

Bijlage 10: Programma van eisen

Behoort bij: Aanbesteding Arbodienstverlening Avri

Paragraaf 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan de opdrachtnemer met betrekking tot de aanbesteding Arbodienstverlening Avri. De inschrijving moet voldoen aan de onderstaande eisen. Ingeval de inschrijver aangeeft dat hij aan één of meerdere eisen niet voldoet, wordt de inschrijving uitgesloten van de aanbesteding. Dit document maakt integraal onderdeel uit van de inschrijving leidraad.

Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS #	Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de eisen die gesteld zijn in dit document. Indien Inschrijver niet aan de eisen kan voldoen dan wordt tot uitsluiting overgegaan.
--------------	--

Onderwerp

	Algemene eisen
Eis 1.	Door een inschrijving in te dienen stemt u in met het Programma van Eisen. Het niet (geheel) voldoen aan/voorwaardelijk voldoen aan/niet instemmen met het Programma van Eisen leidt tot uitsluiting van uw organisatie van deze aanbesteding. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van Inschrijver inbegrepen.
Eis 2.	Alle (online en offline) contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geschieden in de basis in het Nederlands. Mocht het nodig zijn bij bepaalde medewerkers, dient begeleiding ook in het Engels mogelijk te zijn.
Eis 3.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die ingezet worden voor opdrachten van Opdrachtgever gekwalificeerd zijn om succesvol de werkzaamheden met deskundigheid te kunnen uitvoeren. Dit betekent dat de bij de functie bedrijfsarts de medewerker van de arbodienst over een diploma dient te beschikken en daarmee gecertificeerd bedrijfsarts is.
Eis 4.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer sluiten een contract conform de geldende wetgeving af.
Eis 5.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers de benodigde kennis voor het uitvoeren van de werkzaamheden op peil houden door middel van bijscholing en trainingen.
Eis 6.	De Arbo-dienstverlener ondersteunt bij het voldoen aan onze wettelijke verplichtingen en het voldoen aan AVG.
	Facturatie
Eis 7.	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur, maar altijd achteraf.
Eis 8.	Uitsluitend per email één digitale e-factuur (bijlagen worden verzonden naar de afdeling Financiën) versturen in leesbare PDF naar factuur@avri.nl van de



	Opdrachtgever. Dit gebeurt apart per persoon, zodat dit eenvoudig geboekt kan worden onder de verscheidene kostenplaatsen. De abonnementskosten mogen op één factuur. Facturen dienen verder te voldoen aan de in Nederland wettelijk gestelde eisen voor een factuur.
	Contractbeheer
Eis 9.	Opdrachtnemer evalueert per kwartaal met Opdrachtgever de gang van zaken met betrekking tot de raamovereenkomst aan de hand van de rapportages. Dit bestaat uit een kwalitatieve en kwantitatieve analyse en gesprek met Avri. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader bepaald. Als Opdrachtgeveraansleiding ziet om de frequentie te verhogen of te verlagen zal zij dit aangeven en Opdrachtnemer zal bij die frequentie aansluiten.
Eis 10.	Minimaal tweemaal per jaar vindt er een strategisch overleg plaats tussen minimaal de bedrijfsarts en de verzuimadviseur en HR adviseur en indien nodig de Teamleider HR van Opdrachtgever.
Eis 11.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon aan en een vaste vervanger. De bedrijfsarts is tevens toegankelijk voor medewerkers van Aanbestedende dienst als deze zelf contact opnemen. Bij calamiteiten mag de daarvoor bevoegde persoon binnen Avri direct contact opnemen met de Arboarts en re-integratieadviseur. Het contact met de bedrijfsarts (of taakgedelegeerde) verloopt via een verantwoordelijke die de afspraak met de bedrijfsarts kan/mag inplannen. Op verzoek van Opdrachtgever is het mogelijk deze contactpersoon te wijzigen, indien daartoe gegronde redenen zijn en nadat partijen hierover in overleg met elkaar zijn getreden. Indien er wijzigingen zijn in de naam, contactgegevens of contactpersoon van Opdrachtnemer, dan geeft Opdrachtnemer dit direct door aan Opdrachtgever.
Eis 12.	Er dient per kwartaal een Multi Disciplinair Overleg Verzuim plaats te vinden. Deze dient te bestaan uit een algemeen overleg over de management informatie zoals onderstaand. Daarnaast is het wenselijk om na het algemene overleg specifieke casussen te bespreken. Bij dit overleg zijn aanwezig vanuit de opdrachtnemer: de bedrijfsarts(en) en de casemanager(s). Vanuit de opdrachtgever zijn aanwezig: Managers, Verzuimadviseur, Teamleider HR, de HR-Adviseurs en eventueel Teamleiders. <u>Algemeen overleg (+/- 1 uur)</u> De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever minimaal tien werkdagen voorafgaand aan het Multi Disciplinair Overleg Verzuim (MDOV) de beschikking krijgt over minimaal de volgende managementinformatie: - Een rapportage en analyse van het verzuim van medewerkers van Opdrachtgever; - Vermoedelijke oorzaken van verzuim; - Trends in het verzuim, ten opzichte van de landelijke trends in verzuim; - Maatregelen die zijn ingezet bij verzuim en ter voorkoming van verzuim; - Concrete adviezen ter voorkoming/vermindering van verzuim; - Voorgestelde aanpassingen verzuimbeleid. Opdrachtnemer draagt zorg voor juiste en volledige managementinformatie en dient hier elk kwartaal een kwartaalrapportage van te maken die binnen 1 maand na het kwartaal wordt aangereikt aan de Opdrachtgever. <u>Specifiek casusoverleg (tijdsduur nader te bepalen)</u>

	- Specifieke casussen op aanvraag HR afdeling
Eis 13.	Na beëindiging van de raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede overdracht aan de mogelijk nieuwe dienstverlener van Opdrachtgever, dit op eerste verzoek van de Opdrachtgever. Vooraf dient er eerst goedkeuring en machtiging van de medewerker voor overdracht van zijn/haar dossier plaats te vinden (wellicht via de huidige dienstverlener). Binnen vier weken, na verzoek, zorgt Opdrachtnemer voor overdracht van alle dossiers aan de nieuwe Opdrachtnemer. Uiteraard geschiedt overdracht conform de vigerende wet- en regelgeving. Deze overdracht betreft de medische dossiers, inclusief verslagen en rapportages. De kosten hiervoor dient Inschrijver op te geven op het prijzenblad.
Eis 14.	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze raamovereenkomst dienen bij de prijzen voor de dienstverlening te zijn inbegrepen voor Opdrachtgever. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van Opdrachtgever gehouden worden. In overleg met Opdrachtgever is digitaal overleg mogelijk.
Eis 15.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling en beroepsprocedure om een advies van een arts door een andere arts (second opinion) te laten hertoetsen.
	Dienstverlening
Eis 16.	Opdrachtnemer garandeert gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst continuïteit van de dienstverlening. Bij eventueel uitval of afwezigheid van de bedrijfsarts, de taakgedelegeerde of andere professional zorgt Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen voor adequate vervanging, zonder dat hiervoor Opdrachtgever meerkosten in rekening worden gebracht.
Eis 17	Opdrachtnemer komt binnen de dienstverlening zoals ingevuld op het prijzenblad niet met meerwerk, het betreft een all-in tarief zonder discussies. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om het contract te ontbinden als men zich niet aan de opgegeven tarieven houdt zoals opgegeven in het prijzenblad.
Eis 18.	Binnen 1 week na ziekmelding dient de arbodienstverlener contact op te nemen met de verzuimende medewerker. Op verzoek van de Opdrachtgever kan een medewerker eerder dan 6 weken worden opgeroepen bij de bedrijfsarts voorzien van een gerichte vraagstelling. Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever (Avri) te verzorgen dat een medewerker binnen 1 week gezien wordt door de bedrijfsarts van de arbodienstverlener indien Opdrachtgever (Avri) dit noodzakelijk acht. Indien noodzakelijk en op verzoek van de opdrachtgever dient er nog dezelfde dag contact opgenomen te worden met de zieke medewerker door de bedrijfsarts.(bijvoorbeeld, een terugkerend patroon in de ziekmelding)
Eis 19.	In de 6e verzuimweek stelt Opdrachtnemer een probleemanalyse op en plant hiervoor in de 6e week een spreekuur in.
Eis 20.	In week 87 stelt Opdrachtnemer proactief in overleg met Opdrachtgever een re-integratieverslag op.
Eis 21.	De Opdrachtnemer verzorgt alle digitale aangiften bij het UWV die verplicht zijn om uit te voeren onder de Wet Verbetering Poortwachter.



Eis 22.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het plannen van de afspraken en het spreekuur en het verzenden van bijbehorende uitnodigingen zowel naar de verzuimende werknemer en de Opdrachtgever.
Eis 23.	De Opdrachtnemer levert altijd binnen 2 werkdagen een terugkoppeling van het spreekuur. Indien naar aanleiding van het spreekuur derden geraadpleegd dienen te worden levert Opdrachtnemer zo snel mogelijk na dit contact een terugkoppeling. Echter, ontvangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer wel binnen de 48 uur een bericht dat er contact met de curatieve sector moet worden opgenomen.
Eis 24.	Aanstellingskeuringen; De bedrijfsarts kan gevraagd worden een aanstellingskeuring conform de Wet Medische Keuringen uit te voeren om de geestelijke en lichamelijke gezondheid te beoordelen of de kandidaat medisch geschikt is voor een bepaalde functie. De bedrijfsarts handelt conform: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gelijke-behandeling-op-het-werk/vraag-en-antwoord/wat-zijn-de-regels-voor-een-medische-keuring-bij-een-sollicitatie
Eis 25.	Deze aanbesteding omvat minimaal de volgende basisdiensten: - De begeleiding van werknemers van de Opdrachtgever bij verzuim, op basis van het meest passende model. De wens is te komen tot een regiemodel van Opdrachtgever, met sterke proactieve ondersteuning voor de leidinggevende en de betreffende medewerker, vanuit de Arbodienst in samenwerking met de verzuimadviseur van Avri. - Uitgangspunt is dat verzuim situatieafhankelijk is en maatwerk benodigd om langdurig verzuim zo goed mogelijk te voorkomen of beperken. Actief contact met Avri waaronder de verzuimadviseur en de werknemer is hiervoor van belang. - Volledige proactieve en reactieve ondersteuning bij alle soorten verzuim, voorkoming (preventie) en terugdringen van verzuim (ook tijdens het spreekuur met de bedrijfsarts en/of de taakgedelegeerde van de Arbodienst). - Advisering bij de doorontwikkeling van passend verzuimbeleid op basis van adequate analyses van verzuim. - Casemanagement uitgevoerd door de Arbodienst (dit wordt onvoldoende door de leidinggevenden opgepakt, maar de leidinggevende blijft zelf verantwoordelijk voor het verzuim van zijn of haar afdeling en de bijbehorende procedures zoals de Wet Verbetering Poortwachter met ondersteuning van de Verzuimadviseur). - Waar nodig inzet van een BIG-geregistreerde (bedrijfs)arts binnen tenminste 6 weken na ziekmelding en binnen 2 weken op verzoek van de Opdrachtgever of naar mening van de Arbodienst om zo snel mogelijk een oordeel en advies te kunnen geven. - Waar mogelijk niet medicaliseren, maar kijken naar benutbare mogelijkheden. - De opdrachtnemer overlegt met de opdrachtgever (teamleider) over de inzetbaarheid en zwaarte van de werkzaamheden. Voor de re-integratiemogelijkheden van de zieke medewerker. Hierin is het belangrijk dat er goed wordt afgestemd wat de werkelijke belasting voor de zieke medewerker is. - Het spreekuur vindt plaats bij Avri, op het kantoor in Geldermalsen. Wanneer dit door omstandigheden niet mogelijk is kan er een andere locatie door Avri aangewezen worden binnen een straal van 15 km vanaf Avri kantoor Geldermalsen of Avri kantoor Tiel. - Op verzoek van Avri een periodiek arbeidsgezondheidsonderzoek.

	- De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat de spreekuurverslagen, afspraken en overige documenten die van toepassing zijn op het verzuim voor de leidinggevende en andere belanghebbenden beschikbaar zijn in AFAS; ziekmeldingen vinden plaats in AFAS. - Opvolging van de ziekmelding zal samen met de Arbodienst verder ontwikkeld en aangescherpt worden. Dit moet aansluiten bij de visie op verzuim. Er moet voorkomen worden dat verzuim onnodig lang duurt. - De Arbodienst houdt er rekening mee dat niet iedere medewerker op e-mail reageert. - De Arbodienst zorgt voor de uitvoering van verzuimbegeleiding en het analyseren van periodiek en structureel/frequent verzuim en dat Avri hier maandelijks rapportage over ontvangt. - De (bedrijfs)arts en/of taakgedelegeerde beschikt over een netwerk van bedrijfsmaatschappelijk specialisten en re-integratie professionals waar zij naar kan doorverwijzen, om een medewerker zo snel mogelijk te activeren in het arbeidsproces. - De (bedrijfs)arts en/of taakgedelegeerde ondersteunt Avri en plant standaard per kwartaal een SMO in. De Arbodienst signaleert en adviseert om structureel bij te dragen aan de reductie van het verzuim. - Het uitvoeren van een PAGO. -Werkgevers zijn wettelijk verplicht medewerkers regelmatig een Preventief Medisch Onderzoek te bieden. De Arbodienstverlener biedt deze mogelijkheid. Uiteraard is dit op vrijwillige basis en mits er geen ander medisch traject loopt. En vanzelfsprekend ontvangt de werkgever alleen geaggregeerde data en geen (medische) informatie die herleidbaar is naar individuele medewerkers. In het kader van preventie denkt de Arbodienstverlener met ons mee over aandachtspunten die hieruit naar voren komen. - HR-advies inzake Wet Poortwachter (1e, 2e jaar). - Uitvoeren van de bij deze diensten behorende dossiervorming. - De Arbodienst zal zelf zorgdragen voor het verzenden van uitnodigingen voor het spreekuur en de leidinggevende hiervan op de hoogte stellen. - De bedrijfsarts dient beschikbaar te zijn voor toetsing van de RI&E. - Uiterlijk elke derde werkdag van de maand zal Opdrachtnemer juiste en volledige managementinformatie en rapportages aanleveren aan de Verzuimadviseur van Opdrachtgever. De prijsopbouw bestaat uit dekking voor alle kosten op basis van een abonnementsvorm. Buiten de scope valt: - Mediation;
Eis 26.	De Arbodienstverlener doet de administratieve handelingen behorende bij de dienstverlening zoals het plannen van het (vervolg) spreekuur. Er vindt een documentkoppeling plaats in de verzuimsoftware (AFAS) van de Opdrachtgever.
Eis 27.	De Arbodienstverlener biedt verzuimtrainingen aan voor zowel HR personeel van Opdrachtgever als leidinggevend van Opdrachtgever.
Eis 28.	De inschrijver dient de inhoudsdeskundigen aan te leveren voor de interviews van gunningscriterium 2.6, die ook de daadwerkelijke dienstverlening uit gaan voeren. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de overeenkomst te ontbinden als men zich hier niet aan kan houden.
Eis 29.	Spreekuur mogelijkheid op locatie van de Arbodienst met een maximale reisafstand binnen een straal van 15 kilometer gerekend vanaf Avri kantoor Geldermalsen. Of op locatie bij Avri in Geldermalsen. Mocht een medewerker te ziek zijn om te reizen naar Avri in Geldermalsen of de externe spreekuurlocatie



	dan dient het overleg digitaal via videovergadering of telefonisch plaats te vinden.
Eis 30.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er altijd genoeg artsen zijn voor het aantal medewerkers van Avri en het verzuimpercentage van Avri. Opdrachtnemer dient hiervoor zelf een professionele inschatting in te maken die redelijk en billijk is rekening houdend met het verzuimpercentage van Avri. Binnen 3 maanden na de start van de samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever komen de bedrijfsarts en re-integratieadviseurs op locatie bij opdrachtgever om een rondleiding en meer inzicht te krijgen van Avri en de werkzaamheden. Bij vaste vervanging ook binnen 3 maanden. Dit om meer inzicht te krijgen in alle werkzaamheden, taakzwaarte en re-integratiemogelijkheden/functiemogelijkheden.
Eis 31.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er een keer in de 14 dagen een inloopspreekuur is van minimaal 2 uur en maximaal 8 uur voor de medewerkers van Avri om alle medewerkers zowel in het verzuim als preventief de kans te geven om naar een inloopspreekuur te komen en een gesprekstijd van maximaal 30 minuten te hebben om de medewerkers fatsoenlijk te kunnen helpen.