

Programma van Eisen

Raamovereenkomst Arbo-dienstverlening 2027-2030 gemeente Nissewaard en Syntrophos SSC

TenderNed 580114, Inkoopcontractnummer INK25-10-366, ERP 10716

Dit hoofdstuk omschrijft het programma van eisen. Het bevat de minimumeisen die gerelateerd zijn aan de levering van arbodienstverlening en waaraan u als opdrachtnemer moet voldoen.

1 Algemeen

1.	Inschrijver is in het bezit van een certificaat, zoals bedoeld in het Arbeidsomstandighedenbesluit, Artikel 2.14. Certificaat arbodienst. Inschrijver zal gedurende de Overeenkomst, Opdrachtnemer per omgaande informeren over het verlopen of intrekken van certificering en/of het stellen van een eis aan Inschrijver door de arbeidsinspectie.
2.	Opdrachtnemer levert in het verzuimproces van de gemeente Nissewaard en Syntrophos Service Center (SSC) eerstelijns Arbodienstverlening met een combinatie van de functies bedrijfsarts en triagist onder taakdelegatie.
3.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor dagelijkse toegankelijkheid en bereikbaarheid van de dienstverlenende professional(s) (inclusief eventuele back-office/klantteam) op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur. Dit omvat het beschikbaar stellen van één vast contactpunt (telefoonnummer en e-mailadres) en het binnen twee werkdagen beantwoorden van vragen of binnen die termijn een ontvangstbevestiging sturen met een indicatie van de reactietermijn.
4.	Opdrachtnemer dient zich aan de wettelijke termijnen en voorschriften, waaronder die van de Wet verbetering Poortwachter en de WIA, te houden en voldoet bij het verzorgen van de arbodienstverlening aan alle relevante wetgeving, zoals bijvoorbeeld de Arbeidsomstandighedenwet, Wet Verbetering Poortwachter, STECR-richtlijnen en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
5.	Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons) gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) verwerken.
6.	Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens namens de Aanbestedende Dienst verwerkt, wordt Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de Algemene Verordening persoonsgegevens aangemerkt en is op die verwerking een verwerkersovereenkomst van toepassing. Opdrachtnemer verbindt zich aan het hanteren van de door Aanbestedende Dienst te verstrekken tekst.

7.	Opdrachtnemer borgt dat de Aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, toegang heeft tot een netwerk van kerndeskundigen die in het bezit zijn van een certificaat, zoals bedoeld in het Arbeidsomstandighedenbesluit Artikel 2.7. Deskundigheidseisen. Opdrachtnemer zorgt voor adequate interne en externe scholing van kerndeskundigen ten behoeve van de noodzakelijke kwaliteitsborging.
8.	Opdrachtnemer dient een vaste accountmanager beschikbaar te stellen die beslissingsbevoegd is om de dienstverlening in te richten volgens de wensen van de Opdrachtnemer en die bevoegd is om de betrokken professionals en de operationele organisatie aan te sturen.
9.	De Opdrachtnemer zorgt voor een adequate klachtenprocedure die in begrijpelijk taal is opgesteld (b1 niveau). Hierin wordt beschreven waar een medewerker terecht kan als er een klacht is over (de werkwijze van) de bedrijfsarts of andere tewerkgestelde deskundigen. De klachtenprocedure bevat ten minste de contactgegevens van de persoon of afdeling waar de klacht ingediend kan worden, de stappen van de behandeling van de klacht, ontvangstbevestiging binnen 2 werkdagen en reactietermijn.

2 Verzuimbegeleiding

10.	De triagist belt de verzuimende werknemer binnen 5 dagen na de ziekmelding: <ul style="list-style-type: none"> • Triagist maakt een eerste inschatting voor de prognose van de duur van het verzuim en re-integratiemogelijkheden. • Triagist beoordeelt of een versnelde oproep voor de bedrijfsarts nodig is. • Triagist onderhoud gedurende de eerste zes weken van de ziekmelding contact met de werknemer op wekelijkse basis tot afsluiting van de ziekmelding volgt of versnelde doorzetting naar bedrijfsarts aan de orde is. <ul style="list-style-type: none"> ○ In geval van versnelde doorzetting naar bedrijfsarts dan dient er een fysiek spreekuur plaats te vinden binnen 10 werkdagen.
11.	Op basis van het telefonische contact met de werknemer, geeft de triagist een terugkoppeling. Deze terugkoppeling is voorzien van <ul style="list-style-type: none"> • Een SMART re-integratieadvies; • Vermelding van beperkingen conform IZP/FML termen; • Actiegericht advies voor de werknemer; • Advies voor de werkgever; • Indien van toepassing worden de STECR-richtlijnen in acht genomen; • Prognose duur verzuim.
12.	De triagist werkt onder taakdelegatie.
13.	De verzuimende werknemer wordt in ieder geval in week 6 opgeroepen voor het spreekuur met de bedrijfsarts voor het opstellen van een probleemanalyse.
14.	De vervolgsprekuren worden op initiatief van de Opdrachtnemer ingepland tot afsluiting van de ziekmelding op frequente basis met een uiterlijke tussentijdse termijn van 8 weken.
15.	Bij bereiken van tien werkdagen verzuim, wordt de werknemer via een taak in Afas uitgenodigd het herstelplan in te dienen, waarbij de werknemer wordt gevraagd actief na te denken over herstel- en re-integratiemogelijkheden.
16.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de uitnodiging voor het spreekuur, binnen 1 werkdag na plannen van het spreekuur, via de koppeling in Afas in het verzuimdossier van de werknemer komt.
17.	De leidinggevende van werknemer krijgt de mogelijkheid voorafgaand aan het spreekuur via de koppeling met Afas informatie of een concrete vraagstelling aan te leveren. Tevens

	heeft de P&O adviseur Verzuim per koppeling of e-mail de mogelijkheid input aan te leveren voor het spreekuur.
18.	De Opdrachtnemer verzorgt een schriftelijke bevestiging aan de werknemer (per e-mail, sms of brief) met de uitnodiging van het spreekuur.
19.	Opdrachtnemer beschikt over BIG geregistreerde bedrijfsartsen en taakgedelegeerden met voldoende kennis van en ervaring in de betreffende functie.
20.	De diensten van de bedrijfsarts worden uitgevoerd door een vaste bedrijfsarts en/of haar/ zijn vaste vervanger. Bij onvoldoende functioneren of gebrek aan vertrouwen, naar oordeel van de gemeente Nissewaard/Syntrophos, stelt Opdrachtnemer (na overleg en indien mogelijk verbetertraject) een andere bedrijfsarts voor.
21.	Wanneer er sprake is van regres en verhaalrecht, wordt dit gemeld door de bedrijfsarts (met toestemming van betrokken medewerker) in de terugkoppeling of per e-mail aan de P&O adviseur Verzuim.
22.	De bedrijfsarts is verantwoordelijk voor de signalering en terugkoppeling aan gemeente Nissewaard/Syntrophos m.b.t. de vangnetregeling (in het kader van de Ziektewet).
23.	De bedrijfsarts is verantwoordelijk voor het melden van beroepsziekten aan/ via het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten NCVB.
24.	De bedrijfsarts is verantwoordelijk voor het medisch dossier, het tijdig opvragen van medische informatie en het correct beoordelen van de belastbaarheid van de werknemer en adviseren over de mogelijkheden om werkzaamheden te verrichten. De bedrijfsarts draagt er zorg voor dat er geen re-integratie kansen worden gemist door het onterecht beoordelen dat de werknemer Geen Benutbare Mogelijkheden heeft of het geven van re-integratie blokkerende adviezen.
25.	De bedrijfsarts signaleert en adviseert over schade beperkende maatregelen, waaronder no risk, aanvraag vervroegd IVA, Wajong.
26.	Naast een geregistreerd bedrijfsarts is de inzet van een (basis)arts die nog in opleiding is tot bedrijfsarts (aios bedrijfsgeneeskunde) of een ervaren (basis)arts die werkzaam is onder supervisie van een bedrijfsarts ook toegestaan.
27.	De opdrachtnemer zorgt voor vervanging van de bedrijfsarts of triagist bij afwezigheid.
28.	De bedrijfsarts en triagist kent onze organisatie en teamcontext in relatie tot de werknemer en neemt deze mee in de advisering.
29.	De bedrijfsarts en triagist adviseert leidinggevenden en werknemers over vitaliteit, belasting en belastbaarheid van medewerkers.
30.	De bedrijfsarts en triagist coacht en adviseert leidinggevenden en medewerkers met betrekking tot (dreigend of frequent) verzuim.
31.	De bedrijfsarts en triagist ondersteunt en versterkt leidinggevenden in hun rol bij het vroegtijdig signaleren van verzuim en het bevorderen van duurzame inzetbaarheid.
32.	De bedrijfsarts en triagist spiegelt en stuurt medewerkers in het nemen van eigen verantwoordelijkheid en levert daarbij een bijdrage aan de-medicalisering van verzuim.
33.	De bedrijfsarts en triagist hebben de expertise en ambities ten aanzien van het voorkomen en oplossen van langdurig verzuim en denkend in mogelijkheden en niet in beperkingen.

3 Spreekuur, arbeidsomstandighedenspreekuur

34.	Het spreekuur met de bedrijfsarts vindt plaats op een vaste dag in de week (niet op de donderdag) op het stadhuis van de gemeente Nissewaard en SSC. Om te kunnen voldoen aan de tijdslijnen in combinatie met capaciteit, worden overige spreekuren digitaal en/of telefonisch op andere dagen gehouden. In uitzonderlijke situatie kan er een spreekuur bij de werknemer thuis worden gehouden of op een andere overeengekomen locatie, dit op vooraf akkoord van P&O adviseur verzuim.
-----	---

35.	Werknemers moeten binnen 2 werkdagen, na verzoek daartoe wegens een arbeidsconflict of spoedeisende kwestie, bij de bedrijfsarts terecht kunnen voor een (telefonisch of digitaal) spreekuur.
36.	Op basis van het gehouden spreekuur met de werknemer, geeft de bedrijfsarts een terugkoppeling aan werknemer en Aanbestedende dienst. Deze terugkoppeling is voorzien van <ul style="list-style-type: none"> • Een antwoord op vraagstellingen; • Een SMART re-integratieadvies; • Vermelding van beperkingen conform IZP/FML termen; • Actiegericht advies voor de werknemer; • Advies voor de werkgever; • Indien van toepassing worden de STECR-richtlijnen in acht genomen; • Een einddoel bepaling; • De adequaatheid van de behandeling; • Prognose duur verzuim.
37.	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor werknemers om zich aan te melden voor een arbeidsomstandigheden spreekuur. Dit spreekuur is bedoeld voor advies over preventieve interventies, zodat de werknemer gezond en veilig kan (blijven) werken.

4 Administratieve taken

De opdrachtnemer levert de volgende administratieve ondersteuning:

38.	Zorgdragen voor alle uitvoeringstaken van het verzuim proces (conform Wet verbetering Poortwachter tijdslijnen) en signaleren als de wettelijke termijnen volgens de Wet verbetering Poortwachter niet worden gehaald.
39.	Tijdig inplannen van spreekuren (6 ^e week van het verzuim, vervolg spreekuren en op aangeven van de Aanbestedende dienst).
40.	Tijdig inplannen van de vaste onderdelen vanuit wet- en regelgeving. Hiermee wordt bedoeld: <ul style="list-style-type: none"> • Inplannen spreekuur probleemanalyse (uiterlijk week 6) • Inzetbaarheidsprofiel (IZP)/Functionele Mogelijkhedenlijst (FML) spreekuur opstellen (uiterlijk week 50) • Actueel oordeel spreekuur opstellen (uiterlijk week 90)
41.	Elektronische terugkoppeling van spreekuren binnen 2 werkdagen via een koppeling met Afas. Dit geldt voor zowel de spreekuren van de triagist als de bedrijfsarts.
42.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate beantwoording van vragen binnen 2 werkdagen.
43.	Vraagstelling en informatie van de leidinggevende wordt voorafgaand aan een spreekuur beschikbaar gesteld in het dossier van werknemer voor de triagist en/of bedrijfsarts via de koppeling vanuit Afas en/of per e-mail.
44.	Opdrachtnemer gebruikt actuele formulieren van het UWV of gebruikt eigen formulieren waarop dezelfde onderwerpen terugkomen.

5 Overleg

45.	De Opdrachtnemer heeft, gedurende de opdracht, tenminste vier keer per jaar overleg met de contractmanager en de P&O adviseur verzuim van de Aanbestedende dienst over de uitvoering van de dienstverlening. Onderwerpen zijn: de samenwerking, nalopen van contractafspraken, maken werkafspraken, beoordeling dienstverlening, ontwikkelingen
-----	---

	en advisering met betrekking tot beleid. De Opdrachtnemer initieert deze evaluatiegesprekken.
46.	Tenminste één keer per maand vindt er een overlegmoment plaats tussen de P&O adviseur verzuim, de bedrijfsarts en triagist ten aanzien van casuïstiek. Indien gewenst worden hier ook een leidinggevende en bedrijfsmaatschappelijk werk (BMW) voor uitgenodigd.
47.	De Opdrachtnemer bespreekt de jaarrapportage in het Centraal Management Team (CMT).

6 ICT koppeling en informatiebeveiliging

Aanbestedende dienst werkt met het personeelsinformatie systeem Afas. Ten behoeve van de koppeling en informatiebeveiliging worden de volgende eisen gesteld:

48.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van een automatisch werkende API koppeling tussen het verzuimsysteem van de Opdrachtnemer en het personeelsinformatiesysteem (Afas) van de Aanbestedende dienst waarin dienstverbandgegevens van verzuimende medewerkers, (correctie/wijziging) ziek- en herstelmeldingen, berichtensoorten, verzuimdocumenten en rapportages worden verstuurd.
49.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van een automatisch werkende API koppeling tussen het verzuimportaal/dashboard en het personeelsinformatiesysteem (Afas) van Aanbestedende dienst voor het delen van gepseudonimiseerde dienstverbandgegevens (eenheid, team, functie, leeftijd, dienstjaren, geslacht, soort contract) ten behoeve van aanvullende rapportages.
50.	Binnen de ziek- en herstelmelding worden geen nadere selectiecriteria gehanteerd voor het verzenden van ziek- en herstelmeldingen. Dit houdt in dat alle ziek- en herstelmeldingen (meerdere keren per dag) verstuurd worden middels de koppeling.
51.	Eventuele kosten voor deze en het beheer van de koppeling komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
52.	Er moet een goed functionerende ICT-voorziening voor dit doel ter beschikking zijn, waarbij gegevensbeveiliging, back-up en archivering aantoonbaar gewaarborgd is conform de AVG.
53.	De Aanbestedende Dienst krijgt toegang tot, en maakt gebruik van, het verzuimsysteem van de Opdrachtnemer.
54.	Opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd en overlegt bij de inschrijving het certificaat.
55.	Opdrachtnemer staat er voor in dat al het door hem ingeschakelde personeel en andere derden zullen werken overeenkomstig de overeengekomen normen voor informatiebeveiliging.
56.	Opdrachtnemer zal rapporteren over incidenten in verband met informatiebeveiliging.
57.	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het aantoonbaar beheren en beschermen van beheerde gegevens door beveiligingsmaatregelen, conserveringsmaatregelen en controles ten aanzien van archivering, conform de vereisten die deel uitmaken van de ICT-kwaliteitsnormen
58.	Opdrachtnemer gebruikt de geleverde data alleen voor de afgesproken dienstverlening met Aanbestedende Dienst.
59.	Opdrachtnemer gebruikt de data alleen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
60.	Data wordt bij einde looptijd /en op verzoek beschikbaar gesteld aan Aanbestede Dienst en aantoonbaar vernietigd door Opdrachtnemer.

7 Rapportage

61.	<p>Opdrachtnemer levert uiterlijk eind januari van het kalenderjaar een jaarverslag over het afgelopen jaar voor de gemeente Nissewaard en separaat voor Syntrophos. Het rapport bevat:</p> <ul style="list-style-type: none">- belangrijkste verzuimoorzaken- frequent verzuim- kort, middellang lang en extra lang verzuim- benchmark cijfers- preventie- trends en ontwikkelingen met prognose voor toekomstig verzuim- adviezen voor de organisatie en leidinggevenden t.a.v. verzuimbegeleiding. <p>Het concept van het jaarverslag wordt eerst besproken met de P&O adviseur verzuim van de Aanbestedende dienst en wordt vervolgens definitief gemaakt.</p>
62.	<p>Opdrachtnemer ondersteunt Aanbestedende dienst met een dashboard en rapportages die Aanbestedende Dienst effectief ondersteunen bij het nemen van maatregelen en het geven van zowel curatief als preventief advies.</p> <p>Onderstaande analyse worden gedeeld met Aanbestedende Dienst, waarbij gefilterd kan worden op periode, eenheid, team en voor de curatieve gegevens per werknemer:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verzuimpercentage2. Verzuimduur3. Meldingsfrequentie4. Nulverzuim5. Bradfordfactor6. Demografische gegevens (geslacht, contractsoort, leeftijd, tijdsduur in dienst etc.)7. Categorie (AVG indeling)8. Aantal dossier9. Deelherstel10. Beïnvloedbaar/niet beïnvloedbaar verzuim percentage11. Aantal no show afspraken
63.	<p>De kosten voor het dashboard en het beheer hiervan komen voor rekening van de Opdrachtnemer.</p>
64.	<p>Opdrachtnemer hanteert in de analyse de rekensystematiek van het A&O fonds.</p>

8 Tarieven

65.	<p>De tarieven van de dienstverlening worden in het prijzenblad vastgelegd.</p>
66.	<p>Binnen het abonnementstarief wordt ook de administratieve afhandeling zoals rapportages naar aanleiding van het spreekuur, handelingen voortkomend uit de Wet Verbetering Poortwachter en FML (functioneringsmogelijkhedenmodel UWV) alsmede het overleg met en informatie opvragen bij behandelaars curatieve sector afgehandeld. Daarnaast wordt binnen het abonnementstarief de overlegvormen uit de PvE en het opstellen van de jaarrapportage afgehandeld.</p>
67.	<p>Als vanuit de Aanbestedende dienst behoefte is aan meerwerk ten opzichte van het prijzenblad wordt een offerte door de opdrachtnemer aangeboden. Pas na goedkeuring van de P&O adviseur verzuim van de Aanbestedende dienst wordt overgegaan tot afname van meerwerk.</p>

9 Facturatie

68.	De prijs per werknemer per jaar staat vast voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Jaarlijks op de verjaardag van de Raamovereenkomst kan de prijs per werknemer per jaar worden geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer voor CAO lonen in de zakelijke dienstverlening (totaal CAO sectoren), CAO lonen per maand inclusief bijzondere beloningen.
69.	Met betrekking tot de arbodienstverlening uit het Programma van Eisen (prijs per werknemer) wordt na afloop van elk kwartaal een factuur ingediend.
70.	Met betrekking tot het meerwerk, wordt na afloop van elke maand een factuur ingediend. De kosten op deze facturen zijn gespecificeerd.
71.	Overige facturen, welke afwijkt van het prijzenblad en waar geen apart akkoord voor is gegeven door de P&O adviseur verzuim van de Aanbestedende dienst is niet toegestaan.
72.	Opdrachtnemer maakt onderscheid in de factuurstromen aan de gemeente Nissewaard en Syntrophos.

10 Implementatie

Overname van de dienstverlening per 1 januari 2027 zal een zo soepel mogelijke overgang vragen. De gemeente Nissewaard en Syntrophos verwacht dan ook dat de Opdrachtnemer weet hoe hij deze overname zo goed kan laten plaatsvinden. Kosten voor implementatie worden gedragen door de Opdrachtnemer.

73.	Start uitvoering overeenkomst is 1 januari 2027.
74.	Openstaande dossiers worden, inclusief historie, één op één overgenomen (overdracht conform wettelijke vereisten). Dit geldt ook voor de gesloten dossiers die binnen 28 dagen opnieuw worden geopend (ketenverzuim). Slechts de gegevens van verzuimende werknemers worden gedeeld met de Opdrachtnemer.
75.	De Opdrachtnemer heeft een binnen een maand na de gunning een implementatieplan opgesteld en stemt deze af met de Aanbestedende dienst. De volgende zaken komen aan de orde: <ul style="list-style-type: none">• planning (beschrijving van alle activiteiten en tijdfasering vanaf de datum van definitieve gunning);• hoe de samenstelling van het "implementatieteam" er uit zou moeten zien en wat Opdrachtnemer hierin doet en wat Opdrachtnemer hierbij van de Aanbestedende dienst verwacht, inclusieve de te verwachte tijdsinvestering;• hoe ervoor gezorgd wordt dat tijdig een goede koppeling van systemen c.q. uitwisseling van minimaal noodzakelijke gegevens tot stand komt;• hoe de dossieroverdracht van lopende verzuimdossiers en eventueel andere complexe dossiers gaat plaatsvinden met de vorige Opdrachtnemer alsmede de wijze waarop de overdracht en afhandeling plaatsvindt bij het einde van de samenwerking.
76.	De Opdrachtnemer rekent eveneens geen kosten voor bij de overdracht behorende administratieve handelingen, waaronder het aanschrijven van de werknemer voor de schriftelijke toestemming.
77.	Bij de afronding van de samenwerking worden in afstemming de dossiers kosteloos, uiterlijk 1 oktober, overgedragen aan de nieuwe partij en alles in staat gesteld om de overdracht zo efficiënt en vloeiend mogelijk te laten verlopen.
78.	De implementatie wordt na 3 maanden, in het eerste kwartaaloverleg van 2027 (conform eis 45) geëvalueerd.