achtervang is d.m.v. een vast secretariaat is vereist. Deze dient tijdens kantooruren bereikbaar te zijn.

WB5	Tijdens de implementatieperiode (eerste zes maanden) dient maandelijks overleg plaats te vinden tussen de coördinator vitaliteit en de accountmanager van de opdrachtnemer. Hierna dient elk half jaar een evaluatiegesprek tussen inschrijver en opdrachtgever plaats te vinden, waarin de volgende zaken besproken worden: • De voortgang en prestaties ten opzichte van de overeengekomen KPI's; • Eventuele knelpunten of risico's in de uitvoering van de dienstverlening; • Concrete verbetervoorstellen en optimalisaties in de samenwerking of dienstverlening. De tijdens de gunning overeengekomen KPI's en de vastgestelde SLA vormen een vast agendapunt in deze gesprekken en dienen als basis voor de beoordeling van de geleverde prestaties
WB6	Spoedoproepen dienen maximaal de werkdag volgend op het verzoek afgehandeld te worden. Dat wil zeggen dat het bezoek heeft plaatsgevonden. Spoedoproep verzoeken die voor 10:00 uur worden ingediend, dienen nog dezelfde dag te worden uitgevoerd.

4 Administratie, Rapportages en bedrijfsvoering

AR1	De opdrachtgever wenst gebruik te maken van het systeem van de opdrachtnemer t.b.v. de verzuimregistratie en alle wettelijk verplichtte uitvoeringselementen (denk aan wet verbetering poortwachter) en het automatisch verwerken van verzuimconsulten in de dossiers) ten einde zoveel als mogelijk te automatiseren. Indien dit niet mogelijk is zal gebruik gemaakt worden van het automatiseringssysteem van de opdrachtgever. De kosten die dit met zich meebrengt zijn voor rekening van de inschrijver. Het geautomatiseerde systeem van de inschrijver moet direct gekoppeld zijn aan de bij de opdrachtgever gebruikte operationele personeel informatiesysteem. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de inschrijver. De inschrijver dient ervoor te zorgen dat zonder extra kosten voor de VRR het versturen van (beveiligde versleutelde) gegevensbestanden mogelijk is.
AR2	De data van de PPMO-keuringen moeten via een API-koppeling geleverd kunnen worden aan het NIPV.
AR3	De in te zetten professionals van de inschrijver zijn in staat zowel rechtstreeks aan de leidinggevende van de VRR advies uit te brengen, als ook middels een andere door de opdrachtgever aangestelde casemanager, dit kan bijvoorbeeld een Hr-adviseur of een re-integratiemedewerker zijn.

AR4	De inschrijver dient in staat te zijn om de facturering per maand te doen zoals de opdrachtgever deze bepaalt. Het facturatieproces dient transparant te zijn, evenals de organisatiestructuur van de backoffice. De facturatie is helder, transparant en herleidbaar en dient up-to-date te zijn. Facturaties die langer dan twee maanden teruggaan worden in beginsel niet meer in behandeling genomen.
AR5	De prijzen voor de verschillende verrichtingen dienen all-in (dus geen aparte zgn. aansluit- en/of opstartkosten per medewerker), transparant en duidelijk te zijn.
AR6	Inschrijver dient bij contractwisseling -met toestemming van medewerker-, of op basis van wettelijke grondslag van werknemers, dossiers aan de VRR vrij te geven.
AR7	Bij contractwisseling moet een warme overdracht van dossiers kosteloos plaatsvinden (in overleg met opdrachtgever en vorige opdrachtnemer), binnen de reikwijdte van de AVG.
AR8	Inschrijver dient aan opdrachtgever elk kwartaal een geanonimiseerde managementrapportage te verschaffen (opgesplitst per directie) welke de volgende onderdelen bevat: - Arbo & Verzuim informatie: overzicht van de verzuim- en realisatiegegevens van de VRR - Analyse van de verzuimcijfers per afdeling/team - Voorstellen ter verbetering (proactief).
AR9	Uiterlijk op 31 januari van ieder jaar levert de opdrachtnemer: - Een jaarverslag in over het voorgaande kalenderjaar - Een plan met aandachtspunten voor het komende jaar Het jaarverslag wordt, indien wenselijk, jaarlijks in een presentatie teruggekoppeld binnen de verschillende directies en de COR.
AR10	De inhoud van de managementrapportages mag jaarlijks door de opdrachtgever aangepast worden.
AR11	De inschrijver dient in het bezit te zijn van een online verzuim tool met vragenlijsten ten behoeve van de ziekmelding. Zie beschrijvend document onder huidige situatie.
AR12	Het werkhervattingadvies van de Inschrijver wordt digitaal aan de medewerker van de VRR verstrekt. Deze bevat minimaal de volgende onderdelen: - Vaststellen mate van arbeidsongeschiktheid van een medewerker; - Advies aan leidinggevende inzake arbeidsongeschiktheid van de medewerker; - Advies inzake re-integratie; - Advies inzake in te zetten interventies; - Prognose arbeidsongeschiktheid, in herstel in eigen functie of anders en termijn;

	- Antwoord op de door de leidinggevende gestelde vraag.
AR13	De inhoud van de(kwartaal) Keuringsrapportages (bijv. PPMO) dienen voldoende gedetailleerd te zijn om sturing te geven aan de inzetbaarheid van de medewerker. Detailafspraken hierover worden gemaakt in het verificatiegesprek.

4 Informatiebeveiliging en privacy

IP1	De Leverancier is bereid om een - door de VRR - op te stellen verwerkersovereenkomst aan te gaan.
IP2	De Leverancier geeft de VRR het recht op toetsing van de leverancier op naleving en implementatie van de gestelde eisen (recht op audit)
IP3	De Leverancier heeft een incidentmanagement- en supportproces ingericht, van waaruit tijdig en adequate ondersteuning wordt geboden.
IP4	Het platform (de applicatie-omgeving) wordt minimaal dagelijks gecontroleerd op malware/spyware/adware. De applicatie wordt periodiek door de leverancier getest op kwetsbaarheden (pentest) en hiervan kan deze op verzoek een recente rapportage overleggen.
IP5	De applicatie ondersteunt de VRR access/password policy (minimaal 12 karakters, complexe tekens, hoofd- en kleine letters). De applicatie kan worden ontsloten via SSO en ondersteunt MFA.
IP6	De applicatie ondersteunt logging van toegang en gebruik.
IP7	De applicatie is beveiligd tegen kwetsbaarheden zoals opgenomen in de actuele OWASP top10
IP8	De applicatie maakt het mogelijk dat de VRR eenvoudig kan migreren naar een andere aanbieder (geen vendor lock-in).
IP9	De data uitsluitend binnen de EU verwerkt/opgeslagen.
IP10	De data blijft te allen tijde eigendom van de VRR. Hiervan is uitgezonderd de data die valt onder (medische) gegevens conform wet- en regelgeving.
IP11	De data wordt uitgewisseld via versleutelde dataverbindingen en wordt versleuteld opgeslagen.
IP12	De data wordt na de (nader af te spreken) retentieperiode automatisch verwijderd.

5 Kwaliteit en certificering

KC1	De Inschrijver waarborgt zijn kwaliteit en beschikt over een klachten- en beroepsprotocol. Een kopie van de klachtenregeling dient na gunning op verzoek van de VRR door de winnende Inschrijver getoond worden.
KC2	De inschrijver verplicht zich de deskundigheid van de in te zetten professionals op peil te houden: specifieke ontwikkelingen in het beroepenveld zijn bekend, er wordt voldaan aan geldende eisen voor bijscholing, ontwikkelingen in de branche van de opdrachtgever zijn bekend, ontwikkelingen binnen de organisatie van de opdrachtgever worden gevolgd, en nieuwe wet- en regelgeving wordt correct uitgevoerd.
KC3	De professionals werken volgens de voor hen geldende beroepscode.
KC4	De bedrijfsarts dient een artsenopleiding (universitair niveau) gevolgd en afgerond te hebben met specialisatie bedrijfsarts en dient als bedrijfsarts BIG geregistreerd te zijn zonder beperkingen, dwz. Dat de zorgverlener officieel is ingeschreven in het BIG-register en dat hij of zij volledig bevoegd is om het beroep uit te oefenen, zonder enige voorwaarden, beperkingen of toezicht. deze dienen actueel te zijn en dient men bij gunning te overleggen.
KC5	De Arbo verpleegkundige is een BIG-geregistreerde verpleegkundige die in het bezit is van het diploma HBO-verpleegkundige en de registratie dient actueel te zijn. Naast deze basisopleiding is de verpleegkundige in het bezit van een specialisatie opleiding tot arboverpleegkundige. Deze verpleegkundige is een generalist die breed inzetbaar is in het gehele werkveld Veiligheid, Gezondheid en Welzijn en moet worden gezien als specialist in preventie, verzuimbegeleiding en re-integratie.
KC5	De in te zetten professionals beheersen de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk en zijn communicatief vaardig, samenwerkingsgericht en accuraat.
KC6	De in te zetten Bedrijfsarts beschikt over een lidmaatschap van de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en bedrijfsarts (NVAB) en handelt conform de door de NVAB opgestelde beroepsprofielen, codes en protocollen en daar waar relevant conform de richtlijnen van de Stichting Expertisecentrum en Re-integratie (STECR).
KC7	Inschrijver dient na gunning (verificatie) recente verklaringen omtrent gedrag (VOG) van de professionals en zijn plaatsvervanger te overhandigen aan de VRR. Kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
KC8	De Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ISZW) krijgt meer mogelijkheden om werkgevers, arbodiensten en bedrijfsarts sancties op te leggen bij het niet naleven van de regelgeving en het basiscontract. In sommige gevallen

	wordt de bedrijfsarts gelijkgesteld aan de werkgever. De Inschrijver richt zich per omgaande tot de VRR met betrekking tot het informeren over: - Intrekking certificering conform het Reglement Certificatie Arbodiensten van de Inschrijver; - Stellen van een eis aan de Inschrijver door de Inspectie SZW; - Boeteoplegging aan de Inschrijver door de Inspectie SZW.
--	--

6 Keuringen

KE1	De in te zetten professionals beheersen de Nederlandse taal op minimaal B2 niveau, zowel mondeling als schriftelijk en zijn communicatief vaardig
KE2	De inschrijver is bekend met het PPMO en volgt in geval van uitvoering vigerende landelijke richtlijnen. De keuringen vinden plaats volgens de APK-methode zoals omschreven in het beschrijvenddocument
KE3	Alle duikerskeuringen dienen jaarlijks tijdig plaats te vinden en op een locatie binnen de regiogrenzen van de VRR. De planning en procesafspraken hiervan vindt gezamenlijk met de VRR plaats.
KE4	Alle duikerskeuringen worden uitgevoerd door een duikersarts A en de in-keuringen door een duikerarts B.
KE5	Uitvoering van de dienstverlening m.b.t. de aanstellings- en periodieke keuringen voor ambulance en brandweerpersoneel vindt plaats op een daartoe gespecialiseerde locatie binnen de regiogrenzen van de VRR. Hierover worden afspraken gemaakt met de dienstverlener.
KE6	De aanstellingskeuringen dienen binnen tien werkdagen na aanvraag verricht te worden. Alle soorten keuringsuitslagen dienen binnen 2 werkdagen na keuring bekend gemaakt te worden aan de opdrachtgever en de gekeurde medewerker.
KE7	De Inschrijver voert voor de VRR het medisch keuren en beoordelen uit volgens de geldende regels, richtlijnen en termijnen, in verband met: 1. Aanstellingskeuring brandweer, brandweerdruikers en ambulancedienst; 2. PPMO-keuring; 3. Periodieke duikkeuring; 4. Reguliere keuringen operationeel personeel brandweer (piket); 5. PAGO brandweer DOOR010 6. PMO voor ambulance- en kantoorpersoneel 7. Rijbewijskeuringen (C rijbewijs).

	Voor bovenstaande keuringen 1 t/m 4 geldt: ▪ De inzet van een keuringsarts en doktersassistente; ▪ VRR ontvangt een schriftelijke keuringsuitslag; Inschrijver is verantwoordelijk voor alle benodigde administratieve taken (bewaken van de keuringstermijnen, uitnodigen van werknemers, rappelleren, aanleggen van een keuringsdossier per werknemer, etc.). Medewerkers kunnen keuringen alleen verzetten met tussenkomst van de werkgever.
KE8	Keuring worden aangeboden op de dag en in de avonduren.
KE9	Tweemaal per jaar is er overleg tussen de VRR en de Keuringsarts samen met de bedrijfsarts om de dienstverlening van de arbodienst hierin te ondersteunen.

7 Infectieziekte

INF1	De Opdrachtnemer heeft een arbeidshygiënist in die dienst deskundig is op het gebied van infectieziekten en kennis heeft over de bescherming en registratie hiervan binnen de wettelijke kaders hiertoe heeft zij een arbe
INF2	Opdrachtnemer verzorgd voorlichting op het gebied van infectieziektepreventie.
INF3	De volgende vaccinaties worden aangeboden: Hepatitis A & B; DKTP; bof; mazelen; rodehond (BMR); griep.
INF4	Vaccinaties worden op locatie aangeboden wanneer er vijf of meer medewerkers van één locatie zijn. Eventueel in de avonduren. Hierover worden werkafspraken gemaakt.