



Programma van eisen Arbodienstverlening

Organisatie

Gemeente Overbetuwe

Referentienummer: 299303

Datum: 4 augustus 2026

1. Inleiding

1.1 Opdracht

De opdracht omvat het leveren van de arbodienstverlening ten behoeve van de gemeente Overbetuwe. Gemeente Overbetuwe dient vanuit de wettelijke verplichting te voorzien in minimaal een basiscontract met een arbodienstverlener.

1.2 Doelstelling(en)

Duurzame inzetbaarheid betekent dat alle medewerkers (plusminus 425 medewerkers in dienst van de gemeente) beschikken over de voorwaarden en de mogelijkheden om zich te ontwikkelen, te presteren en gezond en gemotiveerd aan het werk te zijn en te blijven. Met deze opdracht wil de gemeente samen met Opdrachtnemer werken aan een duurzaam en vitaal gemeente Overbetuwe.

De gemeente verwacht van de Opdrachtnemer:

- Mee te werken aan het behalen van de doelen zoals opgenomen in organisatiejaarplan, onderdeel 'binden, boeien en blijven ontwikkelen', onderdeel 'preventie en ziekteverzuim' en de indicator voor het ziekteverzuim (bijlage 3);
- Te werken volgens het preventie- en ziekteverzuimprotocol en (mee te werken aan) eventuele aangepaste toekomstige relevante protocollen;
 - Bijlage 2a: Preventie- en ziekteverzuimreglement 2022;
 - Bijlage 2b: Concept Preventie- en ziekteverzuimreglement 2026, *Bijlage 2b betreft een conceptversie. De definitieve vaststelling van het protocol is afhankelijk van instemming van de Ondernemingsraad. Eventuele wijzigingen naar aanleiding van deze instemmingsprocedure zullen door de aanbestedende dienst met de Opdrachtnemer worden gedeeld;*
- Verder uitvoering geven aan de aanbevelingen zoals opgenomen in de jaarverslagen van de huidige arbodienst en vertrouwenspersoon, waaronder actualiseren/opstellen van het vitaliteitsbeleid, uitvoering geven aan de RI&E, meer richten op preventie in plaats van verzuimbeheer;
- Een proactieve deelname, advies en gezamenlijke verantwoordelijkheid in het gehele proces omtrent de gezondheid van de medewerkers van de gemeente.

2. Programma van eisen

Het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Mocht de inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient de inschrijver dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de gemeente wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

2.1 Eisen bedrijfsarts en taakgedelegeerde

Als de arbodienst werkt op basis van een bedrijfsarts en een taakgedelegeerde, gaan wij er in deze aanbesteding vanuit dat de taakgedelegeerde een gespecialiseerde professional is die onder supervisie van een bedrijfsarts werkt en specifieke taken uitvoert bij de verzuimbegeleiding. Ze hebben specifieke bevoegdheden voor standaard verzuimbegeleiding, maar kunnen geen medische diagnoses stellen of complexe medische beoordelingen uitvoeren. De taakgedelegeerde voert verzuimgesprekken, begeleidt re-integratie en ondersteunt werknemers bij hun terugkeer naar werk, onder supervisie van een bedrijfsarts.

De bedrijfsarts en taakgedelegeerde zijn een belangrijk onderdeel in een duurzaam & vitaal gemeente Overbetuwe. Daarom wenst de gemeente samen te werken met een vaste bedrijfsarts en zijn/haar vaste vervanger en een vaste taakgedelegeerde en zijn/haar vervanger. De bedrijfsarts en taakgedelegeerde worden voorgesteld aan de Opdrachtgever waaronder de Ondernemingsraad. Instemming van de Opdrachtgever is vereist.

Eisen aan de in te zetten bedrijfsarts en taakgedelegeerde:

- Zijn op de hoogte van zowel de cao-gemeenten en actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied;
- Maken gebruik van richtlijnen vanuit de NVAB en andere arbeid gerelateerde richtlijnen ter bevordering van een snelle werkhervatting;
- Werken binnen de kaders van vigerende wettelijke voorschriften waaronder Wet Verbetering Poortwachter en WAZO;
- Zijn onafhankelijk en wegen de belangen van medewerker en organisatie deskundig af;
- Zijn toegankelijk voor medewerkers op verschillende niveaus en in staat zowel mondeling als schriftelijk duidelijk en passend te communiceren;
- Coachen en ondersteunen managers en P&O adviseurs;
- Werken actief samen met door de gemeente aangewezen partijen op het terrein van bedrijfsgezondheidszorg en onderhouden actief contact met de gemeente;
- Zijn voor betrokkenen zowel telefonisch als per mail bereikbaar en reageren binnen twee werkdagen;
- Werken actief samen met betrokken geledingen (management, P&O, OR, e.d.) van de organisatie;
- Zijn op de hoogte van de (diversiteit van) beroepen binnen de gemeente;
- Werken volgens NVAB Leidraad Taakdelegatie en Supervisie (2025).

Aanvullende eisen aan bedrijfsarts:

- Heeft een afgeronde medische basisopleiding;
- Heeft een afgeronde medische specialisatie arbeidsgeneeskunde is KNMG en BIG geregistreerd.

Aanvullende eisen taakgedelegeerde

- De taakgedelegeerde dient minimaal de post-HBO opleiding tot Praktijkondersteuner Bedrijfsarts (POB- Opleiding) gevolgd te hebben;

- De taakgedelegeerden zijn vanaf de eerste week van verzuim beschikbaar voor de medewerker en leidinggevende;
- De taakgedelegeerden zijn goed bereikbaar, waaronder telefonisch, voor leidinggevend, P&O en casemanagers, zodat laagdrempelig en tijdig kan worden afgestemd;
- De taakgedelegeerden stemmen actief af met leidinggevend, casemanagers en P&O en communiceren helder en zorgvuldig. Daarbij spreekt de taakgedelegeerde medewerkers en leidinggevend aan op verantwoordelijkheid en gedrag, met oog voor hoor en wederhoor en passend bij verschillende niveaus binnen de organisatie.

2.2 Dienstverlening

De dienstverlening wordt ingericht volgens de voorwaarden waaraan de basis dienstverlening (basiscontract) moet voldoen:

- Ziekteverzuimbegeleiding: Verzuimspreekuren voor medewerkers en leidinggevend;
- Preventie spreekuren: Preventieve (open) spreekuren gericht op gezondheid en inzetbaarheid;
- Advisering over inzetbaarheid van medewerkers;
- Bezoek aan de werkplek: Werkplek- en locatiebezoeken wanneer dit nodig is;
- Preventie advisering: Advisering over preventieve maatregelen en arbeidsomstandighedenbeleid om gezondheidsklachten te voorkomen;
- Beroepsziekten: Melding van beroepsziekten bij de daarvoor aangewezen instanties;
- Second opinion: Het faciliteren van een second opinion volgens de Arbowet;
- Overleggen met OR en preventiemedewerker(s);
- Uitvoeren aanstellingskeuring en PAGO indien aan de orde;
- Toetsen van en adviseren over de risico-inventarisatie en –evaluatie;
- Een arts gemachtigde in bezwaar- en beroepsprocedures richting UWV;
- De Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure die beschrijft hoe en waar de werknemer eventuele klachten kan indienen over de dienstverlening door de functionarissen.

2.3 Vervanging bedrijfsarts en taakgedelegeerde

- Indien de bedrijfsarts of taakgedelegeerde op verzoek van Opdrachtgever of Opdrachtnemer wordt vervangen gelden de volgende eisen. In beide gevallen geldt dat de initiatief nemende partij de keuze voor een nieuwe bedrijfsarts of taakgedelegeerde dient te onderbouwen en tijdig (minimaal één maand van tevoren) te communiceren;
- Opdrachtgever dient in de gelegenheid gesteld te worden de potentiële vervanger te spreken en te beoordelen of deze passend is bij de gemeente en deze opdracht. Opdrachtgever dient in te stemmen met de vervangende bedrijfsarts of taakgedelegeerde alvorens deze wordt ingezet;
- De dienstverlening dient zo weinig mogelijk hinder te ondervinden van de vervanging, waarbij Opdrachtnemer alle belanghebbenden tijdig informeert en zorg draagt voor een soepele overdracht;
- Wanneer Opdrachtnemer bij vertrek van de bedrijfsarts of taakgedelegeerde geen, naar het oordeel van Opdrachtgever, passende vervanger heeft, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de overeenkomst te beëindigen zonder enige aanspraak op vergoeding van welke eventuele schade bij de Opdrachtnemer dan ook.

2.4 Advies

De Opdrachtnemer adviseert:

- De organisatie gevraagd en ongevraagd als onafhankelijke deskundige over mogelijkheden om verzuim te voorkomen (preventie) en te verkorten; stelt zich voor verschillende niveaus op als adviseur;

Opdrachtnemer levert minimaal de volgende adviezen/rapportages op:

- a) Opdrachtnemer maakt 1x per half jaar (juli en januari) (o.a. op basis van de verzuimcijfers) een analyse van de situatie bij de gemeente en geeft daarbij aan welk deel van het verzuim werk gerelateerd is. Op basis van deze analyse brengt de Opdrachtnemer een advies uit om te komen tot verdere vermindering van het ziekteverzuim en het werk gerelateerde ziekteverzuim. Daarbij wordt expliciet aandacht besteed aan preventiemaatregelen.
- b) 1x per half jaar (juli en januari) levert Opdrachtnemer een overzicht van minimaal de volgende gegevens en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de gemeente. Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever kan voorstellen de analyse uit te breiden met gegevens met als doel een duurzaam en vitaal gemeente Overbetuwe te bereiken.
 - Kengetallen ziekteverzuim (verzuimpercentage en -duur, meldingsfrequentie, werk gerelateerde ziekmeldingen, inclusief een uitsplitsing naar verzuimoorzaken);
 - Vergelijking van het ziekteverzuim met de landelijke ontwikkelingen en vergelijkbare sectoren;
 - Trends in het ziekteverzuim (jaarverloop, toename/afname verzuimoorzaken, verwachtingen gezien ontwikkelingen).
- c). De Opdrachtnemer meet periodiek (minimaal jaarlijks) de tevredenheid van de Opdrachtgever. Hierbij wordt de effectiviteit van de dienstverlening getoetst op alle niveaus:
 - Van bejegening en deskundigheid van de professionals tijdens het spreekuur tot de strategische advisering en bereikbaarheid;
 - De geanonimiseerde resultaten van dit onderzoek worden jaarlijks opgeleverd in een overzichtelijke rapportage;
 - Deze resultaten dienen als vaste basis voor de evaluatiegesprekken, waarbij de Opdrachtnemer proactief verbetervoorstellen aandraagt indien de scores onder de voorafgaande afgesproken norm liggen;
 - De gegevens uit de rapportage mogen niet herleidbaar zijn naar individuele personen.

2.5 Aanvullend onderzoek

Aanvullend kan Opdrachtnemer gevraagd worden een onderzoek te starten, zoals bijvoorbeeld een arbeidsdeskundig onderzoek, of een werkplekonderzoek. Voorafgaande aan de aanvullende opdracht brengt de Opdrachtnemer een offerte uit waarin de aanpak, de periode van uitvoering, het te verwachten resultaat en de kosten van de opdracht zijn vermeld. Een eventuele overschrijding van de kosten is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. De adviezen naar aanleiding van de onderzoeken zijn SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden). Onderzoeken worden uitgevoerd onder de voorwaarden van deze overeenkomst. Opdrachtgever is niet verplicht om deze aanvullende onderzoeken af te nemen en is vrij een andere partij daarvoor in te zetten.

2.6 Communicatie

Opdrachtnemer levert een vaste contactpersoon (accountmanager) voor de Opdrachtgever. Vervanging dient vooraf te worden gecommuniceerd met Opdrachtgever. De vaste contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt bereikbaar te zijn ten behoeve van de operationele sturing en afhandeling van middelgrote – of grote incidenten en escalaties en is op de hoogte van de doelstelling van de gemeente.

Opdrachtnemer is tijdens kantooruren (08:30 uur tot 17:00 uur) telefonisch bereikbaar. Alle vragen, over zowel algemene als operationele klachten en incidenten, worden op een centrale plek bij Opdrachtnemer gemeld en afgehandeld. Alle vragen dienen binnen twee

werkdagen te worden beantwoord met een indicatie wanneer de vraag afgehandeld wordt en wat daarvoor nog van de Opdrachtgever wordt verwacht.

2.7 Evaluatie

Evaluatie vindt plaats op de volgende niveaus:

- a) Evaluatie op uitvoerend niveau:
 - De samenwerking tussen de Opdrachtgever en de bedrijfsarts en taakgedelegeerde zal tweemaal per jaar op uitvoeringsniveau worden geëvalueerd. In deze evaluatie wordt ook besproken of de invulling van de bedrijfsarts en taakgedelegeerde nog past bij de behoefte van de Opdrachtgever;
 - De samenwerking en invulling van de dienstverlening (de overeenkomst) wordt één keer per jaar geëvalueerd.
- b) Evaluatie met het MT en de Ondernemingsraad
 - Jaarlijks heeft de Opdrachtnemer een evaluatie met het MT over bovenstaand beleid (zie paragraaf 1.2) en de uitvoering hiervan;
 - Jaarlijks heeft de Opdrachtnemer een evaluatie met de Ondernemingsraad over de uitvoering van het eerder genoemde beleid (zie paragraaf 1.2).

2.8 Administratie

De bedrijfsarts en taakgedelegeerde zijn verantwoordelijk voor het bijhouden van de medische dossiers.

De gemeente eist voor de uitwisseling van de benodigde gegevens en documenten in het kader van de Wet verbetering Poortwachter een technische koppeling met de verzuimmodule van het softwareprogramma van de gemeente. De personeels- en salarisadministratie van Opdrachtgever voert de administratie van het verzuim uit middels de HR-software van Youforce (voorheen Visma Raet).

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat ze kosteloos meewerken aan een API-koppeling en medeverantwoordelijk zijn voor een juiste werking. De koppeling voldoet aan de SIVI Verzuimstandaard. Het gaat hierbij om minimaal om uitwisseling van de volgende informatie:

- Organisatiestructuur met teams, leidinggevende en overige professionals;
- Automatisch aanmaken van leidinggevende accounts in de ICT-oplossing van de arbodienst;
- Medewerker en dienstverbandgegevens;
- Terugkoppelingen van de bedrijfsarts inclusief bijbehorende documenten, voor zover wettelijk is toegestaan;
- Verzuim- en (deel)herstelmeldingen, vice-versa.

Opdrachtgever bewaakt op de achtergrond de termijnen en de volledigheid van het re-integratiedossier van een zieke medewerker conform de Wet verbetering Poortwachter. De Opdrachtnemer is bij een WIA-aanvraag verantwoordelijk en aansprakelijk voor tijdige toezending van de medische gegevens aan de medewerker.

De bedrijfsarts levert aan de gemeente en medewerker het re-integratie dossier, dat de medewerker meestuurt met de WIA-aanvraag.

Opdrachtgever ontvangt tijdig een signaal vanuit de Opdrachtnemer voor wat betreft de noodzakelijke meldingen en administratieve taken door Opdrachtgever, zoals bijvoorbeeld 42e week melding, ERD-melding, eerste jaar evaluatie en andere termijnen vanuit de Wet Verbetering Poortwachter.

De beschikbaarheid van de applicatie is voor minimaal 99,5% per maand gegarandeerd, berekend op basis van 24 uur per dag en zeven dagen per week. Er wordt uitgegaan van

een beschikbaarheid van de verbinding vanuit de Opdrachtgever van 100%, uitgezonderd gepland onderhoud.

2.9 Overdracht bij start en afloop overeenkomst

Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede en tijdige overdracht bij zowel het begin als na afloop van de overeenkomst. Van een goede en tijdige overdracht is sprake wanneer alle noodzakelijke gegevens, lopende afspraken en re-integratieactiviteiten uiterlijk op de ingangsdatum van de nieuwe arbodienst beschikbaar zijn, zonder verlies van informatie, zonder vertraging in de begeleiding van werknemers en met inachtneming van de privacywetgeving. Opdrachtnemer is bij start verantwoordelijk voor de implementatie.

2.10 Persoonsgegevens en privacy

Opdrachtnemer werkt volgens de geldende wet – en regelgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer garandeert dat alle processen van en voor de Opdrachtgever betreffende de verwerking, opslag en vernietiging van persoonsgegevens conform de AVG wordt geborgd. De Opdrachtnemer beschikt over een privacy protocol, dat voldoet aan de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Medische gegevens van een medewerker worden alleen na schriftelijke toestemming van de medewerker aan derden verstrekt. Het privacy protocol dient op verzoek van Opdrachtgever te worden aangetoond. Opdrachtgever kan het privacy protocol jaarlijks toetsen. Partijen treden in overleg indien het privacy beleid niet aansluit bij de geldende regelgeving. Indien Opdrachtnemer niet voldoet kan Opdrachtgever besluiten de overeenkomst te beëindigen.

Opdrachtnemer en Opdrachtgever erkennen beide dat de Opdrachtnemer een verwerkingsverantwoordelijke is en dat Opdrachtnemer daarom verplicht is zelfstandig te voldoen aan de privacywet- en regelgeving zoals de AVG. Opdrachtnemer zal uitsluitend persoonsgegevens van de medewerkers van Opdrachtgever verwerken in overeenstemming met de beleidsregels “De zieke werknemer” van de Autoriteit Persoonsgegevens.”

Bij de beëindiging of afloop van de overeenkomst verloopt de overdracht van verzuimdossiers aan een opvolgende arbodienst conform de op dat moment geldende privacyrichtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Opdrachtnemer verleent, ook na beëindiging van deze overeenkomst en binnen de wettelijke bewaartermijn, medewerking aan een verzoek van een opvolgende arbodienst tot overdracht van (delen van) het dossier van een werknemer, indien de werknemer daarvoor toestemming heeft gegeven.

2.11 Social Return

Social Return (SROI) betreft het stellen van sociale voorwaarden en eisen bij deze opdracht over arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en/of stageplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Door inzet van Social Return worden extra werk(ervarings)plaatsen gecreëerd, bovenop de bestaande formatie van de Opdrachtnemer. Social Return ondersteunt zo het bestaande arbeidsmarkt- en re-integratiebeleid. Doel hiervan is meer werkgelegenheid te creëren voor mensen die zich ver van de arbeidsmarkt bevinden, en die zonder re-integratieondersteuning niet aan de slag kunnen komen. Opdrachtgever stelt de eis dat de Opdrachtnemer minimaal 5% van de opdracht inzet gedurende de contractperiode voor de invulling van Social Return. Bijgevoegd vindt u de wijze waarop de Social Return verplichting ingevuld kan worden (Bijlage 11). Daarnaast vragen we de Opdrachtnemer in om vermelding te maken van de wijze van invulling in het jaarverslag.