

## BIJLAGE 2

# Programma van Eisen

## Europese aanbesteding Arbodienstverlening Gemeente Veenendaal

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de minimumeisen waaraan iedere inschrijver zonder uitzondering dient te voldoen. Voldoet een inschrijver aan een of meer van deze eisen niet, dan wordt de inschrijving als ongeldig terzijde gelegd.

### 1.1 Kwaliteit, beroeps- en vakbekwaamheid

#	Categorie	Omschrijving eis
1	<b>Bedrijfsarts</b>	<p>De opdrachtnemer koppelt aan de opdrachtgever één vaste bedrijfsarts. Deze bedrijfsarts voldoet aan de volgende eisen;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- BIG-geregistreerd als bedrijfsarts</li><li>- Geregistreerd bij de KNMG</li><li>- Werkt aantoonbaar conform KNMG-gedragsregels voor artsen</li><li>- Werk conform NVAB-richtlijnen</li><li>- Werkt conform STECR-werkwijzers, in het bijzonder de STECR Werkwijzer Arbeidsconflict</li></ul>
2	<b>Casemanager</b>	<p>De opdrachtnemer koppelt minimaal één vaste casemanager aan de opdrachtgever. Deze casemanager voldoet aan de volgende <b>minimale eisen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Afgeronde opleiding Casemanager Regie op Verzuim (CROV/ROV) of hoger</li><li>- Aantoonbare kennis van: Wet verbetering poortwachter, dossierregie, privacy/AVG, rolzuiverheid, procesmatige aansturing re-integratie</li><li>- Voldoende werkervaring in verzuim- en re-integratiecasemanagement</li></ul> <p><b>Aanvullende eis voor complexe dossiers:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voor casemanagers die worden ingezet op complexe dossiers, kwaliteitsbewaking, advisering aan werkgever/management of structurele verzuimvraagstukken geldt:<ul style="list-style-type: none"><li>• Opleiding Register Case- en Caremanager (RCCM), Register Casemanager (RCM) of aantoonbaar gelijkwaardig</li><li>• Aantoonbare permanente educatie</li></ul></li></ul>
3	<b>Continuïteit</b>	<p>Bij tijdelijke afwezigheid (ziekte, vakantie) of definitief vertrek van de vaste bedrijfsarts of casemanager zorgt opdrachtnemer voor een kwalitatief gelijkwaardige vervanger. Vervanging geschiedt altijd in overleg met de opdrachtgever. De opdrachtnemer draagt zorg voor een aantoonbare warme overdracht van alle lopende dossiers. Een structurele wisseling van bedrijfsarts of casemanager is uitsluitend mogelijk na voorafgaande instemming van de opdrachtgever.</p>

4	<b>Deskundigheid medewerkers</b>	Alle door de opdrachtnemer in te zetten functionarissen, bedrijfsartsen, casemanagers en hun vervangers zijn aantoonbaar specialist op het gebied van arbeid en gezondheid, gericht op herstel en inzetbaarheid. (zie eis 1 en 2) Zij beoordelen de balans tussen belasting en belastbaarheid van de medewerker en zijn verantwoordelijk voor een adequate verzuimbegeleiding en re-integratie.
---	----------------------------------	---

## 1.2 Informatievoorziening en systemen

#	Categorie	Omschrijving eis
6	<b>Verzuimvolgsysteem</b>	De opdrachtnemer maakt gebruik van een professioneel verzuimvolgsysteem. In dit systeem worden alle mutaties, elektronische procesdossiers en elektronische bedrijfsgeneeskundige dossiers van verzuimende medewerkers ingericht en actueel gehouden. Medische gegevens zijn volledig afgeschermd van de opdrachtgever: deze zijn uitsluitend toegankelijk voor medisch bevoegd personeel van de opdrachtnemer.
7	<b>Systeemkoppeling</b>	De opdrachtnemer faciliteert een technische koppeling tussen zijn verzuimvolgsysteem en het HR-systeem van de opdrachtgever, zodat gegevens die nodig zijn voor leidinggevend en andere geautoriseerde gebruikers automatisch worden uitgewisseld. De opdrachtnemer beschrijft in zijn inschrijving op welke wijze en op basis van welke technische standaard deze koppeling tot stand wordt gebracht.
8	<b>Terugkoppeling spreekuur</b>	De opdrachtnemer verzorgt binnen 2 werkdagen na elk spreekuur een schriftelijke terugkoppeling aan de verantwoordelijke leidinggevende en/of P&O-adviseur van de opdrachtgever. Deze terugkoppeling bevat ten minste de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Een oordeel of sprake is van (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid als gevolg van ziekte;</li> <li>b) Een schatting van de verwachte verzuimduur;</li> <li>c) Een beoordeling en advies rond inzetbaarheid, inclusief het percentage inzetbaarheid;</li> <li>d) Functionele beperkingen en mogelijkheden;</li> <li>e) De aard van eventueel benodigde aanpassingen of werkvoorzieningen;</li> <li>f) Noodzakelijke interventies en re-integratie-inspanningen;</li> <li>g) Eventueel geconstateerde tekortschietende re-integratie-inspanningen of onvoldoende herstelgedrag;</li> <li>h) De datum van de vervolgfafspraak. Indien sprake is van arbeidsongeschiktheid die (mede) voortvloeit uit een arbeidsconflict, neemt de arbodienst direct contact op met de betrokken P&amp;O-adviseur van de opdrachtgever.</li> </ul>
9	<b>Maandelijkse data-aanlevering</b>	De opdrachtnemer levert maandelijks een digitale set verzuimcijfers en -indicatoren aan de opdrachtgever, inclusief een trendanalyse uitgesplitst op organisatieonderdeel-niveau. De aanlevering kan plaatsvinden via het verzuimvolgsysteem of via een overeengekomen gegevensuitwisseling. De levering vindt aantoonbaar proactief en zonder uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever plaats.

### 1.3 Informatiebeveiliging en privacy

#	Categorie	Omschrijving eis
10	<b>Certificering</b>	<p>Inschrijver beschikt over een geldig SBCA-certificaat óf, bij dienstverlening onder de maatwerkregeling, over een aantoonbaar werkend kwaliteitsmanagementsysteem én aantoonbaar geborgde informatiebeveiliging, bijvoorbeeld via ISO 27001, NEN 7510 of gelijkwaardig.</p> <p>ISO 9001 is geen verplichte eis voor maatwerkpartijen, maar geldt als voldoende bewijs voor het kwaliteitsmanagementsysteem indien de scope passend is.</p> <p>Het gebruikte verzuimvolgsysteem of de leverancier daarvan beschikt over aantoonbare securitywaarborgen, bij voorkeur ISO 27001, NEN 7510 of gelijkwaardige assurance, passend bij verwerking van verzuim- en re-integratiegegevens.</p>
11	<b>AVG-compliance</b>	<p>De opdrachtnemer werkt actief samen met de functionaris voor gegevensbescherming (FG) en privacy officers van de opdrachtgever. Op eerste verzoek levert de opdrachtnemer een actueel en volledig verwerkersregister en DPIA-input aan, conform de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).</p>

### 1.4 Primaire dienstverlening en wettelijke verplichtingen

#	Categorie	Omschrijving eis
12	<b>Wet verbetering poortwachter</b>	<p>De opdrachtnemer voert alle taken en verplichtingen uit die voortvloeien uit de Wet verbetering poortwachter (Wvp) en de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet). Alle wettelijke termijnen worden zonder uitzondering en zonder aanmaning nageleefd. Overschrijding van een wettelijke termijn is een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.</p>
13	<b>RI&amp;E, PAGO en PSA</b>	<p>De volgende preventieve diensten maken onderdeel uit van de primaire dienstverlening en zijn inbegrepen in de geoffreerde prijs:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Ondersteuning bij de periodieke Risico-inventarisatie &amp; -evaluatie (RI&amp;E), inclusief toetsing door een kerndeskundige;</li><li>b) Op verzoek opstellen van het PAGO advies (Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek) en waar nodig regie houden over de PAGO (of PMO) uitvoering;</li><li>c) Ondersteuning bij de aanpak van psychosociale arbeidsbelasting (PSA).</li></ul>
14	<b>Reikwijdte</b>	<p>De dienstverlening heeft betrekking op alle medewerkers die onder het werkgeverschap van gemeente Veenendaal vallen, inclusief medewerkers van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). De opdrachtnemer bevestigt in zijn inschrijving dat de geoffreerde capaciteit en dienstverlening op deze volledige doelgroep van toepassing is.</p>

### 1.5 Overleg en service levels (SLA)

#	Categorie	Omschrijving eis
15	<b>Spreekuur op locatie</b>	<p>De vaste bedrijfsarts en vaste casemanager zijn beschikbaar voor spreekuur op locatie bij de opdrachtgever. De opdrachtnemer garandeert de benodigde</p>

		aanwezigheidsfrequentie en beschikbaarheid, afgestemd op het verzuimvolume van de opdrachtgever. Als meer capaciteit noodzakelijk is, voorziet de opdrachtnemer hierin; dit gebeurt altijd in overleg met de opdrachtgever en wordt periodiek geëvalueerd.
16	<b>Bereikbaarheid</b>	De functionarissen van de arbodienst zijn bereikbaar per e-mail en telefoon tijdens kantooruren. Een schriftelijke of telefonische melding door de opdrachtgever wordt binnen 1 werkdag beantwoord.
17	<b>SMT-overleg</b>	Periodiek vindt Sociaal Medisch Team-overleg (SMT) plaats tussen de functionarissen van de arbodienst, de verantwoordelijke leidinggevende en de P&O-adviseur van de opdrachtgever. Doel is de afstemming van de begeleiding van individuele verzuimende medewerkers. De opdrachtnemer beschrijft in zijn inschrijving de frequentie en werkwijze van dit overleg.
18	<b>Evaluatieoverleg</b>	Ten minste twee (2) maal per jaar vindt een formeel evaluatie- en voortgangsoverleg plaats tussen de accountmanager van de opdrachtnemer en de teamleider P&O van de opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden ten minste de volgende onderwerpen behandeld: tijdigheid spreekuren, kwaliteit terugkoppeling, naleving wettelijke verplichtingen en uitgevoerde interventies, bruikbaarheid rapportages, en de actuele verzuimkengetallen en KPI's.
19	<b>OR-overleg</b>	Ten minste één (1) maal per jaar vindt overleg plaats tussen een vertegenwoordiging van de Ondernemingsraad van de opdrachtgever en de arbodienst. De opdrachtnemer faciliteert dit overleg actief en levert desgewenst de benodigde managementinformatie voor dit overleg aan.