

Programma van eisen

Bijlage 1



Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
3.	Stichting Yuverta wil een bijdrage leveren aan het bevorderen van de participatie van kansarme groepen aan de onderkant van de arbeidsmarkt. Zij verbindt daarom aan de uitvoering van de opdracht een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde, zoals bedoeld in artikel 2.80 van de Aanbestedingswet. Inschrijvers verklaren akkoord te gaan met het aanwenden van 2% van de opdrachtwaarde om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten of leerwerktrajecten aan te bieden (zie in de bijlage voor de Beleids- en Uitvoeringsregels SROI Yuverta).
4.	Aanbestedende dienst eist van de opdrachtnemer dat alle medewerkers welke op locatie van Yuverta ingezet worden beschikken over een geldige VOG verklaring. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gedurende de looptijd van de overeenkomst voor alle door hem op locatie van opdrachtgever in te zetten medewerkers beschikt en zal blijven beschikken over een afschrift van een geldig identiteitsbewijs en een geldige Verklaring Omtrent Gedrag.

Eis	Dienstverlening
5.	De arbodienst is gedurende werkdagen (maandag t/m vrijdag van 08.00 - 17.00 uur) telefonisch en via e-mail bereikbaar. Gedurende de schoolvakanties zullen zij niet werkzaam zijn, mits vooraf anders besproken.
6.	Bedrijfsarts en/of hun betrokkene in het verzuimproces maakt knelpunten en/of stagnatie in de re-integratie bespreekbaar met leidinggevende.
7.	In geval van afwezigheid (door welke reden dan ook) van de bedrijfsarts is er zo spoedig mogelijk een vervangende bedrijfsarts beschikbaar, inschrijver houdt aanbestedende dienst hierbij frequent op de hoogte van de status.
8.	Opdrachtnemer handelt proactief conform de wettelijke eisen en termijnen, voortvloeiend uit de Wet verbetering poortwachter, WIA, WAO, ZW en WAZO.
9.	Opdrachtnemer heeft zelf een klachten- of beroepsprotocol.
10.	Indien gewerkt wordt met artsen in opleidingen dan werken zij onder supervisie van een geregistreerde bedrijfsarts.
11.	Opdrachtnemer heeft een breed netwerk beschikbaar van disciplines die in een poortwachter traject aan de orde kunnen zijn.
12.	Opdrachtnemer levert per kwartaal een strategische verzuimanalyse, Yuverta breed en per regio, naar aard en oorzaak, met conclusies en aanbevelingen. Opdrachtnemer gaat hierover het gesprek aan met aanbestedende dienst.
13.	Opdrachtnemer voert één keer per jaar een gesprek met de OR over het algemene verzuimbeleid, de preventieve maatregelen, de arbeidsverhoudingen en de resultaten op gebied van verzuimreductie.
14.	Opdrachtnemer informeert werknemer en werkgever over verwijzing naar door Opdrachtgever gemaakte samenwerkingsafspraken met aanbieders op verschillende zorggebieden subsidiemogelijkheden i.v.m. zwangerschap, WIA/WAO, ZW (w.o. no-risk polis.)

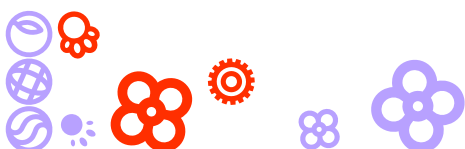
15.	Opdrachtnemer informeert en attendeert betrokkenen over rechten en plichten van werkgever en werknemer bij arbeidsongeschiktheid, subsidiemogelijkheden en verplichtingen richting UWV.
16.	De bedrijfsarts verwijst door en werkt samen met specialisten/behandelaars/providers en eventuele derden. De bedrijfsarts houdt hierbij rekening met de bestaande providerboog van opdrachtgever. Verwijzingen naar specialisten en derden buiten de providerboog gaan in overleg met leidinggevende en HR.
17.	Bij (dreigend) langdurig verzuim geeft de bedrijfsarts in het advies aan: <ul style="list-style-type: none"> - De mate van arbeidsongeschiktheid en de inzetbaarheid van de medewerker (o.v.v. mate waarin dit eventueel verband houdt met de arbeidsomstandigheden). - Welke inspanningen kunnen en/of dienen er plaats te vinden om dit te verbeteren. - De belastbaarheid van de medewerker in eigen en/of aangepast/ander werk is in uren c.q. werkdagen en een duidelijke termijn daaraan verbonden. - Welke andere specialistische begeleiding nog kan en dient plaats te vinden. - Wat de prognose is en op welke termijn. - En/of preventieve maatregelen zinvol zijn of zijn geweest, zoals bijv. loopbaanadvies, gesprek met vertrouwenspersonen, of een eventuele verwijzing naar andere hulpverleners.
18.	De bedrijfsarts is proactief in het nemen van initiatieven ten opzichte van voorstellen en adviezen en schroomt daarbij niet om contact op te nemen met leidinggevende.
19.	De bedrijfsarts werkt regionaal, waarbij de reistijd naar de toegewezen locaties maximaal 60 minuten bedraagt.
20.	De bedrijfsarts heeft uiterlijk in de zesde week een fysiek spreekuur met de medewerker. In uitzonderlijke gevallen, in overleg met opdrachtgever, waaruit blijkt dat de medewerker niet in staat is het spreekuur te bezoeken zal de afspraak online plaatsvinden. Dit geldt ook voor de vervolgafspraken.
21.	Spreekuurverslagen worden binnen 48 uur zichtbaar in het digitale verzuimdossier van de medewerker. Indien dit niet mogelijk is, stelt Opdrachtnemer opdrachtgever binnen 48 uur hiervan op de hoogte.
22.	Minimaal elke 2 maanden vindt er per regio een SMT plaats.
23.	Bij complexe casuïstiek en/of langdurig verzuim bedraagt de wachttijd voor een eerste spreekuur maximaal 5 werkdagen.
24.	Overleg tussen leidinggevende en bedrijfsarts dient binnen 48 uur telefonisch of per mail mogelijk te zijn.
25.	Strategisch partner op de volgende thema's; <ul style="list-style-type: none"> - Aanpak Welzijn & Veerkracht (werkdrukplan Yuverta breed) - Providers/partners - Preventieve maatregelen - Verbeteren van de verzuimaanpak - Adviseren op opvolging van HR data zoals MTO, doelgroepenpak en plan van aanpak RI&E etc.

Eis	Standaard dienstverlening Werkzaamheden/taken van Opdrachtnemer binnen de abonnementsprijs per medewerker per jaar.
26.	Basis verzuimbegeleiding & Wet verbetering Poortwachter: <ul style="list-style-type: none"> - Uitvoering van alle standaardactiviteiten conform de Wet verbetering poortwachter. - Spreekuren, triage en advisering bij verzuim (fysiek en/of digitaal) - Arbeidsomstandighedensprekuren (preventief spreekuur) - Inzet van betrokken specialist binnen reguliere verzuimbegeleiding - Opvragen medische informatie



27.	Ondersteuning leidinggevende en organisatie: <ul style="list-style-type: none"> - Inloop gesprekken / overlegmomenten voor leidinggevend en HR - Proactieve advisering over verzuimcasuïstiek en aanpak - Signaleren van stagnatie in Wet verbetering Poortwachter trajecten richting verzuimadviseur/HR/Leidinggevend - Adviseren over organisatiebrede interventies die ingezet zouden kunnen worden om organisatiebrede thema's aan te pakken - Signaleren en adviseren over organisatiebrede trends en rode draden in verzuimoorzaken en casemanagement. - Begeleiding bij uitvoering van het verzuimbeleid - Deelname aan structurele overleggen (zoals SMO/SMT)
28.	Coördinatie, planning en uitvoering: <ul style="list-style-type: none"> - Plannen en organiseren van gesprekken, uitnodigen van medewerkers - Overzicht met geplande gesprekken - Afstemming tussen bedrijfsarts, overige betrokkene en organisatie - Reistijd en parkeerkosten - Registratie en verwerking van verzuimgerelateerde gegevens
29.	Rapportage, monitoring en samenwerking <ul style="list-style-type: none"> - Signaleren van knelpunten en trends in de verzuimbegeleiding en samenwerking - Opstellen (preventieve) spreekurrapportages - Opstellen en leveren van standaard verzuim- en managementrapportages, inclusief conclusies en aanbevelingen - Overleg met opdrachtgever en management - Afstemming binnen de verzuimketen (bedrijfsarts, leidinggevend, HR) - Overleg met OR (indien van toepassing)
30.	Op 1 december wordt gekeken hoeveel medewerkers Yuverta heeft zodat de abonnementsprijs kan worden bepaald voor het volgende jaar. Voorbeeld: op 1 december 2027 wordt het aantal medewerkers bepaald zodat dit de basis is voor de abonnementsprijs van 2028.

Eis	Koppeling AFAS
31.	De inrichting in het eigen systeem (softwaresysteem van AFAS; hierna 'AFAS') van Opdrachtgever is leidend
32.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de gegevensuitwisseling tussen haar eigen systeem en het systeem van Opdrachtgever (AFAS) middels door Opdrachtnemer aangeleverde GETConnectoren. <ul style="list-style-type: none"> • Doel van de uitwisseling is dat Opdrachtnemer toegang heeft tot ziekte- en herstelmeldingen en Opdrachtgever inzage heeft in de administratie m.b.t. de arbeidstverlening. • Medische dossiers van de bedrijfsarts worden uitsluitend in het eigen beveiligde systeem van Opdrachtnemer opgeslagen en bewaard. • Eventuele kosten voor deze koppeling aan de zijde van Opdrachtnemer komen voor rekening van Opdrachtnemer, de kosten die door AFAS aan Opdrachtgever worden doorbelast, komen voor rekening van Opdrachtgever.
33.	Indien Opdrachtnemer er voor kiest te werken met een indirecte koppeling tussen het eigen systeem en AFAS dan zijn alle kosten die voortvloeien uit deze koppeling, ook gedurende de looptijd van de overeenkomst, voor rekening van Opdrachtnemer.
34.	De koppeling moet werken volgens de SIVI Verzuimstandaard. Dat is de standaard voor het optimaal en transparant inrichten van de processen in de driehoek werknemer, werkgever en arbodienst. Hierbij wordt onnodige uitwisseling van persoonsgegevens beperkt.



35.	(Verzuim)Documentatie, voor zover wettelijk toegestaan, zoals uitnodigingen en verslagen dienen doormiddel van een UpDateConnector (Documentkoppeling) geautomatiseerd ingelezen te worden op de reeds bestaande locatie(s) binnen AFAS. Doel van deze uitwisseling is dat de leidinggevenden en de afdeling HR deze data uit het verzuimdossier van de verzuimende medewerker kunnen halen.
36.	Opdrachtnemer hanteert de wettelijke bewaarplicht voor persoonsgegevens en dossiers, zowel gedurende als na beëindiging van de samenwerking. Opdrachtnemer brengt geen (opslag)kosten in rekening bij Opdrachtgever na beëindiging van de samenwerking.

Eis	Implementatie
37.	Opdrachtnemer levert uiterlijk 1 september 2026 een implementatieplan op voor de implementatie van de dienstverlening en het koppelen van het systeem van Opdrachtnemer met het systeem van Opdrachtgever (softwaresysteem van AFAS; hierna 'AFAS'). Het implementatieplan moet bevatten: <ul style="list-style-type: none"> • Planning met fasering en mijlpalen • Overzicht van rollen, verantwoordelijkheden en contactpersonen • Beschrijving van de implementatieorganisatie en overlegstructuur • Beschrijving van de technische implementatie en systeemkoppeling met AFAS • Beschrijving van de overdracht van lopende dossiers en medische dossiers en daarbij de borging van de continuïteit in lopende verzuimdossiers. • Risicoanalyse met beheersmaatregelen • Samen met Opdrachtgever een communicatieplan opstellen richting leidinggevenden, HR en medewerkers over de overgang naar de nieuwe arbodienst • Beschrijving van nazorg en evaluatie na implementatie • Beschrijving van de kennismaking met de nieuwe bedrijfsartsen (bijvoorbeeld via introductiebijeenkomsten of digitale kennismaking)
38.	Na definitieve gunning worden de dossiers van reeds zieke medewerkers overgedragen door de huidige arbodienst aan Opdrachtnemer. De overdracht is uiterlijk op 31 december 2026 afgerond, zodat Opdrachtnemer de dienstverlening kan starten. Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige en, waar mogelijk, warme overdracht van lopende dossiers, zodat continuïteit in de verzuimbegeleiding wordt geborgd en medewerkers en leidinggevenden zo min mogelijk hinder ervaren van de overgang. Hierbij vindt, indien mogelijk en binnen de geldende privacywetgeving, afstemming plaats tussen de huidige en nieuwe bedrijfsarts (opdrachtnemer).
39.	Opdrachtnemer verzorgt een Template Testscript aan Opdrachtgever en levert hier in samenwerking met Opdrachtgever maatwerk op om te waarborgen dat de implementatie zoals gewenst werkt bij oplevering.
40.	Opdrachtnemer start in de eerste week van september 2026 met de implementatie. De implementatie dient uiterlijk eind november 2026 succesvol te zijn afgerond. Indien gedurende het traject blijkt dat de planning mogelijk niet wordt gehaald, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld aan Opdrachtgever, zodat in gezamenlijk overleg passende maatregelen kunnen worden besproken. Voor de uitvoering van de implementatie is bij voorkeur capaciteit beschikbaar op dinsdag en/of woensdag. Onder een succesvolle implementatie wordt ten minste, maar niet uitsluitend, verstaan dat aan de volgende voorwaarden is voldaan: <ul style="list-style-type: none"> • Gegevensuitwisseling vanuit AFAS naar Opdrachtnemer verloopt correct en volledig via door Opdrachtnemer aangeleverde GETConnectoren.



- Verzuimregistraties bij medewerkers met meerdere gelijktijdige dienstverbanden (een onderwijs specifieke situatie) worden correct verwerkt en geregistreerd.
- (Verzuim)documentatie kan, voor zover wettelijk toegestaan, via een UpdateConnector geautomatiseerd worden ingelezen op de reeds bestaande locatie(s) binnen AFAS.
- Opdrachtnemer levert een afgerond testplan en bijbehorend testscript, waaruit aantoonbaar blijkt dat de gegevensuitwisseling correct en volledig functioneert.
- Opdrachtnemer toont middels documentatie en testresultaten aan dat aan bovenstaande voorwaarden is voldaan.

Eis Prijzen & facturatie

- | | |
|-----|--|
| 41. | Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld. |
| 42. | In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inklaring, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking. |
| 43. | Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de overeenkomst. |
| 44. | Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer. |

Eis Communicatie

- | | |
|-----|---|
| 45. | Partijen wijzen bij aanvang van de Overeenkomst één vaste en rechtstreeks te benaderen contactpersoon aan voor zowel de implementatie als de beheerfase. Ook zorgen Partijen voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon. Contactpersonen worden vastgelegd middels een communicatiematrix. Bij wijzigingen zal de betreffende Partij deze kennis delen met haar contactpersonen van de andere Partij. |
| 46. | Partijen participeren op proactieve wijze in uitvoeringsoverleggen. In de communicatiematrix zal worden opgenomen welke contactpersonen bij welk overleg aanwezig zullen zijn. Deze overleggen vinden in de implementatieperiode op regelmatige basis, in overleg en in de beheerfase per kwartaal. |
| 47. | Verslaglegging van de overleggen geschiedt door Opdrachtnemer en wordt maximaal twee weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepuntenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van Opdrachtgever. |

Eis KPI's

- | | |
|-----|---|
| 48. | Opdrachtnemer monitort alle overeengekomen KPI's en rapporteert hierover periodiek aan Opdrachtgever. De resultaten van deze KPI-rapportages worden gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen en kunnen worden meegenomen in de besluitvorming over het al dan niet verlengen van de raamovereenkomst. |
| 49. | Indien een KPI gedurende twee opeenvolgende kwartalen niet wordt behaald, stelt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een verbeterplan op. In dit verbeterplan worden concrete maatregelen, planning en verantwoordelijkheden opgenomen. Het doel van het verbeterplan is dat de betreffende KPI uiterlijk in het daaropvolgende kwartaal weer voldoet aan de gestelde norm. |
| 50. | KPI 1: Ondersteuning leidinggevenden en HR |



Tevredenheid meten van leidinggevenden en HR over de ondersteuning bij verzuimbegeleiding.

Doel

Inzicht verkrijgen in de kwaliteit van de ondersteuning van leidinggevenden en HR en het continu verbeteren van de verzuimbegeleiding.

Norm

Leidinggevenden en HR beoordelen de ondersteuning bij verzuimbegeleiding met:

- minimaal een 7,0 in het eerste contractjaar
- minimaal een 7,5 vanaf het tweede contractjaar

Toetsing

Opdrachtnemer meet de tevredenheid van leidinggevenden en HR via een halfjaarlijkse schriftelijke enquête. De enquête bevat ten minste de volgende onderwerpen:

- Bereikbaarheid en beschikbaarheid
- Kwaliteit van de verzuimbegeleiding
- Praktische toepasbaarheid van adviezen
- Duidelijkheid in rolverdeling
- Samenwerking

Presentatie resultaten

Opdrachtnemer presenteert de resultaten halfjaarlijks aan Opdrachtgever voorafgaand aan het tactisch overleg.

Controle resultaten

Opdrachtgever controleert de resultaten en kan aanvullende vragen stellen of een verdiepende analyse verlangen.

51. **KPI 2 Tijdige spreekuren**

Tijdige eerste spreekuur bij complexe casuïstiek en/of dreigend langdurig verzuim.

Doel

Voorkomen van langdurig verzuim door tijdige inzet van interventies gericht op duurzame re-integratie.

Norm

Voor minimaal 98% van de verzuimdossiers waarbij er sprake is van complexe casuïstiek en/of dreigend langdurig verzuim is binnen 5 dagen een spreekuur gepland.

Toetsing

Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal:

- aantal verzuimdossiers met complexe casuïstiek en/of dreigend langdurig verzuim;
- Aantal spreekuren binnen 5 dagen.

Presentatie resultaten

Opdrachtnemer presenteert de resultaten halfjaarlijks aan Opdrachtgever voorafgaand aan het tactisch overleg.

Controle resultaten

Opdrachtgever controleert de resultaten.

52. **KPI 3 Fysieke spreekuren**



Aandeel fysieke spreekuren.

Doel

Kwalitatieve verzuimbegeleiding door persoonlijk contact.

Norm

Minimaal 70% van de spreekuren vindt fysiek plaats, tenzij medische of praktische redenen anders vereisen.

Toetsing

Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal:

- totaal aantal spreekuren;
- fysiek;
- digitaal.

Presentatie resultaten

Per kwartaal wordt een overzicht geleverd aan Opdrachtgever.

Controle resultaten

Opdrachtgever controleert rapportages.

