

Programma van Eisen – perceel 1: externe arbodienstverlening

Inleiding

Dit document bevat een overzicht van de eisen die door de Gemeente Zwolle en SSC Ons zijn gesteld met betrekking tot de Europese aanbesteding van de externe arbodienstverlening, perceel 1. 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.

1. Eisen

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

1.1 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 aanwijsbaar actuele kennis en kunde van zaken op het gebied van verzuimmanagement, verzuimbegeleiding en arbobeleid in een overheidscontext.
3.	Opdrachtnemer werkt resultaatgericht vanuit een duidelijke visie.
4.	Opdrachtnemer biedt continuïteit in de beschikbaarheid m.b.t. de bedrijfsarts(en) (tijdens ziekte, vakanties of langdurige afwezigheid). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en organiseert daarnaast begeleiding en/of vervanging van onvoldoende functionerend personeel. Dit stellen we vast op basis van de jaarlijkse evaluaties met betrekking tot de SLA of eerder als hiertoe aanleiding is
5.	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">- Tijdige signalering bij toename verzuimcijfers;- Informeren over trends op het gebied van de gevraagde Arbodienstverleningen gekeken naar de interne organisatie;- Informeren over ontwikkelingen binnen de markt.
6.	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.
7.	Opdrachtnemer faciliteert en organiseert, op aanvraag van een medewerker van Opdrachtgever, een second opinion bij een onafhankelijke Bedrijfsarts
8.	Opdrachtnemer verzorgt de gehele administratie van de verzuimbegeleiding. Dit bevat onder andere: <ul style="list-style-type: none">- de agendavoering van de door u in te zetten deskundigen,- het uitnodigen van medewerkers voor (open) spreekuren of gesprekken,- het overhandigen of versturen van de rapportages/adviezen aan de medewerker,- het toevoegen van de rapportages/adviezen aan het verzuimdossier in het geautomatiseerde systeem en- het afhandelen en opvolgen van toegekende taken die gegenereerd worden in het geautomatiseerde systeem.

1.2 Juridisch en beleid

Nr.	Inhoud
1.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">• Algemene Verordening Gegevensbescherming• Wet Verbetering Poortwachter• Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet)• Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg• Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst• Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen• Burgerlijk Wetboek• Wetboek van Strafrecht <p>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.</p>
2.	<p>Opdrachtnemer is ten alle tijden 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.</p>
3.	<p>Opdrachtnemer is ten alle tijden op de hoogte van relevante bedrijfsprocessen (zoals ziek en betermelden) van Opdrachtgever. Indien deze herzien worden, is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om Opdrachtnemer hiervan op de hoogte te stellen.</p>
4.	<p>Opdrachtnemer beschikt over een duidelijke klachtenprocedure en een privacyreglement dat voldoet aan alle wettelijke eisen.</p>

1.3 Privacy en gegevensbescherming

Nr.	Inhoud
1.	<p>Opdrachtnemer handelt conform de AVG en UAVG. Gezien het feit dat een van de partijen kwalificeert als 'verwerker' ten opzichte van de andere, verantwoordelijke partij, verplichten beide partijen zich een verwerkersovereenkomst met elkaar te sluiten op basis van gebruikelijke voorwaarden. Deze is opgenomen als bijlage van de Dienstverleningsovereenkomst</p>
2.	<p>Opdrachtnemer zorgt dat de uitwisseling/verwerking/opslag van de persoonsgegevens en verdere informatie op een beveiligde (versleutelde) wijze plaatsvindt in lijn met de betreffende bepalingen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). U heeft een verwerkingsregister dat voldoet aan de vereisten van de AVG. Dit register is actueel en wordt periodiek bijgewerkt.</p>
3.	<p>Opdrachtnemer kan aantonen, middels certificering, hoe de privacy is gewaarborgd ten aanzien van de (bijzondere) persoonsgegevens. Indien opdrachtnemer gebruik maakt van eventuele sub verwerkers bij verwerkingen in haar rol als verwerker, zullen deze verwerkers worden opgenomen in de verwerkersovereenkomst. De lijst is up-to-date en zal periodiek worden bijgewerkt.</p>
4.	<p>Opdrachtnemer werkt mee aan een Data Protection Impact Assessment (DPIA's) op verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke.</p>
5.	<p>Leidinggevend van de gemeente Zwolle hebben de mogelijkheid om per beveiligde/versleutelde mail of via uw portal vragen te stellen voorafgaand aan een spreekuurcontact. Deze digitale mogelijkheid voldoet aan de eisen van of krachtens de AVG, dan wel die van de Autoriteit Persoonsgegevens</p>
6.	<p>Opdrachtnemer beschikt over een privacyverklaring. U voldoet daarnaast aan de wettelijke eisen en bent zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG voor de verwerkingen waarin u eigen doelen en middelen van verwerkingen heeft bepaald.</p>
7.	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor de naleving van beroepscode en geheimhoudingsplicht van al het voor de gemeente Zwolle en SSC Ons ingezette personeel en organisaties. Inclusief de door u eventueel ingezette derden/verwerkers.</p>
8.	<p>Opdrachtnemer heeft beleid ter zake van (het handelen in geval van) een eventueel datalek.</p>

1.4 Personeel

Nr.	Inhoud
1.	Alle door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dan wel onderaannemers zijn de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig. De op te stellen documenten worden in de Nederlandse taal opgesteld. De contractering en de uitvoering van de dienstverlening geschiedt in de Nederlandse taal.
2.	Opdrachtgever kan zelf een keuze maken uit een aantal geselecteerde bedrijfsartsen en overige deskundigen van de Opdrachtnemer.
3.	Opdrachtgever heeft het recht om eenzijdig vervanging van personeel te eisen of de inzet met onmiddellijke ingang te beëindigen, als de professionals niet de afgesproken dienstverlening leveren. Vervanging door de arbodienst kan alleen plaatsvinden na goedkeuring en een selectie- en matchingsgesprek met Opdrachtgever.
4.	Wanneer personeel van het Sociaal Medisch Team of de eventuele professionals uit de providerboog vervangen worden gedurende de looptijd van de overeenkomst, maken we gebruik van selectie en matching. Selectie en matching houdt in dat we met elke professional een selectie en matchingsgesprek voeren om te bepalen of ze passen bij onze organisatie, visie en werkwijze.
5.	In te zetten professionals beschikken over relevante opleiding, certificering en ervaring.
6.	Inzet van personeel geschiedt in overleg bij langdurige vervanging (>2 maanden).
7.	Vervanging vindt alleen plaats na intake, kennismaking en akkoord van Opdrachtgever.
8.	Opdrachtnemer zorgt voor uniforme werkwijzen zodat continuïteit gewaarborgd is.
9.	Opdrachtnemer werkt actief samen met leidinggevend en met andere deskundigen op het terrein van verzuim- en arbobeleid en de naleving hiervan.
10.	Opdrachtnemer spreekt, evenals de leidinggevende, medewerkers aan op hun verantwoordelijkheid voor de eigen gezondheid en geeft adviezen om de gezondheid te bevorderen.

1.5 Dienstverlening

Nr.	Inhoud
1.	Een combinatie van fysieke en digitale spreekuren zijn in overleg mogelijk.
2.	De bedrijfsarts dient minimaal acht (8) uur beschikbaar te zijn voor fysieke spreekuren in Zwolle. De taakgedelegeerde is flexibel inzetbaar en spreekt zieke medewerkers zowel fysiek (op dezelfde locatie) als digitaal.
3.	De arbodienst zet een vaste accountmanager in. De accountmanager is goed bereikbaar (tijdens kantooruren) voor de gemeente Zwolle. Hier worden nadere afspraken over gemaakt in de SLA.
4.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en re-integratie van werknemers conform Wet Verbetering Poortwachter inclusief contact met behandelend arts en specialist.
5.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden van (periodiek) arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO).
6.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor opstellen van rapportages, probleemanalyse en medische stukken t.b.v. WIA-aanvraag.
7.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor dossiercontroles en procesbegeleiding om loonsancties te voorkomen.
8.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor coaching-on-the-job voor casemanagers.
9.	Opdrachtnemer organiseert in opdracht van opdrachtgever een maatwerktraining voor leidinggevend en.
10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geven van advies over vangnetsubsidies, No-Risk, schadelastbeperking.
11.	Consultafspraken kunnen tot 24 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd.
12.	Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de kwaliteit van de deskundigen, volgt overleg met Opdrachtnemer. Indien de dienstverlening niet verbetert na overleg, garandeert de

	Opdrachtnemer adequate vervanging van de deskundigen die uitvoering geven aan de door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening op basis van de gestelde kwaliteitseisen.
13.	Wanneer Opdrachtnemer met een eigen verzuimsysteem werkt, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het inrichten van een koppeling met het HR-systeem van Opdrachtgever. Op dit moment wordt gebruik gemaakt van het systeem Youforce bij zowel gemeente Zwolle als SSC Ons.
14.	Overleg over dossiers mogelijk voorafgaand aan of aansluitend op consult.
15.	<p>De activiteiten van de Opdrachtnemer in het kader van verzuimbegeleiding omvatten tevens alle activiteiten met daarbij behorende tijdsbesteding die nodig is voor afstemming met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever; • Eventueel door Opdrachtgever gecontracteerde organisaties die in het kader van verzuimbeleid en/of re-integratie diensten verlenen (in overleg); • de contacten en correspondentie met uitkerings- en uitvoeringsinstanties en overige (medische) specialisten; <p>Deze aspecten omvatten zowel de afstemming, termijnbewaking, contacten en correspondentie op casusniveau als de procesmatige afstemming (afstemmings-/werkafspraken).</p>
16.	Wanneer de Opdrachtnemer binnen het Sociaal Medisch Team werkt met een model van taakdelegatie aan de taakgedelegeerde, wordt duidelijk en transparant gemaakt hoe deze taakdelegatie is ingericht en hoe het model wordt beheerd en onderhouden. Wanneer er sprake is van taakdelegatie, vraagt de gemeente Zwolle vóór het ingaan van de contractperiode een taakdelegatie overeenkomst op. Bij taakdelegatie wordt ervoor gezorgd dat de adviezen van de taakgedelegeerde afgestemd zijn op die van de bedrijfsarts en hiermee in lijn blijven. De verdeling van rollen en verantwoordelijkheden voldoet aan de wettelijke eisen.
17.	De arbodienstverlening wordt gerealiseerd door een Sociaal Medisch Team. Dit team bestaat uit tenminste de inzet van één bedrijfsarts of een ervaren (arbo)arts onder supervisie van een geregistreerde bedrijfsarts.
18.	<p>De terugkoppeling van de arbodienstverlening is gestandaardiseerd. Output van de praktijkondersteuner bedrijfsarts en de bedrijfsarts omvat concrete informatie over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De mate van arbeids(on)geschiktheid op inhoud en/of op uren; • Een prognose voor het functioneel herstel; • Indien van toepassing: een concreet handelingsperspectief met interventies; • De mogelijkheden voor passend werk en/of contactmomenten met leidinggevende/ werkgever; • Als de arts oordeelt dat er geen benutbare mogelijkheden zijn, stelt hij een duidelijke termijn vast voor het herbeoordelen van dit oordeel; • De aan- of afwezigheid van niet-medische belemmeringen die het verzuim beïnvloeden (bijv. werk gerelateerd). <p>Wanneer nodig, schakelt de bedrijfsarts met de casemanager voordat deze terugkoppeling geeft.</p>
19.	<p>Voor het Sociaal Medisch Overleg (SMO) is de aanwezigheid van de bedrijfsarts vereist. Indien wordt gewerkt met een taakgedelegeerde, geldt dat deze fysiek aanwezig is op het stadhuis.</p> <p>Tijdens het SMO dienen minimaal de volgende functionarissen aanwezig te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijfsmaatschappelijk werker Opdrachtnemer; - Bedrijfsarts Opdrachtnemer - Taakgedelegeerde Opdrachtnemer - HR-adviseur gemeente Zwolle - Adviseur Arbo en Veiligheid gemeente Zwolle - Preventiemedewerker gemeente Zwolle

1.6 SLA en rapportage

Nr.	Inhoud
1.	Het kantoor van Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch te bereiken tussen half negen (8:30) uur 's ochtends en vijf (5) uur 's middags. Tijdens de lunch (tussen 12:00 - 13:00 uur) is de Arbodienstverlener niet verplicht om bereikbaar te zijn.
2.	Indien casemanager, HR of verzuimende medewerker per e-mail of telefonisch een verzoek tot contact aan de Bedrijfsarts, (externe) vertrouwenspersoon of Taakgedelegeerde toestuuft, zal de betreffende persoon binnen twee (2) werkdagen contact opnemen voor het verdere vervolg(traject).
3.	Terugkoppeling van de uitkomst van het consult, na gegevensverwerking bij de arbodienst, is binnen 2 werkdagen na het consult en conform privacywetgeving. Bij voorkeur binnen 24 uur
4.	Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende minimale responstermijnen: <ul style="list-style-type: none"> • Eerste contactmoment na ziekmelding: binnen 2 werkdagen. • Afspraakvoorstellen voor spreekuren: binnen 3 werkdagen. • Advies bij verzuimsituaties of interventies: binnen 5 werkdagen. • Terugkoppeling na consult binnen 2 werkdagen.
5.	Opdrachtnemer registreert alle consulten, contactmomenten, adviezen en voortgangssacties in een logboek of dossiermodule (digitaal), conform de eisen van AVG.
6.	Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever minimaal een keer per jaar, in Q1, over de arbodienstverlening. Gedifferentieerd naar organisaties, programma's en eenheden. Minimaal bevatten deze rapportages: <ul style="list-style-type: none"> • Kengetallen ziekteverzuim (verzuimpercentage, -duur, meldingsfrequentie, werkplek • gerelateerde ziekmeldingen) inclusief een uitsplitsing naar verzuimoorzaken; • Vergelijking van het ziekteverzuim met de landelijke ontwikkelingen en vergelijkbare sectoren; • Trends in het ziekteverzuim (jaarverloop, toename/afname verzuimoorzaken, verwachtingen • gezien ontwikkelingen); • Aanbevelingen met een feitelijke onderbouwing.
6.	Opdrachtnemer levert per kwartaal een overzicht van de prestaties ten opzichte van de volgende KPI's: <ul style="list-style-type: none"> • Percentage rapportages dat tijdig is opgeleverd. • Tijd tussen ziekmelding en het eerste contactmoment. • Snelheid van beantwoording van belverzoeken. • Beschikbaarheid van de accountmanager en vaste contactpersonen. • Aantal uitgevoerde consulten, interventies, second opinions en beantwoorde adviesvragen. • Aantal ontvangen klachten en de afhandelingstermijn, inclusief genomen verbetermaatregelen. • Kwartaalanalyse ziekteverzuim: trends in het ziekteverzuim (bijvoorbeeld toename of afname, verzuimoorzaken, prognoses) en bijbehorend advies. <p>De kwartaalrapportage wordt beschikbaar gesteld aan zowel Opdrachtgever als de ondernemingsraden, zodat beide partijen inzicht hebben in de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening.</p>
8.	Er vindt ten minste tweemaal per jaar een formeel Klant Team Overleg (KTO) plaats met Opdrachtgever waarin resultaten, knelpunten, trends en optimalisatiemogelijkheden worden besproken. Tijdens het KTO dienen minimaal de volgende functionarissen aanwezig te zijn: <ul style="list-style-type: none"> - Accountmanager Opdrachtnemer - HR-adviseur SSC Ons - HR-adviseur gemeente Zwolle - Adviseur Arbo en Veiligheid gemeente Zwolle - Preventiemedewerker gemeente Zwolle
9.	Bij structurele afwijkingen van de afgesproken prestatieniveaus (KPI's) wordt binnen 10 werkdagen een verbeterplan opgesteld en besproken met Opdrachtgever
10.	Alle gevraagde uurtarieven worden afgerekend in tijdseenheden van 15 minuten
11.	Gemeente Zwolle evalueert jaarlijks de uitvoering van de opdracht, zowel op de kwaliteit van de dienstverlening als de algemene ervaring van de arbodienst. Daarnaast wordt beoordeeld of de arbodienst de in de SLA beschreven KPI's naleeft, op basis van de verstreekte rapportages.

12.	SSC ONS evalueert jaarlijks de uitvoering van de opdracht, zowel op de kwaliteit van de dienstverlening als de algemene ervaring van de arbodienst. Daarnaast wordt beoordeeld of de arbodienst de in de SLA beschreven KPI's naleeft, op basis van de verstrekte rapportages.
13.	Opdrachtnemer overlegt minimaal viermaal per jaar met de ondernemingsraad van de opdrachtgever. De uitkomsten uit deze overleggen dienen als basis voor een evaluatie van de kwaliteit en voor de verbetering van de samenwerking. Hiervan zijn de overleggen: <ul style="list-style-type: none"> - Tweemaal (2 x) per jaar tussen de Bedrijfsarts en ondernemingsraad; - Tweemaal (2 x) per jaar tussen de externe vertrouwenspersoon en de ondernemingsraad
14.	Na definitieve gunning dient Opdrachtnemer informatie te overhandigen waar in volledigheid/gedetailleerd beschreven staat hoe de Providerboog van Opdrachtnemer eruit ziet voor Opdrachtgever.
15.	Na definitieve gunning worden aanvullende afspraken vastgelegd rondom het SLA met de gegunde Arbodienstverlener.

1.7 Profieleisen Bedrijfsarts

Nr.	Inhoud
1.	De door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsarts is KNMG en BIG-geregistreerd
2.	De door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsarts voert de werkzaamheden voor opdrachtgever uit conform de richtlijnen van de STECR en/of het NVAB
3.	De door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsarts heeft kennis van wetgeving op het terrein van ziekteverzuim, arbeidsomstandigheden, waaronder de Wet Verbetering Poortwachter, en privacy en handelt conform de eisen van de wet, blijft op de hoogte van nieuwe inzichten en ontwikkelingen van het vakgebied en speelt hierop in.
4.	De door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsarts is goed op de hoogte van de verplichtingen vanuit het UWV conform de laatste richtlijnen.
5.	De bedrijfsarts stelt jaarlijks in Q1 een jaarverslag op met analyse en adviezen en licht deze mondeling toe aan Opdrachtgever en de ondernemingsraad van Opdrachtgever (in een apart overleg).
6.	De door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsarts heeft aantoonbare ervaring in de samenwerking met andere deskundigen binnen het verzuimtraject. Dit kan op verzoek van Opdrachtgever middels een CV of ander soortgelijk middel opgevraagd worden en dient binnen 24 uur aangeleverd te kunnen worden na indiening van dit verzoek.
7.	De door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsarts past binnen de cultuur van Opdrachtgever. Dat wil zeggen, heeft kennis van de, de organisatiestructuur, functies, de inhoud van de functies en de organisatiecultuur of is in staat zich dit binnen 3 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst eigen te maken. Opdrachtgever verstrekt na definitieve bekendmaking van de functionaris de benodigde gegevens om zich dit eigen te maken.
8.	De door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsarts is inhoudelijk deskundig op het terrein van arbeids- en re-integratiemogelijkheden bij verschillende ziektebeelden.
9.	De door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsarts heeft kennis van en helpt mee in het leren denken in schadelastbeperking bij verzuim en bij het in kaart brengen absorptievermogen van de organisatie.
10.	De door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsarts is bereikbaar conform de minimeisen zoals wordt vastgelegd in de SLA.

1.8 Profieleisen Taakgedelegeerde

Nr.	Inhoud
1.	De door Opdrachtnemer in te zetten taakgedelegeerde is opgeleid op tenminste Hbo-niveau richting arbeid en gezondheid.
2.	De taakgedelegeerde komt in actie indien ingepland door Opdrachtgever of de verzuimende medewerker. De taakgedelegeerde geeft een indicatie, waarna indien nodig doorverwijzing (naar bedrijfsarts) plaatsvindt.

3.	De door Opdrachtnemer in te zetten taakgedelegeerde heeft kennis van wetgeving op het terrein van ziekteverzuim, arbeidsomstandigheden, waaronder de Wet Verbetering Poortwachter, en privacy en handelt conform de eisen van de wet, blijft op de hoogte van nieuwe inzichten en ontwikkelingen van het vakgebied en speelt hierop in.
4.	De door Opdrachtnemer in te zetten taakgedelegeerde heeft kennis van de sociale kaart en verwijsmogelijkheden.
5.	De door Opdrachtnemer in te zetten taakgedelegeerde heeft kennis van schadelastbeperking bij verzuim en bij het in kaart brengen absorptievermogen van de organisatie.
6.	De door Opdrachtnemer in te zetten taakgedelegeerde heeft kennis van de algemene medische terminologie en de gevolgen van belastbaarheid.
7.	De taakgedelegeerde stelt jaarlijks in Q1 een jaarverslag op met analyse en adviezen en licht deze mondeling toe aan de directie van Opdrachtgever.
8.	De door Opdrachtnemer in te zetten taakgedelegeerde past binnen de cultuur van opdrachtgever. Dat wil zeggen, heeft kennis van de, de organisatiestructuur, functies, de inhoud van de functies en de organisatiecultuur of is in staat zich dit binnen 3 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst eigen te maken. Opdrachtgever verstrekt na definitieve bekendmaking van de functionaris de benodigde gegevens om zich dit eigen te maken.
9.	De door opdrachtnemer in te zetten taakgedelegeerde is bereikbaar conform de minimumeisen zoals wordt vastgelegd in de SLA.
10.	De door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsmaatschappelijk werker past binnen de cultuur van opdrachtgever. Dat wil zeggen, heeft kennis van de, de organisatiestructuur, functies, de inhoud van de functies en de organisatiecultuur of is in staat zich dit binnen 3 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst eigen te maken. Opdrachtgever verstrekt na definitieve bekendmaking van de functionaris de benodigde gegevens om zich dit eigen te maken.

1.9 Profieleisen Bedrijfsmaatschappelijk werker

Nr.	Inhoud
1.	De door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsmaatschappelijk werker is in het bezit van een relevante Hbo-opleiding (Social Work, Maatschappelijk Werk en Dienstverlening of vergelijkbaar) en beschikt over actuele kennis van psychosociale arbeidsbelasting (PSA).
2.	De bedrijfsmaatschappelijk werker is geregistreerd in het Registerplein of beschikt over een gelijkwaardig professioneel kwaliteitsregister met bijbehorende beroepscode.
3.	De bedrijfsmaatschappelijk werker daagt proactief bij aan preventie- vitaliteitscampagnes.
4.	De bedrijfsmaatschappelijk werker stelt jaarlijks in Q1 een jaarverslag op met analyse en adviezen en licht deze mondeling toe aan Opdrachtgever.
5.	De bedrijfsmaatschappelijk werker is in staat om kortdurende interventies te bieden op basis van erkende methodieken (zoals oplossingsgericht werken, motiverende gespreksvoering of cognitieve gedragstechnieken).
6.	De bedrijfsmaatschappelijk werker beschikt over de vaardigheden om tijdig door te verwijzen naar interne of externe zorgverleners, zoals bedrijfsartsen, vertrouwenspersonen, psychologen of huisartsen, en stemt dit zorgvuldig af met de melder en betrokkenen.
7.	De bedrijfsmaatschappelijk werker waarborgt vertrouwelijkheid en werkt conform de AVG, de beroepscode en de richtlijnen van de eigen beroepsgroep.
8.	De bedrijfsmaatschappelijk werker levert per kwartaal geanonimiseerde rapportages met daarin trends en thema's die uit de gesprekken naar voren komen, inclusief beleidsadviezen voor verbetering van psychosociale arbeidsomstandigheden.
9.	De bedrijfsmaatschappelijk werker is in staat een brug te slaan tussen individuele ondersteuning en organisatieontwikkeling, en signaleert knelpunten in werkdruk, leiderschap, teamdynamiek of cultuur die kunnen bijdragen aan verzuim of verloop.
10.	De door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsmaatschappelijk werker past binnen de cultuur van opdrachtgever. Dat wil zeggen, heeft kennis van de, de organisatiestructuur, functies, de inhoud van de functies en de organisatiecultuur of is in staat zich dit binnen 3 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst eigen te maken. Opdrachtgever verstrekt na definitieve bekendmaking van de functionaris de benodigde gegevens om zich dit eigen te maken.
11.	De door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsmaatschappelijk werker is bereikbaar conform de minimumeisen zoals wordt vastgelegd in de SLA.

1.10 Profileisen Externe vertrouwenspersoon

Nr.	Inhoud
1.	De door Opdrachtnemer in te zetten vertrouwenspersoon is gecertificeerd conform de richtlijnen van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV) of beschikt over aantoonbaar vergelijkbare kwalificatie.
2.	De door opdrachtnemer in te zetten vertrouwenspersoon is eerste aanspreekpunt bij integriteitsschending, ongewenste omgangsvormen en psychologische veiligheid.
3.	De vertrouwenspersoon beschikt over actuele kennis van relevante wet- en regelgeving zoals de Arbowet, de Wet bescherming klokkenluiders en de AVG, en handelt hiernaar.
4.	De vertrouwenspersoon heeft aantoonbare werkervaring in een soortgelijke rol binnen een overheidsinstantie. Dit kan op verzoek van Opdrachtgever middels een CV of ander soortgelijk middel opgevraagd worden en dient binnen 24 uur aangeleverd te kunnen worden na indiening van dit verzoek.
5.	De vertrouwenspersoon is helder in wat wel en niet tot zijn of haar taken behoort, en communiceert dit ook richting melders en organisatie.
6.	De vertrouwenspersoon treedt niet op als mediator, leidinggevende of klachtenfunctionaris, tenzij daar expliciete afspraken over zijn gemaakt.
7.	De vertrouwenspersoon is in staat medewerkers op professionele wijze te begeleiden bij meldingen van: <ul style="list-style-type: none"> • Ongewenste omgangsvormen (zoals pesten, discriminatie, agressie, seksuele intimidatie); • Integriteitsvraagstukken of vermoedens van misstanden.
8.	De vertrouwenspersoon rapporteert jaarlijks (Q1) op geanonimiseerde wijze over de aard, frequentie en thema's van meldingen, inclusief aanbevelingen ter bevordering van de sociale veiligheid en bespreekt deze mondeling met Opdrachtgever en de ondernemingsraad van Opdrachtgever (in een apart overleg).
9.	De vertrouwenspersoon is in staat om de melder helder te informeren over mogelijke vervolgstappen en ondersteuning te bieden bij het kiezen van een handelingsrichting (adviesrol).
10.	De vertrouwenspersoon is in staat om te verwijzen naar passende interne of externe hulpbronnen, zoals juridische ondersteuning, HRM, bedrijfsmaatschappelijk werk of klachtencommissies.
11.	De door Opdrachtnemer in te zetten vertrouwenspersoon past binnen de cultuur van Opdrachtgever. Dat wil zeggen, heeft kennis van de, de organisatiestructuur, functies, de inhoud van de functies en de organisatiecultuur of is in staat zich dit binnen 3 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst eigen te maken. Opdrachtgever verstrekt na definitieve bekendmaking van de functionaris de benodigde gegevens om zich dit eigen te maken.
12.	De door opdrachtnemer in te zetten externe vertrouwenspersoon is bereikbaar conform de minimeisen zoals wordt vastgelegd in de SLA.

1.11 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 Opdrachtgever is ondergebracht bij externe partij SSC Ons. Opdrachtnemer zorgt voor het onderhouden van koppelingen en eigen systemen tijdens de contractperiode.
2.	Op basis van de verzuimadministratie signaleert SSC Ons de uit te voeren acties in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter. Het bijhouden van het medisch dossier geschiedt door de bedrijfsarts of onder verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts door de speciaal daartoe aangewezen medewerker van het SSC Ons
3.	SSC Ons houdt het re-integratiedossier van een zieke medewerker bij. Opdrachtnemer is bij een WIA-aanvraag verantwoordelijk en aansprakelijk voor tijdige toezending van de medische gegevens aan de medewerker.

4.	De bedrijfsarts levert aan de ziekenadministratie (SSC Ons) en medewerker het re-integratie verslag, dat de medewerker meestuurt met de WIA-aanvraag.
5.	Voor het registreren en monitoren van het verzuim maakt u gebruik van het door de gemeente Zwolle geautomatiseerde systeem rondom ziekteverzuim. Op dit moment is dat YouForce Verzuimmanager, een webbased applicatie. Het systeem kan gedurende de contractduur veranderen. U bent verplicht te werken met het door Opdrachtgever geautomatiseerde systeem gedurende de hele contractperiode, met uitzondering van het medische dossier.
6.	U werkt voor uw deel in een eigen systeem dat koppelt met YouForce Verzuimmanager (of een nieuw systeem). U dient zelf zorg te dragen voor de koppeling en voor de kosten daarvan. Voor de meldingen naar de arbodienstverlener maken wij gebruik van de SIVI-verzuimberichten koppeling. Daarnaast dient de nieuwe arbodienstverlener ook gebruik te maken van de SIVI-documenten koppeling. Beide koppelingen lopen dan via de API.
7.	Alle software (front-end en back-end) behorend tot de (Cloud)dienst is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatst 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.
8.	U beveiligt alle gegevens die tot de (Cloud)dienst behoren (ook die van niet-productieomgevingen) 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.
9.	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.
10.	Indien u niet kan aansluiten op de authenticatiedienst van de gemeente Zwolle én SSC Ons, 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.
11.	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.
12.	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: <ul style="list-style-type: none"> • De 3-2-1 regel wordt toegepast; • Een incident op de ene locatie kan niet leiden tot schade op de andere locatie (ook niet in het geval van ransomware); • Bedrijfskritische systemen worden bij calamiteiten binnen 1 week hersteld; • Gegevensverlies bedraagt maximaal 28 uur; • Hersteltijd in geval van incidenten is maximaal 16 werkuren (twee dagen van 8 uur) in 85% van de gevallen; • Het restoren van back-ups wordt minimaal jaarlijks of na een grote wijziging getest waarbij recovery-procedures voortdurend worden bijgewerkt; • Er is sprake van een reconstructiemechanisme als geen data verloren mag gaan;

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

1.12 Implementatie

Nr.	Inhoud
1.	Opdrachtnemer levert na gunning het definitieve implementatieplan op. Dit plan bevat een overzichtelijk stappenplan van de huidige naar de nieuwe situatie. Er is tenminste beschreven: <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijkheden en actoren; • De planning, risico's, communicatie, evaluatiemomenten en het informatieplan worden beschreven. Een belangrijk onderdeel hiervan is de uitleg over welke informatie uit de medische dossiers wel of niet moet worden overgedragen en hoe dit aan de betrokken medewerkers wordt gecommuniceerd. Daarnaast wordt beschreven hoe de warme overdracht van medewerkers, die onder behandeling staan van de huidige dienstverlener, wordt geregeld.
2.	Opdrachtnemer borgt de tijdige implementatie van de dienstverlening in overeenstemming met het implementatieplan. De implementatie omvat het volledig gereed maken voor een probleemloze start van de dienstverlening per 1 maart 2026. Deze datum is een fatale datum.
3.	De opdrachtnemer heeft een adequate ICT-voorziening waarmee conform de SIVI-richtlijn (Verzuimstandaard Werkgevers – Arbodiensten) elektronisch verzuimgegevens worden aangeleverd en uitgewisseld
4.	Ziek- en hersteld meldingen worden door de opdrachtgever doorgegeven via Youforce (Visma). Een (kosteloze) koppeling met de ICT-voorziening van de gemeente Zwolle is vereist.
5.	Voor het (definitief) verlopen van de overeenkomst stelt Opdrachtnemer een overdrachtsdocument op de volgende overeenkomst omtrent Arbodienstverlening
6.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een warme overdracht, wanneer er overgegaan wordt op de nieuwe overeenkomst Arbodienstverlening. Dit is onderhevig aan deze opdracht en mag niet apart gefactureerd voor worden. Hierin dient Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> - Bij te dragen aan overdracht van (lopende) dossiers; - Informatie aan te leveren ten bate van de implementatie van de nieuwe Arbodienstverleningsovereenkomst.

Voor akkoord

Inschrijver:

Naam:

Functie:

Plaats en datum:

Handtekening: