

Bijlage 1 - Programma van Eisen

Door voor deze Europese openbare aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Contractant zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen

Eis	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de inschrijvingsvoorwaarden, aanbestedingsdocumentatie, de controle van inschrijvingen en beoordelingsprocedure.
2.	Het contracteren en de uitvoering van de dienstverlening geschiedt in de Nederlandse taal.
3.	De Inschrijving is gebaseerd op de verwachte afname van opdrachtgever, genoemde verwachting is geen afnamegarantie.
4.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle eisen en voorschriften voortvloeiend uit wet- en regelgeving, waaronder maar niet uitsluitend Wet verbetering Poortwachter (WVP), de wet werk en inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA), Werkwijzer Poortwachter UWV/werkgevers, de Arbowet, de geldende cao's, en de NVAB- en STECR richtlijnen.
5.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan opdrachtgever geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting. Opdrachtnemer zal in deze een geheimhoudingsverklaring tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard. Tevens dient door medewerkers van de opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring te worden getekend. Hierbij wordt rekening gehouden met het medisch beroepsgeheim.
6.	Wanneer sprake is van (mogelijke) belangenverstrengeling dient de opdrachtnemer dit terstond aan te geven bij opdrachtgever en opdrachtnemer zullen gezamenlijk besluiten wat de gevolgen en ondernomen acties zullen zijn van de (mogelijke) belangenverstrengeling.
7.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en is aangesloten bij de geschillencommissie voor arbodienstverlener en.

Teamsamenstelling en bereikbaarheid

Eis	Omschrijving
8.	De in te zetten bedrijfsartsen dienen geregistreerd te zijn volgens de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG).
9.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er een vast kernteam met specialisten beschikbaar is. Dit mogen twee kernteams zijn, waarbij de twee groepen medewerkers beide hun eigen kernteam hebben, of 1 kernteam voor beide groepen medewerkers. Een kernteam bestaat in ieder geval uit 1 vaste bedrijfsarts en een professional overeenkomend zoals de omschrijving van de rol "inzetbaarheidscoach" in Bijlage 12 - Rolbeschrijvingen verzuim.
10.	Opdrachtnemer zorgt voor voldoende mogelijkheden om te overleggen met de opdrachtgever indien een toelichting op een gegeven advies van een bedrijfsarts/POB gewenst is. Een verzoek per e-mail of telefonisch wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee (2) werkdagen inhoudelijk beantwoord.
11.	De bedrijfsarts en deskundige(n) spreken proactief de verzuimcoördinator, P&O Adviseurs, Begeleiders op de Werkvloer (BoW) en medewerkers aan bij individuele casuïstiek ten behoeve van de voortgang en ter voorkoming van stagnatie. Bij het vastlopen van de verzuimbegeleiding zal de bedrijfsarts de P&O Adviseurs daarbij inlichten om gezamenlijk tot een oplossing te komen.
12.	Bedrijfsarts/POB verdeelt de fysieke aanwezigheid over minimaal 2 werkdagen op de locatie van WPDA
13.	Wanneer de bedrijfsarts langer dan twee weken afwezig is (bijvoorbeeld ziekte, vakantie) verzorgt opdrachtnemer voor een vervangende bedrijfsarts.

Operationeel

14.	De opdrachtnemer verzorgt het secretariaat van de bedrijfsarts/POB, waaronder het inplannen van afspraken.
15.	De bedrijfsarts/POB stelt altijd binnen de wettelijke termijnen de documenten op die verplicht zijn in de procesgang 1e en 2e ziektejaar, zoals, maar niet uitsluitend probleemanalyse, bijstelling probleemanalyse, IZP/FML, medische document en actueel oordeel. In overleg met Opdrachtgever kan hiervan afgeweken worden.
16.	Indien de medewerker niet is verschenen op een afspraak of telefonisch niet bereikbaar is geweest (no-show) wordt dit vastgelegd in de spreekuurrapportage.
17.	Vrijgevallen uren kunnen door opdrachtgever op dezelfde dag in overleg met de bedrijfsarts worden ingevuld met spoedgevallen of een vervangend spreekuur.
18.	Bij uitval of afzegging van de bedrijfsarts draagt opdrachtnemer zorg voor verplaatsing van de afspraak en zorgt, ook bij vervanging, dat de medewerker, verzuim coördinator, P&O Adviseur en BoW op de hoogte is van de wijziging.
19.	De opdrachtnemer brengt geen extra kosten in rekening bij (tijdelijke) vervanging van de bedrijfsarts(en). De kosten voor het inwerken van een vervanger (zoals introductie en inlichten over dossiers) zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
20.	Indien Opdrachtnemer, waaronder de bedrijfsarts en/of deskundige, naar mening van Opdrachtgever onvoldoende functioneert werkt Opdrachtnemer mee aan het zo

	spoedig mogelijk oplossen van het probleem. Zo nodig wordt, op verzoek van Opdrachtgever, de bedrijfsarts of deskundige vervangen.
21.	Minimaal één (1) keer per jaar vindt een operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer, (bedrijfsarts en mogelijk deskundige(n)) en Opdrachtgever (contactpersonen, de verzuim coördinator, de P&O adviseurs en de OR) over de ontwikkelingen in het verzuim/verzuimanalyses, de dienstverlening en de samenwerking. De opdrachtnemer initieert de afspraak en verzorgt notulen. De notulen worden na afloop van het overleg ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. Indien daar aanleiding voor is wordt een dergelijk gesprek op verzoek van de opdrachtnemer of opdrachtgever vaker geïnitieerd.
22.	De bedrijfsarts geeft binnen één werkdag na spreekuur/consult schriftelijk een spreekuurrapportage op basis waarvan de werkgever en medewerker afspraken kunnen maken over het re-integratie proces.
23.	Indien er gebruik gemaakt wordt van de POB werkt de ondersteuner onder taakdelegatie (supervisie) van de bedrijfsarts en voert onder zijn/haar verantwoordelijkheid medische verzuim gesprekken. De POB geeft uiterlijk binnen drie (3) werkdagen na spreekuur/consult schriftelijk een spreekuurrapportage.
24.	Preventief spreekuur: De bedrijfsarts/POB verzorgt een preventief spreekuur in het kader van de Arbowet. Tijdens dit spreekuur worden gezondheidsklachten, werkbelasting en risico's op uitval besproken. Op basis hiervan wordt advies gegeven over preventieve maatregelen, zoals werkplekaanpassingen, aanpassing van werkzaamheden of andere interventies gericht op het voorkomen van verzuim. Indien nodig voert de bedrijfsarts of praktijkondersteuner een werkplekbezoek uit om de werksituatie te beoordelen. De adviezen worden, met toestemming van de medewerker, afgestemd met de werkgever.
25.	De bedrijfsarts heeft een adviserende rol en is vraagbaak richting DT, verzuim coördinator, P&O adviseurs en medewerkers
26.	De bedrijfsarts/POB denkt preventief mee over gezondheid en inzetbaarheid.
27.	Wanneer de bedrijfsarts/POB het voornemen heeft veranderingen aan te brengen in zijn werkwijze voor WPDA, dan worden deze uitsluitend doorgevoerd na tijdig overleg en schriftelijk overeenstemming met WPDA.
28.	De bedrijfsarts attendeert de WPDA op een eventuele mogelijkheid om loondoorbetalingsverplichtingen op derden te verhalen.

Overgangsperiode en Implementatie

29.	Opdrachtnemer dient de implementatie uit te voeren overeenkomstig het bij inschrijving ingediende implementatieplan en de tijdens de implementatiefase gemaakte afspraken met Aanbestedende dienst. Opdrachtnemer stelt hiervoor voldoende capaciteit, expertise en middelen beschikbaar en handelt gedurende de implementatiefase proactief. Opdrachtnemer signaleert tijdig risico's en knelpunten, informeert Aanbestedende dienst hierover onverwijld en draagt passende oplossingen aan. Opdrachtnemer waarborgt dat de dienstverlening vanaf 1 januari 2027 zonder onderbreking beschikbaar is. De implementatiefase loopt tot uiterlijk 1 april 2027. Eventuele implementatieactiviteiten die na 1 januari 2027 noodzakelijk zijn voor een volledige en zorgvuldige implementatie, worden in overleg met Aanbestedende dienst uitgevoerd binnen de gestelde implementatieperiode. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn volledige medewerking.
-----	---

	Opdrachtnemer neemt het initiatief voor overdracht dossiers van huidige arbodienstverlener verlener naar opdrachtnemer, mede op basis van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). De opdrachtnemer zorgt dat medewerkers de machtiging ter ondertekening wordt aangeboden zodat de medische dossiers binnen twee maanden kunnen worden overgedragen. De kosten voor de implementatie zijn voor rekening van opdrachtnemer.
30.	Gedurende de implementatie- en de contractfase is er vanuit opdrachtnemer één vast aanspreekpunt voor opdrachtgever beschikbaar.
31.	Bij einde contract is opdrachtnemer verplicht om de medische dossiers over te dragen aan de nieuwe arbodienstverlener verlener, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.

Administratie

32.	Opdrachtnemer ondersteunt de ontvangst en verwerking van verzuimgegevens van doelgroepmedewerkers afkomstig uit COMPAS via de SIVI-verzuimstandaard. De gegevensuitwisseling wordt technisch ingericht door de gemeente Assen.
33.	Opdrachtgever maakt voor de registratie en verwerking van verzuim van reguliere medewerkers gebruik van Youforce. De koppeling met deze omgeving wordt beheerd door de gemeente Tynaarlo. Opdrachtnemer ondersteunt de ontvangst en verwerking van deze gegevensuitwisseling.
34.	De door opdrachtnemer aangeboden oplossing ondersteunt gelijktijdig de gegevensuitwisseling voor doelgroepmedewerkers vanuit COMPAS via de SIVI-verzuimstandaard en de gegevensuitwisseling voor reguliere medewerkers vanuit Youforce. Opdrachtnemer verleent hierbij de benodigde ondersteuning aan de door opdrachtgever aangewezen beheerpartijen, waaronder de gemeente Assen en de gemeente Tynaarlo.
35.	Opdrachtnemer stelt tijdig de voor de inrichting van de koppelingen benodigde technische specificaties beschikbaar, waaronder eventuele eisen ten aanzien van authenticatie, IP-whitelisting, bestandsuitwisseling, berichtverwerking, foutafhandeling en logging.
36.	De door opdrachtnemer toegepaste gegevensuitwisseling en koppelingen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en de van toepassing zijnde overheidsstandaarden, zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, de Cyberbeveiligingswet en de eisen van het ForumStandaardisatie, voor veilige en gestandaardiseerde informatie-uitwisseling.
37.	Opdrachtgever streeft naar hergebruik van de bestaande koppelingen bij een eventuele toekomstige overgang naar een opvolgende arbodienstverlener. Opdrachtnemer ondersteunt een zorgvuldige overdracht van de aansluiting op de aangeboden oplossing. Eventuele aanpassingen die noodzakelijk zijn voor de aansluiting van een opvolgende arbodienstverlener komen voor rekening en verantwoordelijkheid van de opvolgende arbodienstverlener.
38.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat wijzigingen aan de gegevensuitwisseling en de aansluiting op de aangeboden oplossing voorafgaand aan ingebruikname aantoonbaar kunnen worden getest. Wijzigingen worden uitsluitend na succesvolle validatie en afstemming met opdrachtgever in productie genomen.

39.	In het prijzenblad dient Opdrachtnemer voor iedere opgenomen Dienst een all-in tarief per verrichting in. Deze tarieven zijn inclusief de volgende kosten (niet gelimiteerd): administratie-, reis-, en overige bijkomende kosten. Extra verrichtingen die niet zijn opgenomen in het prijsinvulformulier of buiten de contractueel overeengekomen dienstverlening vallen, worden uitsluitend uitgevoerd op verzoek van de Opdrachtgever of nadat de Opdrachtgever hiervoor voorafgaand schriftelijk toestemming heeft verleend.
40.	Facturatie gebeurt op basis van werkelijk gewerkte uren afgerond op 15 minuten. (Dus niet twee uur maar bijvoorbeeld 1 uur en 45 minuten).
41.	Facturering op basis van contract en eventuele extra verrichtingen geschiedt maandelijks achteraf. De factuur wordt digitaal, voorzien van kostenspecificatie, verstuurd naar finad@wpda.nl.
42.	De opdrachtnemer brengt geen extra kosten in rekening bij (tijdelijke) vervanging van de bedrijfsarts of wanneer daar sprake is van de ondersteuner. De kosten voor het inwerken van de vervangende bedrijfsarts c.q. ondersteuner zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Persoonsgegevens en privacy, informatiebeveiliging en algoritmen

43.	Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens van opdrachtgever in overeenstemming met de bepalingen zoals opgenomen binnen de AVG en UAVG.
44.	Opdrachtnemer behandelt alle persoonsgegevens, die voor, tijdens of na de opdracht verwerkt worden in overeenstemming met Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming en specifieke wet- en regelgeving gericht op het verwerken van persoonsgegevens. Opdrachtnemer dient voorafgaande aan de verwerking bereid te zijn een overeenkomst (verwerkersovereenkomst (gegevensverantwoordelijke/ verwerker en/of gezamenlijk gegevensverantwoordelijken) te sluiten waarbij de verantwoordelijkheden passend afgedekt worden.
45.	Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving meldplicht datalekken. Opdrachtnemer rapporteert op de in de te sluiten verwerkersovereenkomst afgesproken wijze en binnen de af te spreken termijn indien zich onregelmatigheden hebben voorgedaan of verlies van gegevens heeft plaatsgevonden. Opdrachtnemer valt onder de Cyberbeveiligingswet (en verbonden regelgeving) en zal de daarin opgenomen verplichtingen moeten kunnen nakomen. Opdrachtgever dient in verband hiermee (meldplicht/ nalevingsverantwoording) tijdig de daarvoor benodigde informatie moeten aanleveren.
46.	Met in acht name van de AVG waarborgt opdrachtnemer de bescherming van privacy van de gebruikers. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen levering. De gegevens worden niet overgedragen aan derden en niet gebruikt voor andere doeleinden.
47.	Het hierboven gemelde laat onverlet dat opdrachtnemer in het kader van de dienstverlening dossiers met daarin nadere (medische) gegevens van medewerkers en doelgroepmedewerkers opbouwt. Opdrachtnemer is voor die gegevensverwerking aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Opdrachtgever

	garandeert dat de verwerking van de persoonsgegevens op een rechtmatige wijze en in overeenstemming met de AVG plaatsvindt.
48.	Indien de opdrachtnemer in het kader van de werkzaamheden, waarvoor zij verwerkingsverantwoordelijke is, een verwerker inschakelt, dient deze een verwerkersovereenkomst met deze verwerker af te sluiten.
49.	Opdrachtnemer biedt de benodigde faciliteiten voor opslag, beheer en toegang van medische gegevens, waarbij in elk geval wordt voldaan aan de wettelijke eisen en de beleidslijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens.
50.	Indien de overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zal de opdrachtnemer meewerken om te komen tot een effectieve en geruisloze transitieperiode in samenwerking met de nieuwe contractpartij. Dit betekent onder meer dat in overleg bepaald wordt welke noodzakelijke gegevens in welk format overgedragen worden aan opdrachtgever of de nieuwe contractpartij. Hieronder wordt minimaal verstaan een overdracht van de lopende medische dossiers aan de nieuwe dienstverlener voor zover de verstrekking daarvan niet strijdig is met de AVG.
51.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever over de aanwezigheid van algoritmen binnen de applicatie die zij gebruikt ten behoeve van de verwerking van persoonsgegevens. Indien de applicatie algoritmen gebruikt, wenst opdrachtgever geïnformeerd te worden of er een FRIA is uitgevoerd. Indien dit niet het geval is, waarom er geen FRIA is uitgevoerd.

Communicatie en management rapportages

52.	De opdrachtnemer stelt een jaarverslag op. Het verslag is gebaseerd op de verzuimcijfers (percentages, meldingsfrequentie en verzuimduur /categorieën) en bevat daarnaast ten minste trends, verzuimoorzaken en adviezen ten aanzien van de verzuimbegeleiding en preventie voor de organisatie van de opdrachtgever. Het jaarverslag wordt uiterlijk voor de eerste keer op 1 maart 2028 en daarna elk jaar overlegd aan de opdrachtgever.
53.	Bedrijfsarts voert tenminste eens per jaar overleg met de OR, het directieteam (DT), verzuimcoördinator en de P&O adviseurs (groot SMT). De uitkomsten uit dit overleg dienen als basis voor een evaluatie van de kwaliteit van de dienstverlening en voor een verbetering van de samenwerking. De OR wordt door de bedrijfsarts geïnformeerd conform de Arbo-wet
54.	Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per jaar een evaluatieoverleg met opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden de kwaliteit van de dienstverlening, de samenwerking en mogelijke verbeterpunten besproken. Opdrachtnemer stelt hiervoor tijdig de benodigde managementinformatie beschikbaar. Opdrachtnemer is beschikbaar voor tussentijds overleg wanneer de continuïteit, kwaliteit of uitvoering van de dienstverlening daartoe aanleiding geeft. Op verzoek van WPDA vindt dit overleg binnen drie werkdagen plaats.
55.	Minimaal éénmaal per kwartaal, indien nodig vaker, vindt overleg en verslaglegging plaats tussen bedrijfsarts, deskundige(n), de verzuimcoördinator en de P&O adviseurs van opdrachtgever met betrekking tot gezond en veilig werken.