

**Bijlage 4 - Programma van Eisen
Arbodienstverlening
TN541982**

n.a.v. Nota van Inlichtingen 1 d.d. 14 april 2026

Programma van Eisen

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsleidraad. Het bevat de minimumeisen waar een Opdrachtnemer aan dient te voldoen ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de beoogde Overeenkomst. Met ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver dat zij voldoet - en blijft voldoen - aan de in dit Programma van Eisen opgenomen eisen. De Aanbestedende dienst biedt geen mogelijkheid tot herstel indien een Inschrijver bewust danwel onbewust foutieve dan wel incomplete dan wel niet volledige informatie verstrekt. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

1.	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met alle in de Aanbestedingsleidraad en bijlagen gestelde eisen, voorwaarden en procedures.
1.2	Opdrachtnemer en de in te zetten functionarissen handelen naar en zijn te allen tijde op de hoogte van de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Arbeidsomstandighedenwet, de Wet Verbetering Poortwachter, de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA), de Arbowet, de Cao-PO, de gezamenlijke NVAB- en STECR-richtlijnen, UWV-beoordelingskaders, de AVG privacywetgeving en de voor de beroepsgroep geldende richtlijnen en standaarden, handelt hiernaar en verricht zijn werkzaamheden conform de daaruit voortvloeiende kaders.
1.3	<p>Inschrijver verklaart met de wachtkamerbepaling uit hoofdstuk 1.4.2.3 van de Aanbestedingsleidraad in te stemmen. en bereid te zijn (het restant van) de Opdracht uit te voeren in het geval dat Inschrijver als tweede (2e) eindigt.</p> <p>Inschrijver staat ervoor in binnen maximaal twee (2) maanden na schriftelijk verzoek daartoe van Opdrachtgever haar oorspronkelijke Inschrijving gestand te doen – eventueel aangepast conform de geldende indexeringsregeling uit de Aanbestedingsleidraad – en de Overeenkomst te zullen ondertekenen.</p>
1.4	Begeleiding bij verzuim en re-integratie vindt plaats conform de Wet Verbetering Poortwachter en de daarin gestelde termijnen, inclusief het opstellen en tijdig aanleveren aan Opdrachtgever van bijbehorende rapportages.
1.5	De Bedrijfsarts dient te allen tijde gedurende zijn of haar werkzaamheden voor Opdrachtgever, te zijn geregistreerd in het BIG-register met als specialisatie Arbeid & gezondheid – bedrijfsgeneeskunde, dan wel in het BIG-register geregistreerd staan en reeds aantoonbaar gestart zijn met de opleiding voor de specialisatie Arbeid & gezondheid – bedrijfsgeneeskunde. Opdrachtnemer staat er te allen tijde voor in dat er rechtmatig gehandeld wordt vanuit het specialisme Arbeid en Gezondheid - Bedrijfsgeneeskunde.
1.6	Medewerkers van Opdrachtgever dienen zelfstandig toegang tot de bedrijfsarts te hebben en zowel medewerkers als Opdrachtgever zelf dienen de bedrijfsarts - in ieder geval telefonisch - te kunnen bereiken van maandag t/m vrijdag tussen 08:00 uur en 17:00 uur, hetzij binnen 1 werkdag teruggebeld te worden.
1.7	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zij vanaf op 1 januari 2027 alle lopende dossiers ingelezen heeft en bekend is met alle lopende casuïstieken voordat wordt gewerkt aan/met een dossier van een medewerker. Kengetallen over dossiers en verzuim zijn terug te vinden in Bijlage 7 bij de Aanbestedingsleidraad. Opdrachtnemer committeert zich

	aan de vaste eenmalige vergoedingen die voor de implementatieperiode kunnen worden gedeclareerd en die vermeld staan op het Prijzenblad. Hogere dan de op het Prijzenblad vermelde kosten, kunnen niet worden gedeclareerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
1.8	Alle personen die belast zijn met (deel)uitvoering van de Opdracht beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift uitstekend.
1.9	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om Opdrachtnemer schriftelijk te verzoeken een functionaris te vervangen door een andere gelijkwaardige functionaris indien bijvoorbeeld de samenwerking niet goed verloopt naar de mening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal een dergelijk verzoek niet op onredelijke gronden weigeren en hieraan binnen 1 kalendermaand na het verzoek, voldoen. Voordat tot vervanging over kan worden gegaan zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer de situatie bespreken om te bekijken of er aanleiding bestaat voor een verbetertraject.
1.10	Opdrachtnemer is gerechtigd functionarissen te vervangen mits dit minimaal 1 kalendermaand vooraf schriftelijk wordt voorgelegd aan Opdrachtgever (inclusief het voorstel voor vervanging) en Opdrachtgever hier schriftelijk mee in heeft gestemd binnen 6 weken na het verzoek daartoe. In het geval een functionaris niet meer werkzaam is bij Opdrachtnemer hetzij langdurig ziek is, stemt Opdrachtgever op voorhand in met vervanging en vindt enkel overleg plaats over wie de vervanger gaat worden.
1.11	Opdrachtnemer staat ervoor in om bij vervanging van (een van) haar functionarissen zorg te dragen voor een adequate dossieroverdracht zodanig dat alle relevante informatie bekend is bij de vervanger zodat de dienstverlening ongestoord wordt gecontinueerd.
1.12	Opdrachtnemer zorgt voor een kantoor in Arnhem waar medewerkers terecht kunnen op het spreekuur. Het kantoor dient zowel met openbaar als met eigen vervoer makkelijk toegankelijk en bereikbaar te zijn en gratis parkeren aan te bieden.
1.13	Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers van Opdrachtgever binnen 2 weken na een regulier verzoek tot oproep daarvan door Opdrachtgever, terecht kunnen voor een consult bij de bedrijfsarts c.q. praktijkondersteuner.
1.14	Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers van Opdrachtgever binnen 48 uur na een verzoek tot spoedoproep daarvan door Opdrachtgever, terecht kunnen voor een consult bij de bedrijfsarts c.q. praktijkondersteuner. Zie het antwoord op vraag 90 van Nvl 1 als toevoeging.
1.15	In het geval een medewerker niet verschijnt op het spreekuur en/of telefonisch niet bereikbaar is, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan op dezelfde dag in ieder geval (ook) schriftelijk op de hoogte.
1.16	Opdrachtnemer stuurt tussen de 6e en 9e ziektedag een vragenlijst toe naar de medewerker voor een check-in. Opdrachtgever ontvangt hier een schriftelijke terugkoppeling van binnen 1 werkdag. Zie ook het antwoord op vragen 89, 110 en 112 van Nvl 1 als toevoeging.
1.17	Het dienstverleningssysteem van Opdrachtnemer dient gemakkelijk en in afstemming met Opdrachtgever te kunnen worden gekoppeld aan het AFAS systeem van Opdrachtgever.
1.18	Ziek en herstelmelding van een medewerker vindt plaats middels een directe koppeling met het HR-systeem van Opdrachtgever uitgewisseld. Opdrachtnemer ontvangt hierdoor up to date informatie (ziek en herstelmelding) en nodigt een medewerker uit eigen beweging uit voor het spreekuur.
1.19	De terugkoppeling van het spreekuur met de medewerker wordt via een documenten koppeling van het systeem van Opdrachtnemer naar het HR-systeem van Opdrachtgever verstuurd op de dag van het spreekuur in het geval van een spoedspreekuur en binnen

	48 uur na een regulier spreekuur. Desgevraagd wordt een mondelinge (telefonische) toelichting op deze terugkoppeling gegeven door Opdrachtnemer.
1.20	Opdrachtnemer stelt duidelijke rapportages op en geeft ten minste een helder advies over het werkvermogen, de werkhervattingsmogelijkheden en een prognose van de verzuimduur van de betreffende medewerker.
1.21	Zowel de bedrijfsarts als de praktijkondersteunende bedrijfsarts reageren binnen 2 werkdagen op een verzoek van Opdrachtgever voor overleg met directeurs, HR medewerkers of andere medewerkers van Opdrachtgever over de terugkoppeling, re-integratie en in te zetten interventies van een medewerker.
1.22	Opdrachtnemer staat ervoor in dat benodigde documenten tijdig bij het UWV zijn of bij Opdrachtgever in het geval van bijvoorbeeld een WIA-aanvraag.
1.23	Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever, vaste functionarissen aan en een vast aanspreekpunt (contactpersoon) voor Opdrachtgever die op de hoogte is van alle lopende dossiers.
1.24	Op verzoek van Opdrachtgever vindt minimaal 1x en maximaal 2x per jaar Sociaal Medisch Overleg (SMO) plaats, passend bij de problematiek die speelt binnen de organisatie van Opdrachtgever of onderdelen daarvan. Daarbij dienen in ieder geval de betrokken Bedrijfsarts en de contactpersoon van Opdrachtnemer aanwezig te zijn. Onderwerpen van gesprek kunnen zijn o.a. <ul style="list-style-type: none"> • Voortgang van de geboden dienstverlening; • Trends en ontwikkelingen; • Visie en advies op verzuim en preventie van verzuim; • Optimalisatie van de geboden dienstverlening en de geleverde kwaliteit hierin.
1.25	Opdrachtnemer honoreert een verzoek van een medewerker van Opdrachtgever voor een second opinion. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de betreffende medewerker voor de second opinion wordt verwezen naar een andere onafhankelijke bedrijfsarts die niet voor Opdrachtnemer werkzaam is. De inzet van deze onafhankelijke bedrijfsarts wordt aan Opdrachtgever in rekening gebracht conform het overeengekomen tarief van de bedrijfsarts van Opdrachtnemer volgend uit het Prijzenblad van Bijlage 3 van de Aanbestedingsleidraad.
1.26	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure die kenbaar wordt gemaakt aan Opdrachtgever voor aanvang van de dienstverlening. Daarbij geldt dat klachten van Opdrachtgever binnen 5 dagen worden opgepakt en binnen 10 dagen worden afgehandeld. Gaat het om klachten waarbij hoor en wederhoor dient te worden toegepast, geldt een maximale afhandelingstermijn als streeftermijn van 3 weken.
2	Preventie & Gezondheidsbeleid
2.1	Opdrachtnemer draagt proactief bij aan de inrichting van beleid rondom werkdruk, stress, fysieke belasting, interventies (voorlichting, training, workshops etc.) op basis van een analyse van de verzuim data en in samenspraak met Opdrachtgever.
2.2	Opdrachtnemer verzorgt tweejaarlijks een rapportage omtrent inzet en resultaten, trends over verzuim.
2.3	Opdrachtnemer signaleert de mogelijkheden voor regres en communiceert hierover tijdig met Opdrachtgever.
2.4	Opdrachtnemer draagt actief bij aan het zo veel mogelijk demedicaliseren van het verzuim, waar mogelijk.
2.5	Opdrachtnemer staat ervoor in met aandacht naar medewerkers te luisteren toegevoegde waarde te bieden in het contact met de arbodienst/bedrijfsarts/taakgedeelde.
2.6	De bedrijfsarts geeft de Opdrachtgever advies bij het stellen van de juiste vraagstelling voor

	de spreekuren op het moment dat de bedrijfsarts constateert dat de vraagstelling vanuit de Opdrachtgever aangescherpt kan worden. Uitgangspunt hierbij is dat de vraagstelling voor een consult ook met de medewerker wordt gedeeld.
2.7	Doorverwijzing door Opdrachtnemer van medewerkers van Opdrachtgever naar externe deskundigen vindt uitsluitend plaats na overleg met én toestemming van Opdrachtgever.
2.8	Opdrachtnemer is het toegestaan om te werken met bedrijfsartsen in opleiding, mits dit een ongestoorde voortgang van de werkzaamheden en de planning niet in de weg staat en mits dit van tevoren en schriftelijk is afgestemd met Opdrachtgever. En wordt voldaan aan eis 1.5.
2.9	Op het moment dat er naar het oordeel van Opdrachtgever - hetzij letterlijk - tijdelijk - dat wil zeggen langer dan 2 weken - geen geschikte vervanger voor de bedrijfsarts en/of de POB'er is, is Opdrachtgever gerechtigd om in overleg met Opdrachtnemer tijdelijk elders een bedrijfsarts en/of POB'er in te huren. Voor tijdelijke vervanging worden geen extra kosten in rekening gebracht. Kosten voor inwerken, dossieroverdracht of introductie van vervangers zijn volledig voor rekening van de Opdrachtnemer. De termijn die acceptabel is voor Opdrachtgever om zonder bedrijfsarts en/of POB'er te zitten in het geval van ziekte of andere dringende redenen, bedraagt maximaal 2 weken. Als de afwezigheid langer dan 2 weken duurt, of voorzien wordt dat de termijn langer dan 2 weken zal duren, gaan partijen met elkaar in overleg om externe vervanging te regelen. Lukt het Opdrachtnemer niet om externe vervanging voor elkaar te krijgen, dan heeft Opdrachtgever hierin het recht om externe vervanging te regelen.
3	AFAS
3.1	Werken in AFAS of faciliteren koppeling De arbodienst werkt rechtstreeks in AFAS óf levert een volledig functionerende e-koppeling aan die real-time gegevens kan uitwisselen. Inschrijver geeft in de inschrijving concreet aan welke werkwijze wordt toegepast. De kosten hiervoor zijn verdisconteerd in het Prijzenblad en zullen niet als meerkosten in rekening mogen worden gebracht.
3.2	Koppeling en gegevensuitwisseling Inschrijver zorgt dat documenten, terugkoppelingen en overige relevante gegevens automatisch kunnen worden geüpload in AFAS. Deze documenten moeten beschikbaar zijn voor medewerker, leidinggevende en HR binnen de geldende privacykaders. Indien een standaardkoppeling niet mogelijk blijkt, ontwikkelt Inschrijver – in overleg met Aanbestedende dienst een passende maatwerkkoppeling, zonder meerkosten voor Aanbestedende dienst.
3.3	Digitale systemen zijn te allen tijde toegankelijk en efficiënt en goed gekoppeld aan AFAS.
4	Facturatie en verwerkersovereenkomst

4.1	Facturen bevatten nooit herleidbare persoonsgegevens van medewerkers (zoals adresgegevens of medische informatie). Facturen worden op een privacyvriendelijke wijze opgesteld.
4.2	De betaaltermijn van facturen bedraagt 30 dagen na ontvangst van een goedgekeurde factuur.
4.3	Tijdens het startgesprek na ondertekenen van de Overeenkomst, stemmen Partijen onderling af welke facturatie eisen moeten worden overgenomen door Opdrachtnemer. In ieder geval geldt: <ul style="list-style-type: none"> • Het abonnementstarief is een bedrag per medewerker per jaar. Dit bedrag mag vooraf worden gefactureerd per maand.
4.4	Opdrachtnemer staat ervoor in om voor ondertekening van de Overeenkomst de als bijlage 5A bij de Aanbestedingsleidraad gevoegde model Verwerkersovereenkomst inclusief bijlagen, ingevuld en ter goedkeuring aan Opdrachtgever toe te sturen.
5	Dienstverlening en bereikbaarheid
5.1	Opdrachtnemer heeft een vestiging in de regio Arnhem (straal van 15 km rondom Arnhem) danwel is bereid spreekuur te houden in Arnhem. In overleg is het mogelijk en is Opdrachtnemer bereid spreekuur te houden op locatie van Opdrachtgever in het Onderwijshuis (bestuurskantoor te Arnhem, Beverweerdlaan 3).
5.2	Opdrachtnemer is bereid werkplekken bezoeken te verrichten op locaties van Opdrachtgever indien daartoe noodzaak is in een straal van 65 km rondom Arnhem.
5.3	Spoedoproep: binnen 4 uur bevestiging, spreekuur binnen 48 uur Reguliere oproep: binnen 2 werkdagen bevestiging, spreekuur binnen 10 werkdagen
5.4	De bedrijfsarts of taakgedeelde kan door leidinggevenden van Opdrachtgever benaderd worden (per mail en telefoon).
5.5	Opdrachtnemer zorgt – indien nodig en na afstemming met Opdrachtgever – voor interactie met de zorgverzekering en de relevante inkomensverzekeringen (bijvoorbeeld werkzaamheden voor het aanvragen van subsidie).
5.6	Opdrachtnemer beschikt over een heldere en inzichtelijke klachtenregeling waarin expliciet is vastgelegd dat zorgvuldig wordt omgegaan met klachten van werknemers. Hierover dient in de jaarrapportage gerapporteerd te worden door opdrachtnemer.
5.7	Opdrachtnemer houdt bij de re-integratie adviezen rekening met de inpassing van die adviezen in de dagelijkse gang van zaken in de betreffende school van Opdrachtgever.