

Programma van eisen voor de Europees
openbare aanbesteding

Arbodienstverlening

Gemeente Amstelveen

Referentienummer: I&A_2026_0023
Datum: 13 mei 2026
Versie: 1.0 – definitief

INHOUD

Programma van Eisen	3
1: Algemene eisen	3
2. Dienstverlening & werkzaamheden	3
3. Facturen en prijzen	5
4. Communicatie, managementrapportage en evaluatie	6
5. ICT	6
6. Einde overeenkomst/Exit	7

Programma van Eisen

1: Algemene eisen	
1.1	Opdrachtnemer zal zich bij de uitvoering van de gevraagde dienstverlening te allen tijde houden aan de geldende wet- en regelgeving, zoals de Gemeentewet, de Invorderingswet 1990, Algemene wet inzake Rijksbelastingen, alsmede de Leidraad invordering gemeentelijke belastingen, Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Archiefwet. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de door hem aangeboden dienstverlening hier integraal aan voldoet en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan blijft voldoen.
1.2	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet aan de uitvraag conform de offerteaanvraag, inclusief alle bijlagen en de eigen inschrijving.
1.3	Opdrachtnemer neemt een proactieve houding aan en informeert opdrachtgever tijdig over nieuwe ontwikkelingen in de markt en/of algemene ontwikkelingen binnen de context van de dienstverlening, en doet voorstellen deze te implementeren.
1.4	De bedrijfsarts is BIG geregistreerd en heeft minimaal 3 jaar relevante praktijkervaring binnen gemeenten.
1.5	De praktijkondersteuner bedrijfsarts (POB), is gediplomeerd en heeft minimaal 3 jaar relevante praktijkervaring, binnen gemeenten. De POB werkt in taakdelegatie van de bedrijfsarts, heeft een allround achtergrond, medische basiskennis op HBO niveau, en kan de belastbaarheid van de arbeidsongeschikte medewerker beoordelen.
1.6	Opdrachtnemer is bekend met de CAO Gemeenten in het kader van verzuim en re-integratie. Opdrachtnemer is in algemene zin op de hoogte en volgt ontwikkelingen bij gemeenten in relatie tot de dienstverlening.
1.7	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement conform de AVG. Alle betrokken medewerkers zijn zich bewust van het belang daarvan en handelen daarnaar. Opdrachtnemer dient het privacyreglement bij de inschrijving te voegen.
1.8	Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenregeling met betrekking tot de dienstverlening (bedrijfsarts/ POB of de Arbodienst in brede zin) naar de medewerkers toe. Medewerkers hebben de mogelijkheid om een klacht te kunnen indienen bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht om indien een klacht is ingediend, binnen twee (2) werkdagen de primaire contactpersoon van Opdrachtgever te informeren over de aard en inhoud van de klacht, dit binnen de kaders van het privacyreglement.
2. Dienstverlening & werkzaamheden	
2.1	Communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever geschiedt te allen tijde in het Nederlands.
2.2	Opdrachtnemer vergaart met betrekking tot deze opdracht voldoende kennis van de opdrachtgever.
2.3	Opdrachtnemer verzorgt 3 dagen verzuimbegeleiding met 2 of 3 professionals, te weten één of twee vaste bedrijfsarts(en) en één vaste praktijkondersteuner bedrijfsarts, t.b.v. medewerkers, College- en Raadsleden van de gemeente Amstelveen en Aalsmeer. Dienstverlening is verdeeld over maximaal 3 dagen in de week waarbij de voorkeur sterk uitgaat naar donder, maan-, en/of dinsdag, en wordt vanuit het Raadhuis en 2 werven (1 keer per 14 dagen een dagdeel) verspreid over Amstelveen uitgevoerd. Bij vakantie of afwezigheid vangen de professionals elkaar onderling op.
2.4	De professionals dienen fysiek aanwezig te zijn op het Raadhuis in Amstelveen en op de werven voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

2.5	Bij afwezigheid langer dan 2 weken, is vervanging van de professional op verzoek van de gemeente Amstelveen mogelijk.
2.6	Het eerste consult van het verzuimtraject bij de POB mag maximaal $\frac{3}{4}$ uur duren. De reguliere spreekuren bij de professionals duren maximaal een half uur. Duur van de afspraken i.v.m. opstellen Probleemanalyse en IZP is één uur, inclusief het uitschrijven; voor het actueel oordeel mag 1,5 uur gebruikt worden. Deze laatste afspraken worden door een bedrijfsarts uitgevoerd.
2.7	De gemeente Amstelveen verzorgt zelf de planning van de agenda's van de professionals. Voor preventieve spreekuren is het mogelijk dat de medewerker via een algemeen mailadres en/of telefoonnummer een preventief spreekuur kan inplannen.
2.8	Oprachtnemer werkt met of in de verzuimmanager van Youforce van de gemeente Amstelveen. Mogelijke kosten voor koppelingen van systemen zijn voor kosten van de Oprachtnemer. De inrichting van de organisatie van de Oprachtnemer is dusdanig dat de gemeente Amstelveen aan al haar verplichtingen kan voldoen, voortvloeiend uit de Wet Verbetering Poortwachter (WVP), de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA), de Arbowet, de gezamenlijke NVAB- en STECR-richtlijnen. Ook voldoet deze koppeling aan de Wet op de Privacy.
2.9	De terugkoppelingen van het spreekuur worden via de SIVI naar het verzuimdossier van de desbetreffende medewerker gestuurd, zodat de Leidinggevende deze kan raadplegen. Medewerkers krijgen via post of een portaal met Multifactor Authenticatie (MFA) toegang tot hun terugkoppeling.
2.10	Oprachtnemer voorziet in de wettelijke taken, welke vereist zijn in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter (WVP). Oprachtnemer draagt zorg voor verplichte UWV-documenten in het kader van de WVP (o.a. de probleemanalyse, de bijstellingen daarvan, inzetbaarheidsprofiel, het Actueel Oordeel, de Medische informatie WIA en eventueel 26 weken prognose). Hiernaast nemen zowel bedrijfsarts als POB'er deel aan het SMT. Ook verwijst Oprachtnemer door voor een second opinion als medewerker deze aanvraagt. Werknemers hebben vrij toegang tot het preventief spreekuur, dit kan zowel op de locatie van de gemeente als op de locatie van de Arbodienst. Oprachtnemer is verantwoordelijk voor alle medische gegevens die onderdeel uitmaken van het re-integratiedossier. Gemeente Amstelveen stelt het Plan van Aanpak WIA op, eventuele tussentijdse evaluaties, de eerstejaarsevaluatie, en de eindevaluatie. Ook verzorgt zij de 42e weeks meldingen. Beiden bewaken de relevante Poortwachter termijnen. De professionals van de Oprachtnemer zijn goed ingevoerd in de verplichtingen van de WVP en signaleren problemen proactief. Problemen worden aangekaart bij de desbetreffende leidinggevende, casemanager en/of HRM-adviseur, of adviseur Arbo en Vitaliteit. Op deze manier ziet de Oprachtnemer er mede op toe dat de verzuimbegeleiding inhoudelijk voldoet aan de eisen uit de WVP en de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen.
2.11	De gemeente Amstelveen hecht waarde aan vlotte en korte lijnen om e.e.a. efficiënt te laten verlopen. De gemeente Amstelveen: <ul style="list-style-type: none"> • Ontvangt op een verzoek tot contact met of op een vraag aan een bedrijfsarts via mail of telefoon binnen 24 uur reactie. • Ontvangt in Youforce verzuimmanager: <ul style="list-style-type: none"> -Terugkoppeling spreekuur; uiterlijk de dag na het spreekuur; -No show; uiterlijk de dag na het geplande spreekuur.
2.12	De gemeente Amstelveen wil haar professionals die de verzuimbegeleiding gaan uitvoeren, selecteren. Selectiegesprekken

	<p>worden gevoerd met minimaal 3 bedrijfsartsen en 3 POB'ers. Kandidaten passen in de opgestelde profielschets (zie bijlage 10). Voorafgaand, drie werkdagen, aan de gesprekken zullen de cv's van de kandidaten aangeleverd worden. Uit de geschikte kandidaten zal de best passende kandidaat geselecteerd worden.</p> <p>Bij het ontbreken van geschiktheid met de voorgestelde professionals worden andere kandidaten door opdrachtnemer voorgesteld aan opdrachtgever.</p>
2.13	Indien één of meer ingezette professionals vervangen dienen te worden, dient opdrachtnemer de kandidaten voor te stellen aan opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om de kandidaat niet te accepteren. Opdrachtgever zal hierbij redelijkheid en billijkheid betrachten.
2.14	Opdrachtnemer zet de providerboog van de gemeente Amstelveen in, als ook de providers van het Bedrijfsgezondheidspakket van VGZ voor curatieve en preventieve ondersteuning. Mocht hierbinnen geen geschikte provider of met lange wachttijd worden gevonden, dan pas kan de bedrijfsarts een interventie via zijn netwerk voorstellen.
2.15	Indien het verzuimmanagementsysteem (mogelijk) vervangen wordt, dient opdrachtnemer mee te werken aan deze transitie.
3. Facturen en prijzen	
3.1	<p>De opdrachtnemer zorgt dat de facturen voldoen aan de wettelijke vereisten en minimaal de volgende gegevens bevatten:</p> <p>Factuur vereisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datum; • Factuuradres; • factuurnummer; • I&A-nummer (contractnummer); • Route code HRM • Factuurbedrag • BTW bedrag; • BTW percentage; • Vermelding welke maand (incl. jaartal) van de afrekening van het bedrag;
3.2	<p>Betaling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betaling van correcte facturen vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst daarvan. • De facturatie van de afgenomen dienstverlening vindt achteraf plaats per maand. • De administratieve organisatie van de Opdrachtnemer dient zodanig te worden ingericht dat wordt voldaan aan de van toepassing zijnde eisen uit dit Programma van Eisen. • De administratieve organisatie van de Opdrachtnemer dient altijd te voldoen aan volledigheid, tijdigheid en betrouwbaarheid. • De Opdrachtnemer overhandigt uiterlijk drie (3) maanden na afloop van elk boekjaar een verklaring van de afdeling Interne Controle (interne accountantsdienst) van de Opdrachtnemer. In deze verklaring zijn ten minste de volgende aspecten opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Correcte toepassing van alle financiële contractbepalingen en -afspraken. ○ Het hebben voldaan aan alle wettelijke verplichtingen met betrekking tot de afdracht van belastingen en sociale verzekeringspremies. • Deze verklaring dient zodanig te zijn opgesteld dat deze kan worden getoetst door een externe accountant of neutrale derde partij.

3.3	De reistijd en kosten van de in te zetten professionals van Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtnemer en kunnen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
3.4	De maandfactuur met het totaalbedrag van die maand wordt ingediend via de Postbus facturen@amstelveen.nl onder vermelding van 'HRM'. Betaling vindt plaats na controle door de adviseur Arbo en Vitaliteit, waarvoor de adviseur minimaal per ingezette professional een overzicht van het aantal werkuren per dag krijgt met de uitgevoerde werkzaamheden, waarbij geen namen en persoonsgegevens van de medewerker worden gedeeld.
3.5	Indexatie o.b.v. het oktober cijfer, kan zowel positief als negatief geïndexeerd worden. De indexatie dient minimaal drie maanden van tevoren ingediend te worden. Cao-lonen waarbij 2020=100. Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), A-U alle economische activiteiten, Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen (voor het eerst mag op 1 januari 2028 geïndexeerd worden).
4. Communicatie, managementrapportage en evaluatie	
4.1	Opdrachtnemer stelt een vaste accountmanager beschikbaar. Deze persoon beschikt over uitstekende communicatieve vaardigheden, is bevoegd tot het aanpassen van de dienstverlening waardoor signalen, vragen en klachten voortvarend worden opgepakt. De inzet van deze persoon maakt volledig onderdeel uit van het door Opdrachtnemer aangeboden pakket.
4.2	De bedrijfsarts voert 1 keer per jaar een gesprek met de directie, afdelingshoofd HRM, adviseur Arbo en Vitaliteit en de casemanager Verzuim.
4.3	Het accountgesprek vindt jaarlijks plaats in september aan de hand van een opgestelde agenda (inclusief dienstverlening voor het volgende jaar) met het afdelingshoofd HRM en de adviseur Arbo en vitaliteit. Verder kunnen naar behoefte gesprekken worden geïnitieerd.
4.4	Jaarlijks vindt separaat een gesprek met de ondernemingsraad plaats. SMT's (Sociaal Medisch Team) vinden op regelmatige basis plaats met teamleiders, afdelingshoofd, casemanager verzuim en HR-adviseurs.
5. ICT	
5.1	Dataopslag van de leverancier vindt plaats binnen de EER, dit geldt ook voor onderaannemers.
5.2	De leverancier accepteert de GIBIT-artikelen zoals opgenomen in de Verwerkersovereenkomst en de andere de door de opdrachtgever gehanteerde inkoopvoorwaarden.
5.3	De leverancier beschikt over een geldig ISO27001 certificaat met een daarbij behorende Verklaring van Toepasselijkheid (VvT).
5.4	De leverancier gaat akkoord met de meest recente, door de VNG opgestelde Standaard Verwerkersovereenkomst.
5.5	De oplossing kent een autorisatie-/rechtenstructuur die het mogelijk maakt om de toegang voor verschillende gebruikers/groepen te onderscheiden.
5.6	Toegang tot de oplossing wordt verleend via Multifactorauthenticatie (MFA) of Single Sign On (SSO).
5.7	Gegevens, beheerfuncties en dienstverlening van de opdrachtgever zijn altijd (o.a. bij transport, bewerking en opslag) duurzaam geïsoleerd van andere klanten.
5.8	De oplossing kan de bewaartermijnen van zaken/dossiers/documenten automatisch toepassen en vastleggen op basis van de vigerende Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen.

6. Einde overeenkomst/Exit	
6.1	Bij beëindiging van de overeenkomst of bij faillissement van opdrachtnemer levert opdrachtnemer een complete datadump aan van alle gearchiveerde en actieve informatiedragers. De data worden via open standaarden in duurzame exportformaten beschikbaar gesteld, binnen de dan afgesproken termijn. Opdrachtnemer werkt actief mee aan de migratie van de data naar een nieuwe applicatie.
6.2	Opdrachtnemer garandeert de volledigheid van de data.
6.3	Bij beëindiging van de overeenkomst of bij faillissement van opdrachtnemer levert opdrachtnemer, om niet, een beperkte voortzetting van haar contractuele verplichtingen in een tussen opdrachtgever en opdrachtnemer te bepalen omvang (t.b.v. uitfasering gebruik) en gedurende een tussen opdrachtgever en opdrachtnemer te bepalen periode met een maximum van 12 maanden na einddatum van de overeenkomst. Indien opdrachtgever na deze periode van 12 maanden nog een informatiebehoefte kent t.o.v. de bewaarde data zal opdrachtnemer zonder aanvullende kosten medewerking verlenen aan dit verzoek.
6.4	Na migratie of levering van de data, bewaart opdrachtnemer de data conform relevante wet- en regelgeving, Rol arbodienst of bedrijfsarts bij zieke werknemers Autoriteit Persoonsgegevens . Hierna dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de data te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens.
6.5	Opdrachtnemer zal binnen het redelijke medewerking verlenen bij een eventuele transitie van de dienstverlening naar een nieuwe opdrachtnemer.
6.6	Met inachtneming van de daarvoor geldende (wettelijke) regels zorgt Opdrachtnemer voor het kosteloos opvragen van de relevante volledige dossiers bij de oude dienstverlener.
6.7	Met inachtneming van de daarvoor geldende (wettelijke) regels zorgt Opdrachtnemer binnen twee weken voor de kosteloze overdracht van de relevante volledige dossiers aan de nieuwe dienstverlener van de gemeente Amstelveen bij contractbeëindiging.