



PROVINCIE FLEVOLAND

Programma van Eisen

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding
met betrekking tot

Arbodienstverlening en vitaliteit

Provincie Flevoland

PFL- 3467682

PROGRAMMA VAN EISEN EA 01-26 ARBODIENSTVERLENING EN VITALITEIT PROVINCIE FLEVOLAND

In de onderstaande tabel zijn de eisen opgenomen die de opdrachtgever stelt inzake de openbare Europese Aanbesteding EA 01-26 Arbodienstverlening en vitaliteit provincie Flevoland – PFL-3467682. Inschrijver dient hier onvoorwaardelijk mee in te stemmen en doet dit door middel van het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

1. Conformiteit wettelijke kaders arbodienstverlening	
1.1 Certificaat arbodienst	Opdrachtnemer is gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst in het bezit van een certificaat, zoals bedoeld in het Arbeidsomstandighedenbesluit, Artikel 2.14. Certificaat arbodienst. Opdrachtnemer zal gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst opdrachtgever per omgaande informeren over het verlopen of intrekken van certificering en/of het stellen van een eis aan opdrachtgever door de arbeidsinspectie.
1.2 Netwerk, certificaat kerndeskundigen	Opdrachtnemer borgt dat opdrachtgever, gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, (toegang tot) een netwerk van kerndeskundigen heeft dat in het bezit is 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.
1.3 Recht van second opinion werknemer	Opdrachtnemer heeft de wettelijke mogelijkheid van een second opinion ingeregeld in haar dienstverlening. Arbeidsomstandighedenwet: Als een medewerker van opdrachtgever twijfelt aan de juistheid van het advies van de bedrijfsarts, dan kan de medewerker vragen om een second opinion van een andere bedrijfsarts. Deze bedrijfsarts moet werkzaam zijn bij een andere arbodienst, bedrijf of inrichting dan de eerste bedrijfsarts.
1.4 Klachtenprocedure en geschillencommissie	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure waarmee de werknemer van opdrachtgever de gelegenheid wordt geboden een klacht in te dienen, zoals bedoeld in het Arbeidsomstandighedenbesluit, Artikel 2.14e. Klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure dient bij gunning te worden overlegd aan opdrachtgever. Opdrachtnemer is aangesloten bij de geschillencommissie arbodiensten.
1.5 Opsporen en melden van beroepsziekten	Indien de bedrijfsarts bij een medewerker een beroepsziekte constateert, meldt hij/zij deze bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB).
1.6 Regeling overdracht van dossiers	Opdrachtnemer heeft een beleid voor de overdracht van dossiers aan het begin en na afloop van de overeenkomst conform geldende wet- en regelgeving. Overdracht geschiedt alleen met toestemming van de medewerker. Deze overdracht vindt tenminste digitaal plaats en kan indien nodig aangevuld worden met mondeling overleg met overdragende partij, medewerker(s) en/of leidinggevende.

2. Eisen dienstverlening algemeen	
2.1 Accountmanagement	Opdrachtnemer zal gedurende de overeenkomst een accountmanager aanstellen voor borging van de kwaliteit en de snelheid van de dienstverlening. De accountmanager beschikt over voldoende mandaat om escalaties per direct op te lossen. Dit primair aanspreekpunt is de gesprekspartner voor de contractmanager van opdrachtgever. Deze contactpersoon heeft kennis van zaken, is servicegericht, toegankelijk, is goed rechtstreeks bereikbaar en probleemoplossend.
2.2 Periodiek contract-evaluatie overleg	Periodiek overleg tussen accountmanager en vertegenwoordigers van de opdrachtgever (minimaal tweemaal per jaar, of vaker als daartoe aanleiding of behoefte bestaat).
2.3 Periodieke rapportages	Jaarlijkse schriftelijke rapportages over ontwikkelingen en actualiteiten ten aanzien van verzuim bij de provincie Flevoland, alsmede inhoudelijke advisering over het arbo- en verzuimbeleid van de provincie Flevoland. Dit geschiedt op basis van een analyse van aangeleverde verzuimcijfers en de ervaringen als arbodienstverlener voor de provincie Flevoland.
2.4 Periodiek samenwerkingsoverleg	Periodiek overleg van de arbodienst (waaronder de bedrijfsarts) met interne professionals, management, HR en de ondernemingsraad, evenals deelname aan overleg op verzoek van de opdrachtgever voor inbreng van kennis en expertise.
2.5 Vervanging op verzoek van opdrachtgever	De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te allen tijde zijn gewaarborgd. Indien een ingezette professional – om welke reden dan ook – naar het oordeel van de opdrachtgever niet (langer) in staat is de werkzaamheden (geheel of gedeeltelijk) naar behoren uit te voeren, en dit blijkt uit onder meer periodieke evaluaties of na (herhaalde) aanwijzingen van de opdrachtgever, stelt de opdrachtnemer onverwijld en in overleg met de opdrachtgever een gelijkwaardige vervanger ter beschikking, zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. Wisselingen van professionals, zowel op initiatief van de opdrachtnemer als van de opdrachtgever, vinden uitsluitend plaats in goed onderling overleg en na voorafgaande instemming van de opdrachtgever. De opdrachtgever wordt daarbij in de gelegenheid gesteld om een beoogde vervanger voorafgaand te spreken en goed te keuren. In geval van vervanging of wisseling draagt de opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige en volledige overdracht van dossiers en werkzaamheden, zodanig dat de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening niet worden geschaad.
2.6 Kennismaking opdrachtnemer	De opdrachtnemer verzorgt vóór de ingangsdatum van de overeenkomst in afstemming een kennismaking binnen de organisatie van de provincie Flevoland.
2.7 Geheimhouding	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de overeenkomst de door hem ingezette medewerkers verplicht zijn tot geheimhouding van alle informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden (zie ook bijlage B.3 – Geheimhoudingsverklaring).

2.8 Tijdige communicatie dienstverlening	De opdrachtnemer en opdrachtgever communiceren tijdig en adequaat met elkaar over alle aspecten in de dienstverlening, zoals eventuele afwezigheid van de professionals die werkzaam zijn voor de provincie Flevoland, wisseling van professionals en veranderingen in de werkprocessen.
2.9 Adequate bezetting	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate bezetting tijdens afwezigheid en vakanties.
2.10 Vast team aan professionals	De professionals van de opdrachtnemer die voor de opdrachtgever werken, vormen zoveel als mogelijk een vast team, met een vast aanspreekpunt, dat zorgt voor onderlinge informatie-uitwisseling en afstemming van de diensten en werkwijze.
2.11 Vast team aan ondersteuning	De opdrachtnemer verzorgt zelf alle benodigde secretariële ondersteuning en administratieve ondersteuning nodig voor het adequaat invullen van de opdracht, zoals het uitnodigen en inplannen van medewerkers voor het spreekuur. Hiervoor wordt een vast team ingezet, met één vast aanspreekpunt.

3. Basis dienstverlening

Algemeen

3.1 Bereikbaarheid	De professionals uit de basis dienstverlening zijn bereikbaar voor overleg tijdens kantooruren met leidinggevend en interne HR-professionals van de opdrachtgever, zoals de casemanager verzuim en HR-businesspartner. Kantooruren zijn maandag t/m vrijdag van 8.00 – 17.00 uur.
3.2 Advies bij trends en ontwikkelingen	Opdrachtnemer informeert, adviseert en ondersteunt gevraagd en ongevraagd opdrachtgever bij het volgen van trends en ontwikkelingen die bijdragen aan een verbetering van de dienstverlening.

Bedrijfsarts en taakgedelegeerde¹

3.3 Vaste bedrijfsarts incl. taakgedelegeerde	De opdrachtnemer zet in ieder geval een vaste bedrijfsarts (BIG-geregistreerd) en taakgedelegeerde in voor de dienstverlening aan de opdrachtgever. Bij wisseling of vervanging van de bedrijfsarts en taakgedelegeerde geldt hetgeen is opgenomen in eis 2.5.
3.4 Taakdelegatie	Taakdelegatie vindt plaats conform de Leidraad Delegatie van taken door de bedrijfsarts en supervisie (NVAB). Dit document is als Bijlage D.4 - Leidraad-delegatie-van-taken-door-de-bedrijfsarts-en-supervisie-v-2025 aan deze aanbesteding toegevoegd.
3.5 Afstemmingskosten inbegrepen in de basis dienstverlening	De opdrachtnemer berekent geen extra kosten voor afstemmingsactiviteiten tussen bedrijfsarts en taakgedelegeerde.
3.6 Locatie verzuimspreekuur	Het verzuimspreekuur vindt in beginsel fysiek plaats op de hoofdlocatie van opdrachtgever. Opdrachtgever stelt daartoe een spreekkamer beschikbaar. Aan de beoordeling van de opdrachtnemer wordt overgelaten of het verzuimspreekuur in voorkomende gevallen digitaal plaats kan vinden of op een andere locatie.
3.7 Vaste dagen	De bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde is bij voorkeur op vaste werkdagen beschikbaar voor leidinggevend en medewerkers van

¹ Waar wordt gesproken over een bedrijfsarts wordt zowel het werken met een bedrijfsarts als het werken met een basisarts (onder eindverantwoordelijkheid van een bedrijfsarts) als het werken met een taakgedelegeerde (andere functionaris aan wie de bedrijfsarts taken delegeert), bedoeld.

	opdrachtgever. Werkdagen worden in de SLA vastgesteld en vastgelegd.
3.8 Oproep verzuimgesprek	Op verzoek van de leidinggevende of interne HR-professional kan een medewerker indien nodig eerder dan gepland worden opgeroepen voor een verzuimgesprek met de bedrijfsarts of taakgedelegeerde.
3.9 Bereikbaarheid bij urgente situaties	Bij urgente situaties is de bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde ook buiten de vaste werkdagen voor de provincie voor leidinggevend en interne HR-professionals telefonisch en via mail op werkdagen bereikbaar.
3.10 Tijdigheid verzuimspreekuur	Het verzuimspreekuur wordt tijdig uitgevoerd. Dat wil zeggen binnen een week na verzoek van leidinggevende. Voor urgente situaties geldt dat de medewerker binnen 24 uur bij de bedrijfsarts of taakgedelegeerde terecht kan.
3.11 Inschatting verzuimduur en benodigde vervolgstappen	Bij elke verzuimende medewerker maakt de opdrachtnemer een inschatting van de duur van het verzuim en benodigde vervolgstappen.
3.12 No-show verzuimspreekuur	Als een medewerker niet op het verzuimspreekuur verschijnt (no-show), worden de leidinggevende en de medewerker hierover geïnformeerd op dezelfde dag als het verzuimspreekuur met de medewerker zou plaatsvinden.
3.13 Verzuimbegeleiding en monitoring re-integratie	Opdrachtnemer borgt, dat verzuimbegeleiding en monitoring van de re-integratie tijdig plaatsvindt volgens de geldende wettelijke voorschriften, zoals beschreven in de Wet Verbetering Poortwachter. Dit betekent in ieder geval dat alle benodigde documenten tijdig beschikbaar dienen te zijn voor medewerker en leidinggevende.
3.14 Verzuimspreekuur adviezen	De adviezen van opdrachtnemer vanuit het verzuimspreekuur zijn concreet op belastbaarheid (urenbelasting incl. suggestie tot opbouw, gekoppeld aan een tijdslijn) en richten zich op de arbeidsmogelijkheden van de medewerker.
3.15 Terugkoppeling verzuimspreekuur	Van elk verzuimspreekuur geeft de opdrachtnemer uiterlijk binnen 24 uur een digitale terugkoppeling aan de leidinggevende.
3.16 Onderhouden contact	Opdrachtnemer onderhoudt proactief contact met opdrachtgever. Voorafgaand aan een consult of achteraf is afstemming mogelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
3.17 Preventief spreekuur	De opdrachtnemer stelt alle medewerkers van de opdrachtgever die werkzaam zijn op basis van een arbeidsovereenkomst in staat om gebruik te maken van het arbeidsomstandigheden spreekuur. Deze medewerkers hebben ook de mogelijkheid om een afspraak te maken voor het preventief spreekuur welke onderdeel is van de basisdienstverlening. Onder deze doelgroep vallen uitdrukkelijk niet: ingehuurd krachten, zelfstandigen en gedetacheerden.
3.18 Verwijzing naar interne professionals of providerboog	De bedrijfsarts en taakgedelegeerde verwijzen waar nodig door naar interne professionals van de opdrachtgever, zoals de preventiemedewerker of naar beschikbare providerboog van de opdrachtnemer. Interventies worden ingezet na accordering van de opdrachtgever.
3.19 (medische) Informatie aan UWV	De bedrijfsarts verstrekt binnen de hiervoor geldende (privacy) richtlijnen, indien gevraagd (medische) informatie aan UWV ten behoeve van onder andere het deskundigen oordeel.

	Hiervoor gelden de geldende wettelijke voorschriften zoals bedoeld in de AVG t.a.v. overdracht van privacygevoelige overdracht van medische informatie.
3.20 Melding verhaal loonkosten	De opdrachtnemer attendeert de medewerker bij arbeidsongeschiktheid op het belang van tijdige signalering van vangnetsituaties (zoals zwangerschap/bevalling, orgaandonatie en no-risk situaties) en de daarbij behorende verplichtingen, zodat de werkgever kan voldoen aan de geldende meldplichten richting UWV. De opdrachtnemer signaleert, met inachtneming van de geldende privacywetgeving en na toestemming van de medewerker, mogelijke gevallen van arbeidsongeschiktheid die (mede) zijn veroorzaakt door derden, en attendeert de opdrachtgever op de mogelijkheden tot regres.
3.21 Schadelastbeheersing WGA en ZW	Betrokken deskundigen sturen op schadelastbeheersing WGA en ZW, onder andere door te adviseren over het inzetten van passende en tijdige interventies.

4. Optionele dienstverlening

4.1 Optionele dienstverlening	Als de opdrachtgever naast de basisdienstverlening een project wil uitvoeren, brengt de opdrachtnemer conform dit verzoek een offerte uit. Indien de provincie de offerte niet als passend (qua prijs en/of aanpak) heeft beoordeeld en na overleg partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over de wijze waarop de opdracht moet worden uitgevoerd, heeft de provincie geen afnameverplichting. De provincie is dan vrij om, een offerte aan te vragen bij een andere partij. Indien dit leidt tot een aanbestedingstraject is de opdrachtnemer uitgesloten van inschrijving.
4.2 Beschikbare providerboog	Opdrachtnemer beschikt over een netwerk van ervaren deskundigen (providerboog aanvullende interventies), die snel ingezet kunnen worden en onderling goed samenwerken.
4.3 Bereikbaarheid providerboog	De ingezette deskundigen uit de providerboog zijn laagdrempelig bereikbaar voor leidinggevende en interne HR-professionals van de opdrachtgever. Dat wil zeggen dat zij binnen 2 werkdagen reageren op een verzoek tot contact.
4.4 Tarieven optionele dienstverlening	Voor optionele af te nemen diensten gelden de tarieven als geoffreerd in het prijzenblad zoals bijgevoegd bij inschrijving, dan wel – indien deze ontbreken – op basis van de overeengekomen prijsstructuur en marktconformiteit.

5. Vitaliteit

5.1 Bijdrage aan duurzame inzetbaarheid	Opdrachtnemer levert met haar inzet, advies en deskundigheid een bijdrage aan een duurzame inzetbaarheid, gericht op het personeel van opdrachtgever en gericht op het nog te ontwikkelen vitaliteitsbeleid van opdrachtgever.
5.2 Deelname Duurzaam Inzetbaarheidsoverleg	Opdrachtnemer neemt op verzoek van de opdrachtgever deel aan het duurzame inzetbaarheidsoverleg, zowel gericht op individuele casuïstiekbespreking als op beleid, trends, ontwikkelingen en thema's rond gezondheid en werk.

6. Service Level Agreement en Exitplan	
6.1 Service Level Agreement	Opdrachtnemer en opdrachtgever stellen gezamenlijk een Servicelevel agreement (SLA) op, die onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. De SLA betreft onderwerpen (niet limitatief) als operationele werkafspraken, contactpersonen, communicatiematrix en escalatiematrix, overlegstructuur, de wijze en frequentie van rapporteren, en worden er afspraken gemaakt over escalatie bij verschillen van inzicht. De definitieve SLA is uiterlijk 1 maand na de ingangsdatum van de overeenkomst opgesteld en door beide partijen ondertekend.
6.2 Exit-plan	Opdrachtnemer en opdrachtgever stellen gezamenlijk een exit-plan op, die onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. Het exit-plan bevat afspraken over de continuering en overdracht van de dienstverlening en alles wat daarbij hoort na beëindiging van de overeenkomst om welke reden ook. Het definitieve exit-plan is uiterlijk 1 maand na de ingangsdatum van de overeenkomst opgesteld en door beide partijen ondertekend.
7. Informatie Veiligheid & Privacy	
7.1 AVG-richtlijnen	De opdrachtnemer beheert conform de AVG-richtlijnen het medisch dossier van de verzuimende medewerkers.
7.2 Verwerkersovereenkomst	Daar waar de leverancier optreedt als verwerker van persoonsgegevens gaat hij akkoord met de verwerkingsovereenkomst van de opdrachtgever.
7.3 Naleving van de AVG	De opdrachtnemer heeft beleid opgesteld ten aanzien van de naleving van de AVG (waarin in elk geval taken en verantwoordelijkheden ten aanzien privacy zijn vastgelegd (inclusief rapportagelijnen) en afspraken over verwerkers zijn vastgelegd.
7.4 Verwerking persoonsgegevens	De Inschrijver verwerkt alle persoonsgegevens die voortvloeien uit de uitvoering van deze Overeenkomst uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
7.6 Certificeringen informatiebeveiliging	SBCA Geldige certificering Stichting Beheer Certificatie Arbodiensten (SBCA) of een vergelijkbare certificering ISO 27001 Inschrijver dient op het moment van inschrijven en gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over een geldig ISO27001 certificaat met relevante scope in relatie tot de af te nemen diensten (inclusief verklaring van toepasselijkheid over de scope van ISO27001 of een vergelijkbare certificering. NEN 7510 Inschrijver dient op het moment van inschrijven en gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over een geldig NEN7510 certificaat met relevante scope in relatie tot de af te nemen diensten

	(inclusief verklaring van toepasselijkheid over de scope van NEN 7510) of een vergelijkbare certificering.
--	--

8. ICT (systeemkoppeling)	
8.1 Data-informatie uitwisseling en informatiebeveiliging	De uitwisseling van verzuimgegevens en terugkoppelingen moet rechtstreeks digitaal kunnen plaatsvinden, middels een api en via de SIVI 2021 standaard. Daarnaast dient er een webportaal beschikbaar te worden gesteld.
8.2 All-in Leveringsplicht Licenties en Voorzieningen	Eventuele licenties en/of alle andere noodzakelijke voorzieningen ten aanzien van het systeem van de opdrachtnemer, ten behoeve van de provincie Flevoland, worden verzorgd door de opdrachtnemer en dienen te zijn opgenomen in de aangeboden prijzen (all-in tarieven, excl. BTW).
8.3 Aanpasbaarheid Systeem en Kostenvrije Innovaties	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is de werkwijze en het systeem van de opdrachtnemer aan te passen aan nieuwe technieken, methodes en modules. Eventuele kosten hiervoor worden niet doorbelast aan de opdrachtgever.
8.4 Integrale Beheer- en Monitoringsverantwoordelijkheid	De opdrachtnemer levert beheer (functioneel en technisch) op alle informatiestromen en interfaces die gedurende de looptijd van de Overeenkomst operationeel zijn, inclusief rapportage en monitoring.

9. Prijzen en tarieven	
9.1 Prijzen en tarieven	De door opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven dienen te zijn gesteld exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/of heffingen. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. Dat wil zeggen dat alle kosten, marges en opslagen zijn verdisconteerd. Het is opdrachtnemer niet toegestaan aanvullende kosten of toeslagen in rekening te brengen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in de raamovereenkomst of een vanuit de raamovereenkomst verstrekte nadere opdracht.
9.2 Aansluitkosten	In de aansluitkosten per medewerker dient u alle kosten op te nemen die niet direct toe te wijzen zijn aan de genoemde vaste deskundigen. In het prijzenblad is een lijst opgenomen met een opsomming wat opdrachtgever minimaal verstaat onder deze kosten. Indien inschrijver diensten in de aansluitkosten verwerkt die hier niet zijn genoemd, omschrijft inschrijver in de toelichting welke onderdelen dit zijn. Overige kosten buiten de opgegeven tarieven om op het prijzenblad worden tijdens de contractduur niet geaccepteerd. Ook de eventuele kosten die gemoeid zijn met het verzekeren van de aansprakelijkheid dienen in de all-in tarieven verdisconteerd te zijn.