

Bijlage 5 Programma van Eisen

Aanbesteding basisdienstverlening Arbodiensten Albeda 2026

Inleiding	
Dit programma van eisen bestaat uit de minimale eisen die Albeda stelt aan de basisdienstverlening Arbodiensten Albeda 2026. Inschrijvingen dienen derhalve aan de onderstaande eisen te voldoen. Deze eisen zijn knock-outcriteria. De inschrijving dient aan dit programma van eisen te voldoen. Inschrijvingen die niet voldoen aan onderstaande eisen, worden door Albeda uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.	

Continuïteit van dienstverlening	
1	De opdrachtnemer draagt zorg voor kwalitatief volwaardige en tijdige vervanging in geval van vakantie, ziekte en overige afwezigheid van vaste professionals. Uitgangspunt is dat slechts incidenteel en in overleg met Albeda tot vervanging wordt overgegaan en dat in het kader van continuïteit maximaal binnen een werkweek een vervanger met dezelfde functie en met vergelijkbare kwaliteiten in te zetten.
Algemene voorwaarden	
2	De opdrachtnemer voldoet aan de procedurele voorschriften genoemd in het bestek 'Aanbestedingsdocument basisdienstverlening Arbodiensten Albeda 2026' inclusief bijlagen. Door middel van het indienen van een inschrijving verklaart de opdrachtnemer akkoord te zijn gegaan met de gunningprocedure en alle procedurele voorschriften en voorwaarden.
3	Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en leveringen Albeda 2020 zijn altijd van toepassing. De algemene (leverings-, verkoop- en overige) voorwaarden van de opdrachtnemer zijn daarom uitdrukkelijk niet van toepassing.
4	Veranderingen in de uitvoering van werkzaamheden zoals overeengekomen dienen door beide partijen schriftelijk te worden vastgelegd en ondertekend. Opdrachten tot uitvoering van werkzaamheden die niet in deze overeenkomst zijn geregeld, dienen separaat schriftelijk te worden overeengekomen.
5	Het is de opdrachtnemer niet toegestaan werkzaamheden te laten uitvoeren door derden, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. Voor het geval dat de opdrachtnemer <u>tijdelijk</u> in de praktische onmogelijkheid verkeert om zelf de dienstverlening uit te voeren, is hij verplicht met derden een zodanige regeling te treffen, dat de continuïteit tegen de geldende voorwaarden en gestelde eisen is gegarandeerd. Hiervan moet Albeda vooraf schriftelijk in kennis worden gesteld en schriftelijk toestemming geven. De opdrachtnemer is te allen tijde enig aanspreekpunt voor Albeda en is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de opdracht.
6	De opdrachtnemer gaat akkoord met de wachtkamerconstructie zoals opgenomen in paragraaf 1.2.6. van het aanbestedingsdocument.
7	De opdrachtnemer onderzoekt vóór inzet van een interventie, preventieve zorg of extra dienst of vergoeding via de eigen zorgverzekering van de werknemer mogelijk is. Hij benut die mogelijkheid en voorkomt dubbele vergoeding of facturering. Desgevraagd verstrekt hij Albeda hierover een niet tot personen herleidbare rapportage.
8	De opdrachtnemer werkt met een verlengde-arm-constructie (taakdelegatie) op basis van de Leidraad voor delegatie van taken door de bedrijfsarts en supervisie (NVAB, juni 2025). De Praktijkondersteuner bedrijfsarts/ verzuimcoach of andere professional is het 1e aanspreekpunt in

	de verzuimbegeleiding en blijft dit gedurende het verzuimtraject, met uitzondering van het medisch gedeelte. Dit is voorbehouden aan de bedrijfsarts.
9	De opdrachtnemer beschikt over een locatie in Rotterdam of nabije omgeving die goed bereikbaar is met het openbaar vervoer ten behoeve van spreekuren. Of maakt daarvoor gebruik van een daarvoor geschikte locatie van Albeda. De opdrachtnemer biedt online diensten aan. Er is laagdrempeligheid in contacten met medewerkers en leidinggevend
10	De professionals van de opdrachtnemer conformeren zich aan de vastgestelde "visie op duurzame inzetbaarheid en verzuimpreventie" en "verzuimbeleid, focus op inzetbaarheid (juni 2026)" (zie bijlagen 4a en 4b) en handelen hiernaar en voeren deze uit.
11	De opdrachtnemer neemt in de rol van casemanager in taakdelegatie/praktijkondersteuner van de bedrijfsarts op eigen initiatief contact op met de verzuimende medewerker op de 7e ziekte dag. Vraagt gestructureerd uit wat er aan de hand is en legt dit vast. De professional beoordeelt en adviseert en plant zo nodig binnen 5 werkdagen een afspraak op het spreekuur. De advisering wordt voortgezet zolang de arbeidsongeschiktheid duurt, ook al is de periode van 104 weken verzuim overschreden
12	De opdrachtnemer berekent geen kosten voor dossieroverdracht en het beëindigen van het contract.
13a	Het door de opdrachtnemer in te zetten personeel dient: • De Nederlandse taal voldoende machtig te zijn; • In bezit te zijn van een recente VOG niet ouder dan twaalf maanden. • De geldende huis- en veiligheidsregels van Albeda in acht te nemen. • Professioneel, vakbekwaam en dienstverlenend te zijn.
13b	Indien de opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht zorgprofessionals inzet waarvoor op grond van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) een BIG-registratie is vereist, dienen deze professionals gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst te beschikken over een geldige BIG-registratie. Albeda behoudt zich het recht voor om gedurende de aanbestedingsprocedure en/of gedurende de looptijd van de overeenkomst bewijsstukken op te vragen waaruit de geldigheid van de betreffende BIG-registratie(s) blijkt.
Kwaliteit	
14	De opdrachtnemer verklaart uitsluitend gekwalificeerde, voor zover relevant, gecertificeerde en geregistreerde professionals in te zetten voor de dienstverlening.
15	De opdrachtnemer draagt aantoonbaar zorg voor bij- en nascholing zodat diens professionals actuele ontwikkelingen in de markt en op gebied van wetgeving bijhouden. De opdrachtnemer stelt zich proactief op in het informeren van Albeda ten aanzien van ontwikkelingen in de markt en op het gebied van wetgeving.
16	De professionals van de opdrachtnemer hebben ervaring met non profit-instellingen, die werken volgens het samen-regiemodel met de leidinggevende als caremanager en de re-integratiebegeleider als casemanager. Ze treden adequaat op richting medewerker en leidinggevende en ondersteunen en coachen bij de taakvolwassenheid. Albeda wil groeien naar het model van duurzame inzetbaarheid. De verschillende actoren zullen moeten groeien in hun rol en het pakken van hun verantwoordelijkheid in de praktijk. Met deze groei naar een taakvolwassen organisatie heeft de opdrachtnemer aantoonbare ervaring. De opdrachtnemer ondersteunt en coacht bij deze groei.
17	Inzet arbeidsdeskundige: de arbeidsdeskundige voert in week 42 van het verzuim of zoveel eerder als wenselijk is een arbeidsdeskundig onderzoek uit en stelt een rapportage op.
18	De opdrachtnemer geeft uitvoering aan SMO's en open spreekuren.
19	Indien de opdrachtnemer externe professionals inhuurt die als zelfstandige verbonden zijn aan de organisatie van de opdrachtnemer, draagt de opdrachtnemer zorg voor een goede samenwerking

	en goede communicatie ten aanzien van een duidelijke rol- en taakverdeling. De opdrachtnemer heeft hierbij de regie ten aanzien van diens externe inhuur.
20	De opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregeling conform de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van arbodienstverlening. De klachtenregeling waarborgt dat klachten van zowel werknemers als opdrachtgever onafhankelijk, zorgvuldig en binnen een redelijke termijn worden behandeld en afgehandeld. De klachtenprocedure voldoet ten minste aan de volgende eisen: 1. Werknemers en opdrachtgever kunnen klachten kosteloos indienen via ten minste een digitaal en schriftelijk kanaal. 2. De ontvangst van een klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd. 3. Klachten worden behandeld door een onafhankelijke functionaris die niet direct betrokken is geweest bij de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft. 4. De procedure voorziet in hoor en wederhoor. 5. De klager ontvangt binnen zes weken na ontvangst van de klacht een gemotiveerde schriftelijke reactie. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd onder vermelding van de reden en de nieuwe termijn. 6. De opdrachtnemer beschikt over een onafhankelijke externe klachten- of geschillenregeling voor klachten die niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld. 7. Alle klachten worden geregistreerd, geanalyseerd en gebruikt voor continue verbetering van de dienstverlening. 8. De klachtenprocedure voldoet aan de geldende wet- en regelgeving en de eisen die worden gesteld aan gecertificeerde arbodienstverlening. 9. Op verzoek van opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer jaarlijks een geanonimiseerde rapportage van ontvangen klachten, afhandelingstermijnen, uitkomsten en getroffen verbetermaatregelen.
21	De opdrachtnemer ziet het als een inspanningsverplichting om samen met Albeda de doelstellingen ten aanzien van verlaging van verzuim gedurende de contractperiode te realiseren.
Administratie Afas	
22	De opdrachtnemer heeft kennis van- en ervaring met het verwerken van verzuimregistratie/Wet Verbetering Poortwachter in Afas of is bereid om deze kennis zich eigen te maken. De opdrachtnemer verwerkt de acties m.b.t. verzuim/WvP in het personeelssysteem (Afas) uitsluitend en alleen conform de instructies van Albeda. Aanlevering van verzuimgegevens verloopt via een automatische koppeling tussen personeelssysteem (Afas) en systeem Opdrachtnemer.
24	De opdrachtnemer rapporteert in minimaal 95% van een gehouden spreekuur binnen 24 uur schriftelijk alle communicatie ten aanzien van terugkeer (werkhervattingadvies) van medewerker en uploadt het rapport in Afas uitsluitend volgens de voorgeschreven procedure van Albeda
Bestelmodule ERP AFAS	
25	Voor het plaatsen van opdrachten zal Albeda gebruikmaken van de bestelprocedure in het ERP AFAS Systeem. Via dit ERP-systeem plaatst, beheert en keurt Albeda digitaal bestellingengoed. De bestelprocedure sluit aan op de financiële en administratieve processen van Albeda. Binnen ERP AFAS kunnen door Albeda geselecteerde medewerkers opdrachten plaatsen, fiatteurs fiatteren bestellingen, voordat de opdracht/order naar de leverancier is verzonden. Op basis van het procuratieschema worden opdrachten/orders geaccepteerd en facturen worden betaling gereed gesteld na uitvoering van de opdracht. Opdrachten/orders m.b.t. deze aanbesteding zullen alleen via ERP AFAS geplaatst worden. De nadere uitwerking/koppeling wordt tijdens de implementatie met de opdrachtnemer doorgenomen. De opdrachtnemer gaat akkoord met en biedt ondersteuning voor het ontvangen van opdrachten vanuit ERP AFAS.

Duurzaam en maatschappelijk verantwoord inkopen	
26	Albeda wil een voorbeeldfunctie vervullen op het gebied van duurzaam en maatschappelijk verantwoord inkopen. Albeda heeft zichzelf als doel gesteld criteria toe te passen bij de basisdienstverlening. Albeda wil zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen door een inclusieve organisatie te zijn. Dit doen wij o.a. door het aannemen en inzetten van een aantal medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in de vorm van participatiebanen. De opdrachtnemer gaat akkoord met het bieden van ondersteuning voor het realiseren van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Albeda.
27	Albeda heeft binnen de stad Rotterdam een belangrijke rol in de gemeenschap. Denk hierbij aan werkprojecten voor kansarme jongeren, verbeteren van de leefomgeving of het beschikbaar stellen van stageplaatsen in onze regio. Albeda streeft ernaar een partner te contracteren die gedurende de samenwerking hieraan bijdraagt. De opdrachtnemer gaat akkoord met het bieden van ondersteuning voor het realiseren van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Albeda t.b.v. de stad/regio Rotterdam.
Service Level Agreement	
28	De opdrachtnemer en Albeda sluiten een SLA af. De opdrachtnemer levert gelijktijdig met het opstellen van een SLA een Communicatieplan waarin is beschreven hoe de communicatie tussen Albeda en de opdrachtnemer zal plaatsvinden. In dit Communicatieplan is minimaal opgenomen; • Vaste contactpersoon per locatie (of per stafdienst, college, cluster) • Vaste contactpersoon voor contractmanager Albeda • Een omschrijving van het operationeel, het tactisch en het strategisch overleg met tijdspad en registratie van de afspraken.
Evaluatie	
29	Minimaal viermaal per jaar ontvangt Albeda een rapportage waarin de verzuimoorzaken, interventies, resultaten trends en adviezen t.a.v. optimalisatie en uitnutting budget zijn opgenomen. Deze KPI maakt onderdeel uit van een SLA.
30	Albeda en de opdrachtnemer zullen jaarlijks, in het 3e kwartaal een overleg organiseren waarin minimaal de volgende onderwerpen aan de orde komen: • Kwaliteit werkzaamheden; • Kwaliteit geleverde informatie; • Tevredenheid opdrachtgever; • Evaluatie en beoordeling afspraken; • Klachtenafhandeling; • Functioneren partijen; • Uitnutting budget; • Verbeterpunten partijen. Deze onderwerpen maken onderdeel uit van een SLA.
Prijzen/ tarieven (prijzenblad)	
31	De opdrachtnemer heeft bij zijn inschrijving het Prijzenblad ingevuld waarop de offerte betrekking heeft. De prijsstelling dient 'all-in' te zijn.
32	Voor specifieke opdrachten of additionele diensten zal Albeda een prijsopgave vragen. Deze prijsopgave dient te worden gebaseerd op de geoffreerde c.q. overeengekomen (uur)tarieven. Albeda zal deze prijsopgave desgewenst toetsen op marktconformiteit en behoudt zich het recht voor de opdracht elders te verstrekken.
Budget	
33	De opdrachtnemer biedt een marktconforme totaalprijs aan per medewerker inclusief BTW voor de basisdienstverlening arbodiensten. Zie prijzenblad. Het totaal aantal medewerkers bedraagt

	2396 (peildatum 01.07.2026). Bij stijging of daling van tenminste 5% van het aantal medewerkers zal het bedrag achteraf aangepast worden op peildatum 01 april van een lopend kalenderjaar.
Indexering	
34	De opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat tijdens de looptijd van de overeenkomst bij indexering volgens de NZA-indexeringsmethode geldt: • Indexatie op de prijzen mag maximaal éénmaal per jaar en niet korter dan een jaar na de vorige indexatie plaatsvinden onder voorbehoud dat deze prijzen altijd marktconform of lager zijn; het eerste moment van indexatie is in overleg en voor het eerst na 1 april 2028. • Indexatie dient altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd te worden 3 maanden voorafgaand aan de indexeringsdatum. • Indexeringen worden vastgesteld i.o.m. Albeda en kunnen pas plaatsvinden na schriftelijke goedkeuring van Albeda; Albeda houdt zich het recht voor om met een duidelijke onderbouwing een voorgestelde indexering te weigeren.
Facturering	
35	Facturen dienen als PDF per e-mail gestuurd te worden naar: crediteuren@albeda.nl met vermelding van het verstrekte ordernummer/ P-nummer. Voor de facturen op de specifieke TCR-locaties van Albeda is het factuuradres: crediteuren@tcrmbn.nl
36	De factuur dient te worden geadresseerd aan: Albeda T.a.v. Crediteurenadministratie Postbus 109 2990 AC Barendrecht De factuur voor TCR dient te worden geadresseerd aan: Albeda inzake Techniek College Rotterdam Postbus 109 2990 AC Barendrecht (NB: indien er géén "inzake Techniek College Rotterdam" staat vermeld wordt de factuur niet in behandeling genomen) Op de factuur dienen te zijn vermeld de volgende Albeda eisen en de volgende wettelijke eisen waaraan een factuur in Nederland moet voldoen: • AFAS Inkoopordernummer • Contractnummer (wordt verstrekt door Albeda) • Factuurdatum • Factuurnummer • KvK nummer • IBAN-nummer • Naam en adres van de leverancier • Naam en adres van de locatie • Omschrijving van de goederen of diensten • Aantal goederen of diensten • De datum dat de goederen geleverd of de diensten verricht zijn • Prijs exclusief BTW (per product) • Btw-tarief • Btw-bedrag • Het totaal te betalen bedrag

	• Btw-nummer.
40	Facturatie geschiedt per maand en vindt achteraf plaats, behalve als daarover andere afspraken zijn gemaakt.
ICT gerelateerd BIV)	
41	Beschikbaarheid
	1. De opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van de kernsystemen (bijv. verzuimregistratie, planningsportaal) van minimaal 99,5% op jaarbasis, gemeten buiten geplande onderhoudsvensters. 2. Geplande onderhoudsmomenten worden minimaal 5 werkdagen vooraf gecommuniceerd en vinden plaats buiten reguliere kantoortijden (07:00–19:00 uur). 3. De opdrachtnemer beschikt over een uitwijk-/continuïteitsplan (BCP/DRP) met een RTO (Recovery Time Objective) van maximaal 8 uur. 4. Het continuïteitsplan wordt jaarlijks getest en de testresultaten worden op verzoek gedeeld met de opdrachtgever. 5. Storingen die de opdrachtnemer raken, worden binnen 1 uur na constatering gemeld aan de opdrachtgever, inclusief verwachte hersteltijd. 6. Er is een uitwijklocatie/back-up-infrastructuur beschikbaar die geografisch gescheiden is van de primaire locatie. 7. Capaciteitsmanagement is zodanig ingericht dat piekbelasting (bijv. rond griepseizoen of reorganisaties) niet leidt tot prestatievermindering van de dienstverlening.
	Integriteit
	8. De opdrachtnemer borgt de juistheid en volledigheid van verzuim- en re-integratiegegevens door middel van geautomatiseerde validatie bij invoer en uitwisseling (bijv. koppeling met HR/verzuimsysteem van de opdrachtgever). 9. Wijzigingen in medische en verzuimdossiers zijn te herleiden tot een geautoriseerde gebruiker (audit trail), inclusief tijdstip en aard van de wijziging. 10. Gegevensuitwisseling tussen de systemen van de Arbodienst en de opdrachtgever (bijv. via API of koppelvlak) verloopt via een gevalideerd, beveiligd protocol met controle op transmissiefouten. 11. De opdrachtnemer hanteert een change- en releasemanagementproces, waarbij wijzigingen in systemen die persoonsgegevens verwerken vooraf worden getoetst (impactanalyse) en gedocumenteerd. 12. Er is een sluitend autorisatiemodel (rol gebaseerd) dat voorkomt dat gegevens ongeautoriseerd gewijzigd kunnen worden; dit model wordt minimaal jaarlijks gecontroleerd.
	Vertrouwelijkheid
	13. De opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens, waaronder bijzondere categorieën (gezondheidsgegevens), in overeenstemming met de AVG en sluit een verwerkersovereenkomst met de opdrachtgever. 14. De dienstverlener toont aan te voldoen aan ISO 27001, middels een geldig certificaat of gelijkwaardig auditrapport. 15. Gegevens worden versleuteld opgeslagen (at rest) en tijdens transport (in transit), conform actuele cryptografische standaarden. 16. Toegang tot systemen is beveiligd met minimaal multifactorauthenticatie (MFA) voor alle gebruikers met toegang tot persoons- of medische gegevens.

	17. De opdrachtnemer voert periodiek (minimaal jaarlijks) een kwetsbaarheidscans en/of penetratietest uit en deelt relevante bevindingen en mitigerende maatregelen met de opdrachtgever. 18. Datalekken worden binnen 24 uur na ontdekking gemeld aan de opdrachtgever, zodat deze kan voldoen aan de wettelijke meldplicht (binnen 72 uur bij de AP). 19. Bewaartermijnen van medische en verzuimdossiers zijn conform de wettelijke bewaartermijnen (o.a. UWV-richtlijnen) vastgelegd en na afloop wordt data aantoonbaar vernietigd of geanonimiseerd. 20. Bij beëindiging van de overeenkomst levert de opdrachtnemer alle gegevens aan in een gestructureerd, gangbaar formaat op en verwijdt daarna aantoonbaar alle kopieën (exit-/dataportabiliteitsregeling). 21. Onderaannemers/subverwerkers worden vooraf gemeld aan de opdrachtgever en zijn contractueel gebonden aan dezelfde beveiligings- en privacy eisen. 22. Medewerkers van de opdrachtnemer met toegang tot gegevens hebben een geheimhoudingsverklaring getekend en ontvangen periodiek bewustwordingstraining over informatiebeveiliging en privacy.
--	---