

## Programma van Eisen – perceel 2: Preventief medisch onderzoek

### Inleiding

Dit document bevat een overzicht van de eisen die door de Gemeente Zwolle zijn gesteld met betrekking tot de Europese aanbesteding van de externe arbodienstverlening, perceel 2. De eisen zijn verdeeld in percelen en thematische categorieën.

### Spelregels

De in dit document opgenomen eisen zijn zogeheten 'knock-out-eisen': indien niet wordt voldaan aan één of meerdere eisen, wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### Akkoord

Door ondertekening verklaart de inschrijver dat hij zonder voorbehoud akkoord gaat met de eisen zoals opgenomen in dit document. Deze bijlage dient volledig ingevuld en ondertekend te worden toegevoegd aan de inschrijving.

## 2. Eisen

Hieronder vindt u het overzicht van eisen, verdeeld in relevante paragrafen.

### 2.1 Algemeen

Nr.	Inhoud
1.	Opdrachtnemer, dan wel personeel en/of ingezette derde(n), maakt hetgeen bij de uitvoering van de opdracht ter kennis komt, en waarvan het vertrouwelijke bekend is of redelijkerwijs vermoed kan worden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter tot bekendmaking daarvan verplicht.
2.	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar actuele kennis en kunde van zaken op het gebied van preventieve medische onderzoeken.
3.	Opdrachtnemer werkt resultaatgericht vanuit een duidelijke visie. Opdrachtgever kan verzoeken om deze visie schriftelijk te overleggen.
4.	Opdrachtgever zoekt een Opdrachtnemer die een proactieve en actief participerende rol invult. Opdrachtnemer sluit met de gevraagde dienstverlening aan op de visie en kaders van Opdrachtgever. Voorbeelden van het gevraagde zijn bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot: <ul style="list-style-type: none"><li>- Proactief ophalen van actuele verzuimcijfers</li><li>- Informeren over trends op het gebied van de gevraagde Arbodienstverleningen gekeken naar de interne organisatie;</li><li>- Informeren over ontwikkelingen binnen de markt.</li></ul>
5.	Opdrachtnemer volgt de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk Opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer borgt dat medische onderdelen van het PMO uitsluitend worden uitgevoerd door daartoe bevoegde, (BIG-geregistreerde) professionals. <b>De eindverantwoordelijkheid van medische onderdelen dient altijd belegd te zijn bij een BIG-geregistreerde professional van Opdrachtnemer die daar ook bevoegd toe is.</b>
7.	Opdrachtnemer borgt dat deelname aan het PMO vrijwillig is, maar zorgt voor actieve en begrijpelijke communicatie ter stimulering van deelname.

### 2.2 Juridisch en beleid

Nr.	Inhoud
1.	Opdrachtnemer, haar personeel, eventuele samenwerkingspartners, combinanten en eventuele onderaannemers voldoen ten alle tijden aan Nederlandse wet- en regelgeving. Waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend: <ul style="list-style-type: none"><li>• Algemene Verordening Gegevensbescherming</li><li>• Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet)</li><li>• Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg</li><li>• Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst</li><li>• Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen</li><li>• Burgerlijk Wetboek</li><li>• Wetboek van Strafrecht</li></ul>

	Ook dient Opdrachtnemer de richtlijnen van het Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB), de branchevereniging voor duurzame inzetbaarheid (OVAL) en de Stichting Expertisecentrum Re-integratie (STECR) na te leven.
2.	Opdrachtnemer is te allen tijde op de hoogte van Arbobeleid en Verzuimbeleid van Opdrachtgever. Indien deze herzien worden, is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om Opdrachtnemer hiervan op de hoogte te stellen.
3.	Opdrachtnemer is te allen tijde op de hoogte van relevante bedrijfsprocessen van Opdrachtgever. Indien deze herzien worden, is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om Opdrachtnemer hiervan op de hoogte te stellen.
4.	Opdrachtnemer beschikt over een duidelijke klachtenprocedure en een privacyreglement dat voldoet aan alle wettelijke eisen.

### 2.3 Preventief medisch onderzoek

Nr.	Inhoud
1.	Opdrachtnemer biedt een PMO aan dat voldoet aan de vereisten zoals opgenomen in de Arbowet (artikel 18), en is in staat dit op maat aan te bieden, afgestemd op de werkcontext, functieprofielen en gezondheidsrisico's binnen de gemeente Zwolle.
2.	Het PMO is modulair opgebouwd en bevat ten minste onderdelen gericht op: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mentale belasting en stress(herkenning);</li> <li>• Beeldschermwerk en ergonomie;</li> <li>• Fysieke belasting (zoals tillen, lopen, staan);</li> <li>• Leefstijl (zoals voeding, beweging, slaap en middelengebruik);</li> <li>• Preventieve screening op relevante werkgerelateerde gezondheidsrisico's.</li> </ul>
4.	Opdrachtgever wil van Opdrachtnemer aanvullende modules in het all-in tarief, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <del>Vaccinatieadvies</del></li> <li>• Biometrische metingen</li> <li>• Longfunctieonderzoek (spirometrie)</li> <li>• Audiometrie / visustest</li> <li>• Psychosociale belastingvragenlijsten</li> </ul>
5.	Het PMO kan zowel fysiek (op locatie of via gecontracteerde locaties) als digitaal worden aangeboden (bijvoorbeeld via een beveiligde online vragenlijst of e-healthomgeving).
6.	Opdrachtnemer biedt medewerkers inzicht in hun individuele resultaten via een persoonlijke terugkoppeling, met advies op maat, waarbij vertrouwelijkheid volledig gewaarborgd is conform de AVG.
7.	De Opdrachtnemer stelt geanonimiseerde groepsrapportages beschikbaar per team, afdeling en functiegroep, waarmee trends, risico's en verbeterkansen op organisatieniveau inzichtelijk worden gemaakt.
8.	De groepsrapportages bevatten minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnamepercentages;</li> <li>• Relevante uitkomsten per module;</li> <li>• Signalering van werkdruk- en gezondheidsrisico's;</li> <li>• Adviezen voor organisatie- of teamgerichte interventies.</li> </ul>
9.	Intakeformulieren en rapportages zijn beschikbaar in AVG-conforme formaten, zoals beveiligde Pdf-bestanden, versleutelde Excel-bestanden of via een integratie-API met gemeentelijke systemen.
10.	De uitvoering van het PMO wordt afgestemd met de interne contactpersoon (bijv. HR of Arboadviseur) en vindt in beginsel één keer per contractperiode per doelgroep plaats, tenzij een andere frequentie wordt overeengekomen.
11.	Opdrachtnemer ondersteunt de communicatiecampagne rondom het PMO, met als doel maximale deelnamebereidheid en bewustwording onder medewerkers.
12.	Opdrachtnemer is in staat om op verzoek aanvullende modules aan te bieden (zoals mentale veerkracht, werk-privébalans of gezondheid bij ploegendienst).

### 2.4 Rapportage

Nr.	Inhoud
1.	Opdrachtnemer verstrekt binnen 10 werkdagen na deelname een individueel digitaal rapport aan de deelnemer.
2.	Opdrachtnemer levert geanonimiseerde groepsrapportages per afdeling en per jaar, met daarin ten minste:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnamegraad</li> <li>• Gemiddelde scores per thema</li> <li>• Significante trends en risico-indicatoren</li> <li>• Preventieaanbevelingen op team- en organisatieniveau</li> </ul>
3.	Rapportages worden digitaal geleverd in PDF- én Excelformaat.
4.	Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever op aanvraag van aanvullende afdelingsrapportages.

## 2.5 Informatiebeheer en informatiemanagement

Nr.	Inhoud
1.	De basis voor de gegevensuitwisseling tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever is het personeelsmanagement informatiesysteem Youforce van Visma Raet. De IT-omgeving van gemeente Zwolle is ondergebracht bij externe partij SSC Ons. Opdrachtgever levert de benodigde personeelsgegevens/-data aan bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk dit tijdig op te vragen ten bate van de PMO bij Opdrachtgever.
2.	Alle software (front-end en back-end) behorend tot de (Cloud)dienst is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatste bekende beveiligingsinzichten en is blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor Opdrachtgever (IBD), Forum Standaardisatie en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend.
3.	U beveiligd alle gegevens die tot de (Cloud)dienst behoren (ook die van nietproductieomgevingen) van de gemeente Zwolle op adequate wijze, zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use", "data in motion" als "data at rest" binnen de oplossing.
4.	De (Cloud)dienst wordt te allen tijde benaderd op basis van een versleutelde verbinding. Bij transport van vertrouwelijke informatie over niet vertrouwde netwerken, zoals het internet, wordt te allen tijde gebruikt gemaakt van versleutelde verbindingen en 2-factor authenticatie conform de laatste stand der techniek.
5.	Indien u niet kan aansluiten op de authenticatiedienst van de gemeente Zwolle, biedt u zélf een sterke, in de markt gangbare, methode voor 2-factor authenticatie waarbij de 2de factor wordt gebaseerd op iets dat de gebruiker heeft en bij voorkeur in de vorm van een authenticatie-app.
6.	Alle betrokken softwarecomponenten worden frequent gescand op kwetsbaarheden en gepatcht volgens marktconforme 'best practices' en zijn ontworpen en getest op het voorkomen van inbreuken op beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.
7.	<p>U heeft een back-up en recovery beleid dat voldoet aan de eisen uit de BIO en waarbij minimaal de volgende eisen van toepassing zijn op de back-up en restorevoorzieningen van de oplossing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De 3-2-1 regel wordt toegepast;</li> <li>• Een incident op de ene locatie kan niet leiden tot schade op de andere locatie (ook niet in het geval van ransomware);</li> <li>• Bedrijfskritische systemen worden bij calamiteiten binnen 1 week hersteld;</li> <li>• Gegevensverlies bedraagt maximaal 28 uur;</li> <li>• Hersteltijd in geval van incidenten is maximaal 16 werkuren (twee dagen van 8 uur) in 85% van de gevallen;</li> <li>• Het herstellen van back-ups wordt minimaal jaarlijks of na een grote wijziging getest waarbij recovery-procedures voortdurend worden bijgewerkt;</li> <li>• Er is sprake van een reconstructiemechanisme als geen data verloren mag gaan;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Back-ups worden beschermd tegen onbevoegde toegang;</li> <li>• In het geval van ketensoftware is data-integriteit van de keten gewaarborgd;</li> <li>• Opdrachtnemer zorgt voor adequate afspraken over back-up en recovery en voldoet aantoonbaar aan relevante punten uit het beleid;</li> <li>• In het geval van noodscenario's is toegang tot de oplossing geborgd door de inzet van</li> <li>• zogenaamde "break glass accounts".</li> </ul>
--	--

#### **Voor akkoord**

Inschrijver:

Naam:

Functie:

Plaats en datum:

Handtekening: