

Programma van Eisen

Arbodienstverlening

Inleiding

Het Programma van Eisen is een bijlage bij het Beschrijvend document Arbodienstverlening van Opdrachtgever.

Door het doen van een Inschrijving gaat u akkoord met al hetgeen gesteld in dit Programma van Eisen, eventueel gewijzigd door middel van een Nota van inlichtingen.

Het Programma van Eisen bestaat uit 2 onderdelen, namelijk:

1. Algemeen kader;
2. SW, niet gesubsidieerde medewerkers en P-wet kandidaten.

Het Programma van Eisen ten behoeve van SW, niet gesubsidieerde medewerkers en P-wet kandidaten heeft betrekking op de arbodienstverlening, specifiek voor deze doelgroep en de daarbij behorende kaders.

Algemeen kader

De elementen van het algemeen kader hebben betrekking op:

1. De dienstverlening;
2. De bedrijfsarts;
3. De managementinformatie en (contract)overleg;
4. De risico dekking en kwaliteit.

1. De dienstverlening

➤ Visie op duurzame inzetbaarheid

Inzetbaarheid van medewerkers bevordert niet alleen de productiviteit, het draagt ook zorg voor een lager verzuim en meer tevreden medewerkers en de individuele ontwikkeling van de medewerkers van Opdrachtgever.

➤ Het re-integratieproces

In het kader van de verzuimafhandeling ligt er voor iedere werkgever een verplichting om dit proces uit te voeren conform de Wet Verbetering Poortwachter (WvP) door op cruciale momenten gebruik te maken van een BIG geregistreerde bedrijfsarts.

Het standaard re-integratieproces heeft betrekking op de processing van het moment van de verzuimmelding tot het moment van hersteld melding of ingeval van beëindiging dienstverband na maximaal twee jaar ziekte.

➤ De interventies

Om de inzetbaarheid van medewerkers te bevorderen zijn interventies nodig en/of dient aanvullende expertise te worden ingezet om de dienstverlening vanuit bedrijfsgeneeskundige optiek te optimaliseren. In de hieronder weergegeven opsomming staan de interventies die tot de scope van deze Aanbesteding behoren en minimaal dienen te worden aangeboden, als ook naar inzicht van Inschrijver in te zetten professionals. De in te zetten professionals dienen terug te komen in de beantwoording op de Gunningscriteria en dienen allen in de aangeboden totaalprijs te zitten. Zie ook het Beschrijvend document.

De minimaal gevraagde interventies:

1. Bedrijfsarts
2. Lekencontroleur (t.b.v. P-wet)

Optioneel

3. Verzuimcoach/ inzetbaarheidscoach/ POB-er
4. Naar eigen inzicht

➤ De organisatie en de faciliteiten

Ten aanzien van de organisatie en de faciliteiten gelden de volgende eisen.

- a. De Arbo-dienstverlener is op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur in te plannen voor onderzoeken.
- b. Dienstverlening is ingeregeld op minimaal 50 weken per jaar; daarbij wordt te allen tijde continuïteit aangeboden in de dienstverlening.
- c. Opdrachtnemer zorgt binnen 2 weken na schriftelijk verzoek, voor de kosteloze overdracht van de dossiers van de huidige dienstverlener aan de nieuwe dienstverlener (bij contractbeëindiging).

- d. Te allen tijde voldoet de dienstverlening van de geregistreerde bedrijfsarts aan de eisen die de wet aan de uitoefening stelt, inclusief de beleidslijnen zoals die door de Autoriteit Persoonsgegevens zijn gedefinieerd.
- e. Vervanging van de geregistreerde bedrijfsarts wordt gerealiseerd binnen 2 werkdagen, inclusief goedkeuring door Opdrachtgever.
- f. Wordt een Arboarts ingezet, functioneert de Arboarts te allen tijde onder verantwoordelijkheid van de geregistreerde bedrijfsarts.
- g. Vervanging van de Arboarts die onder verantwoordelijkheid van een geregistreerde bedrijfsarts functioneert, wordt gerealiseerd binnen 2 werkdagen, inclusief goedkeuring door Opdrachtgever.
- h. De uitvoering van de dienstverlening vindt plaats in onderling overleg, maar specifiek voor SW medewerkers op een nader te bepalen locatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever ontvangt graag een advies ten aanzien van de locatie van dienstverlening.
- i. Opdrachtgever draagt zorg voor een geschikte spreekkamer. Deze spreekkamer wordt door Opdrachtgever ingericht met een behandeltafel, bloeddrukmeter, weegschaal, stethoscoop en defibrillator.
- j. De bedrijfsartsen hebben een aanwezigheid gespreid over de werkweek.
- k. De Opdrachtnemer in het algemeen en meer specifiek de geregistreerde bedrijfsarts, zijn zowel telefonisch als elektronisch bereikbaar. Beantwoording vindt telefonisch plaats binnen 12 uur en via mail binnen 24 uur.

➤ De risico-inventarisatie

De Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) is verplicht voor alle werkgevers. Het plan van aanpak is een verplicht onderdeel van de RI&E, dat is opgenomen in de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet). Uitgangspunt hierbij is dat de RI&E altijd actueel dient te zijn. Bij organisatorische veranderingen moet de RI&E worden aangepast conform de veranderende situatie.

➤ Het preventief medisch onderzoek

Het preventief medisch onderzoek (PMO) is verplicht voor alle werkgevers om dit aan al haar werknemers aan te bieden.

2. De bedrijfsarts

Met betrekking tot het functioneren van de bedrijfsarts, is sprake van de volgende eisen.

- a. De bedrijfsarts is BIG geregistreerd.
- b. De bedrijfsarts onderschrijft het re-integratiebeleid en/of beleid met betrekking tot duurzame inzetbaarheid van Opdrachtgever.
- c. De bedrijfsarts hanteert de beroepscode en STECR- en NVAB-richtlijnen.
- d. De bedrijfsarts kan alleen ná goedkeuring door Opdrachtgever worden vervangen of (tijdelijk) worden gewisseld.
- e. De bedrijfsarts is proactief in het contact met de leidinggevende en is in staat om een werkbaar advies uit te brengen.
- f. De bedrijfsarts voldoet aan de verplichtingen vanuit de Arbowet artikel 27 met betrekking tot samenwerking met de Ondernemingsraad. Het initiatief wordt hierbij formeel genomen door de Bestuurder en/of door de Ondernemingsraad.
- g. De bedrijfsarts functioneert binnen de reguliere wetgeving en conform de beleidslijnen geformuleerd door de Autoriteit Persoonsgegevens en ziet erop toe dat Opdrachtgever overeenkomstig handelt.
- h. Wordt een Arboarts ingezet, dan functioneert deze te allen tijde onder verantwoordelijkheid van de geregistreerde bedrijfsarts.

Daarnaast stelt Opdrachtgever hoge eisen aan de aanvullende capaciteiten van alle professionals van de Opdrachtnemer in het algemeen en meer in het bijzonder aan de bedrijfsarts. Dit is als volgt geconcretiseerd.

Proactieve advisering

Is in staat om het probleem te benoemen en de ander het te laten begrijpen en oplossingen te genereren vanuit de inhoud én vanuit de relatie. Dit betekent óók dat de professional zodanig communiceert, zowel mondeling als schriftelijk, dat die communicatie is afgestemd op het niveau van de gesprekspartner.

Proactieve identificatie

Is toegankelijk door zichzelf te laten zien in de onderneming van Opdrachtgever, staat open voor vragen en is in staat om goed te luisteren en reageert daarin snel. Neemt de leidinggevende serieus en verdiept zich in de specifieke (team) problematiek. Komt met gevraagde -en ongevraagde adviezen.

Proactieve empathie

Bij Opdrachtgever werken geen zielige mensen; het zijn mensen die verkeren in een bepaalde staat van “zijn”. Die mensen verdienen diepgaande interesse van de professionals die hen moeten helpen. Empathie is in dit verband het inleven van de mens in zijn/haar context en daar de dienstverlening op inzetten teneinde inzetbaarheid te optimaliseren.

3. Managementinformatie en (contract) overleg

De Opdrachtgever wenst 4 gestructureerde vormen van overleg te hebben met de Opdrachtnemer: een wekelijks operationeel overleg, een maandelijks operationeel overleg, een tactisch kwartaaloverleg en een jaarlijks strategisch overleg. De vormen van overleg zijn als volgt te specificeren.

Overlegvorm	Doel	Door	Frequentie
Casusoverleg	Bespreken complexe verzuimcasussen	Bedrijfsarts, POB, casemanager	Wekelijks
Operationeel overleg/SMT	1. Analyse en aanbevelingen verzuimcijfers, meldingsfrequentie 2. Analyse en aanbevelingen casuïstiek lang verzuim > 6 weken per team/afdeling 3. Terugkoppeling gevraagd en ongevraagd advies 4. Bespreking bedrijfsongevallen/ incidenten 5. Evaluatie rolopvatting in re-integratieproces 6. Vaststellen dat elke casus wordt behandeld conform de WvP en de AP 7. Het signaleren van trends/ontwikkelingen en het doen van aanbevelingen op het gebied van verzuim, werkplek, veiligheid, hygiëne, algemene werkomstandigheden	Manager met bedrijfsarts/ POB/ casemanager/ P&O adviseur	1x per maand
Tactisch overleg/ kwaliteitsoverleg	1. Analyse en aanbevelingen kwartaal verzuimcijfers, meldingsfrequentie 2. Analyse en aanbevelingen casuïstiek lang verzuim > 6 weken per team/afdeling 3. Terugkoppeling gevraagd en ongevraagd advies 4. Bespreking bedrijfsongevallen/ incidenten 5. Evaluatie rolopvatting in re-integratieproces 6. Vaststellen dat elke casus wordt behandeld conform de WvP en de AP 7. Het signaleren van trends/ontwikkelingen en het doen van aanbevelingen op het gebied	Manager B&C, teamleider P&O met Bedrijfsarts/ accountmanager	1x per kwartaal na afronding van het kwartaal

	van verzuim, werkplek, veiligheid, hygiëne, algemene werkomstandigheden 8. Contractafspraken en proces van facturatie 9. Dienstverlening en functioneren medewerkers		
Strategisch overleg (jaargesprek)	1. Analyse en aanbevelingen jaar verzuimcijfers, meldingsfrequentie 2. Analyse en aanbevelingen casuïstiek lang verzuim > 6 weken per team/afdeling 3. Terugkoppeling gevraagd en ongevraagd advies 4. Bespreking bedrijfsongevallen/ incidenten 5. Vaststellen dat elke casus wordt behandeld conform de WvP en de AP 6. Het signaleren van trends/ontwikkelingen en het doen van aanbevelingen op het gebied van verzuim, werkplek, veiligheid, hygiëne, algemene werkomstandigheden 7. Beoordeling dienstverlening in termen van kwaliteit, tevredenheid, kosten en proces van facturatie 8. Strategische intenties en het overeenkomen van resultaat afspraken voor het komende jaar	Bedrijfsarts/ POB/ accountmanager met MT en teamleider P&O, OR	Jaarlijks in januari (na afronding jaarcijfers)
Contractuele evaluatie	1. Beoordeling dienstverlening op kwaliteit, medewerker tevredenheid en kosten opgenomen in de contractmonitor en proces van facturatie 2. Specifieke aandacht wordt gegeven aan de casuïstiek die niet is behandeld conform WVP en/of AP 3. Specifieke aandacht is nodig m.b.t. de pro-actieve houding inzake het verbeteren van de dienstverlening (pro-activiteit ba, de uitgebrachte adviezen, de inhoudelijke informatievoorziening etc.) 4. Specifieke aandacht is nodig m.b.t. het realiseren van de strategische doelen die zijn gesteld in het kader van het verhogen van de inzetbaarheid van de medewerkers	Manager B&C, teamleider P&O met accountmanager	jaarlijks na het jaargesprek

4. De risico dekking en kwaliteit

Opdrachtgever wenst dat aan de volgende items door de Opdrachtnemer wordt voldaan. Hiertoe kunnen geen separate kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

- a. Opdrachtnemer dient uiterlijk op het moment van gunning van de Overeenkomst verzekerd te zijn voor de met de uitvoering van de Overeenkomst verband houdende beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsrisico's.
 - De betreffende verzekering dient per verzekeringsjaar een dekking te bieden van minimaal €2.500.000, waarvan minimaal € 1.000.000 per aanspraak. Dit geldt óók voor het handelen of nalaten van de mogelijke inzet van derden die door de Opdrachtnemer bij de uitoefening van de Overeenkomst worden betrokken.

- b. Opdrachtnemer biedt de benodigde faciliteiten voor de opslag, beheer én toegang van medische gegevens waarbij minimaal wordt voldaan aan de wettelijke eisen en aan de beleidslijnen Autoriteit Persoonsgegevens.
- c. Opdrachtnemer is gehouden aan een adequate overdracht van de (medische) dossiers in geval van het afbreken/aflopen van de Raamovereenkomst.
- d. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling overeenkomstig de NVAB richtlijnen.
- e. Opdrachtnemer is gehouden aan de naleving van de sociale verzekeringswetgeving, fiscale wetgeving en rechtspositionele aanspraken met betrekking tot de medewerkers die zijn ingezet en/of betrokken zijn bij de uitvoering van de dienstverlening opgenomen in de Overeenkomst.
- f. Indien er sprake zal zijn van een second opinion wil Opdrachtgever dit uit laten voeren conform het protocol van de LPBSO, op basis van de laatste versie zoals vermeld op de website van de LPBSO, met inachtneming van branche specifieke toevoegingen.
- g. Alleen aanpassingen in het tarief op basis van de uitvoering van wettelijke maatregelen kunnen worden geëffectueerd mits dit schriftelijk en onderbouwd aan de aangesloten leden wordt aangegeven. Na goedkeuring van het individuele lid wordt de aanpassing in het tarief in de daaropvolgende maand geëffectueerd zonder het effect van terugwerkende kracht.
- h. Opdrachtnemer dient te garanderen dat de benodigde ICT-koppelingen zijn te realiseren om Opdrachtgever te voorzien van de benodigde informatie voor een goede Dienstverlening. De benodigde koppelingen dienen tijdens de implementatiefase en voorafgaand aan de startdatum van de Overeenkomst gerealiseerd te worden.

2. Programma van Eisen t.b.v. SW, niet gesubsidieerde medewerkers en P-wet kandidaten

Opdrachtgever wil een partij contracteren die proactief haar dienstverlening vormgeeft op duurzame inzetbaarheid, geconcretiseerd in de domeinen preventie en re-integratie. Vanzelfsprekend zijn hiermee de meest recente inzichten vertaald naar de eisen die de wetgever stelt aan de uitoefening van de Dienstverlening. Opdrachtgever hanteert het principe van regie in de lijn, maar wil breed gefaciliteerd worden door de arbodienstverlener.

Om inzicht te bieden in de organisatie van Opdrachtgever verwijzen we naar bijlage 5 (arbeidsongeschiktheidsbeleid). Daarnaast zijn de verzuimcijfers 2020 toegevoegd ter vorming van de context (bijlage 6).

Zoals beschreven in hoofdstuk 1 van het algemeen kader hebben de elementen van het Programma van Eisen betrekking op:

1. De dienstverlening;
2. De bedrijfsarts;

Onderstaand per categorie de aanvullende eisen vanuit Opdrachtgever.

1. De dienstverlening

Visie op duurzame inzetbaarheid

Een veilige, gezonde en plezierige werkomgeving zijn belangrijke randvoorwaarden ter voorkoming van verzuim. Voor de medewerkers van Opdrachtgever zijn dit de uitgangspunten op basis waarvan arbeidsgeschiktheid ons speerpunt is.

Belangrijke aandachtsgebieden daarbij zijn:

- Preventie;
- Een passende werkplek;
- Een veilige werkomgeving;
- Stimuleren van ontwikkeling;
- Respectvolle omgang en communicatie met elkaar;
- Balans tussen werk en privé.

Wat we als doel willen bereiken is: **een verantwoord en uitlegbaar arbeidsongeschiktheidspercentage**

met als uitgangspunt dat gestreefd wordt naar een zo laag als mogelijk percentage arbeidsongeschikt. Een percentage kan als streven dan wel als vergelijkingscijfer benoemd worden.

Het arbeidsongeschiktheidspercentage als streefgetal kan voor iedere afdeling verschillend zijn. Belangrijker is dat het percentage verantwoord dan wel verklaarbaar is. Er zijn aandoeningen die niet beïnvloedbaar zijn.

Effectief sturen op een verantwoord arbeidsongeschiktheidspercentage is sturen op arbeidsgeschiktheid, wat kan iemand nog wel in plaats van wat kan iemand helemaal niet.

Overleg hoe arbeidsgeschiktheid gefaciliteerd kan worden is hiervoor noodzakelijk. Met andere woorden:

Ziek zijn overkomt je, verzuim overleg je.

Als je ziek bent, kun je nog wel arbeidsgeschikt zijn

Om tot een verantwoord arbeidsongeschiktheidsbeleid te komen is het volgende van belang:

1. We hebben het over arbeidsgeschiktheid en niet over ziekte/beperking;
2. We gaan uit van mogelijkheden en niet van onmogelijkheden;
3. De medewerker overlegt met zijn leidinggevende de melding arbeidsongeschikt en krijgt van zijn leidinggevende desgevraagd toestemming voor verzuimverlof;
4. De regie van het arbeidsongeschiktheidsbeleid ligt in de lijn;
5. De medewerker zelf is eveneens verantwoordelijk voor het WVP-traject;

6. Deskundige leidinggevers;
7. Deskundige ondersteuners;
8. Kennis WVP-traject;
9. Vaardig in gesprekstechniek, begeleiding;
10. Bewust van de kosten die arbeidsongeschiktheid met zich meebrengt;
11. Goede veilige relatie werkgever/medewerker;
12. Elkaar serieus nemen;
13. Juiste kengetallen.

Bij Opdrachtgever ligt de regie bij de leidinggevende en deze wordt ondersteund door P&O adviseurs en een casemanager. Uitgangspunt hierbij is demedicalisering van verzuim. De focus van de Opdrachtnemer moet gericht zijn op gehele of gedeeltelijke inzet in eigen werk én eventueel ander passend werk. Het advies is gebaseerd op de van toepassing zijnde rubrieken uit het IZP (Persoonlijk functioneren/ sociaal functioneren/aanpassingen fysieke omgevingseisen/dynamische handelingen/statische houdingen/werktijden). De meerwaarde van een consult zit in de advisering wat iemand aan arbeidsmogelijkheden heeft en een heldere prognose.

Daarbij richt de bedrijfsarts zich op het aangeven van de inzetbaarheid en de daarvoor noodzakelijke voorzieningen en maatregelen. Dit dient te gaan in duidelijke adviesvorm. Het is daarbij vanzelfsprekend dat er gewaakt wordt voor:

- Concrete plaatsingsadviezen in specifieke bedrijfsonderdelen/functies. Het plaatsen moet vooral behouden blijven voor de werkgever;
- Specifieke toekenningen van voorzieningen/maatregelen;
- Afspreken van werktijden.

2. De bedrijfsarts

Aanvullende Eisen

- De ondersteunende professionals hebben kennis en ervaring met onze doelgroep (WSW medewerkers en kandidaten uit de Participatiewet), medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- Opdrachtgever vraagt flexibiliteit in het advies, tijdsplanning en samenwerking;
- Voorinformatie en vraagstelling vanuit de leidinggevende/ professional wordt minimaal 24 uur voor het spreekuur aangeleverd bij bedrijfsarts. Zo nodig wordt de P&O-adviseur ingeschakeld.
- De professionals hebben kennis en ervaring met de behandeling van psychische klachten en in te zetten interventies (lees therapieën).

Specificatie t.b.v. Participatiewet (PW)

De dienstverlening van Opdrachtgever richt zich primair op het toeleiden naar zo regulier mogelijk werk van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Wanneer dit (nog) niet haalbaar is biedt Opdrachtgever een (tijdelijk) inkomen in de vorm van een uitkering en activiteiten gericht op arbeidstoeleiding. Hierbij valt te denken aan training, coaching, werken met behoud van uitkering of werken in een doorstroombaan gericht op uitstroom naar een reguliere werkgever. Opdrachtgever is voor kandidaten uit de P-wet dus geen werkgever en daarmee is de Wet Verbetering Poortwachter niet van toepassing.

Alle toeleidingstrajecten starten met een intake waarin wordt vastgesteld welke route naar 'zo regulier mogelijk werk' het best passend lijkt. Gedurende deze intake en ook later in het traject kan er twijfel ontstaan over de geschiktheid van de door Opdrachtgever aangeboden activiteiten, doordat de cliënt zich beroept op medische, psychische of gecombineerde klachten die deelname aan een van deze activiteiten zouden belemmeren. Opdrachtgever wil middels medisch, psychologisch of arbeidskundig belastbaarheidsonderzoek, uit te voeren door een Bedrijfsarts of Arbeidsdeskundige, deze klachten kunnen toetsen. Daarnaast wil Opdrachtgever ondersteund worden door middel van huisbezoeken (de zgn. lekencontroleur).

Bekendheid met onze dienstverlening, de Participatiewet en de doelgroepen van de Participatiewet (o.a. Banenafpraak en Nieuw beschut werk) en het UWV (WAJONG en WIA) is essentieel voor goede adviezen over medische en psychische belastbaarheid. Opdrachtgever verwacht reële adviezen te krijgen die verwijzen naar algemeen geaccepteerd werk en als dat (nog) niet haalbaar is, naar de door ons aangeboden werkervaringsplekken, doorstroombanen of Nieuw beschut werkplekken. De adviezen worden gebaseerd op

de mogelijkheden van de cliënt. In de adviezen wordt duidelijk toegelicht hoe het advies tot stand is gekomen. Voor ons is het niet relevant wat de klachten zijn, maar wel wat de mogelijkheden zijn om aan de slag te gaan. Vooral de motivering over wat wel/niet kan en voor welke duur is belangrijk.

Een lekencontroleur wordt ingezet als iemand verzuimt tijdens zijn/haar re-integratietraject (meestal is er dan sprake van arbeidsmatige activiteit). Op verzoek van een medewerker van Baanbrekers wordt de inzet van de lekencontroleur gevraagd. De lekencontroleur levert op dezelfde dag nog een rapportage op. Het doel van de lekencontrole is nagaan of een uitkeringsgerechtigde die zich ziekmeldt bij een re-integratieactiviteit, aanwezig is op het doorgegeven verblijfadres. Tijdens de controle zal worden nagegaan of de kandidaat verwacht op korte termijn weer aanwezig te zijn op de activiteit en of de kandidaat behoefte heeft aan een consult met de bedrijfsarts. Tevens kan de controleur een signaalfunctie hebben (bijv. als hij ongeopende post ziet liggen, vervuiling constateert etc.). De controleur is geen arts, een medische diagnose zal dus niet worden vastgesteld.

Op basis van ervaringscijfers gaan wij globaal uit van de volgende aantallen per contractjaar*:

Activiteit	2020	2021 (t/m juni)
Spreekuren PW	201	157
Herbeoordelingen	41	64

* Er kunnen aan deze cijfers geen rechten worden ontleend, het betreft een raming.

Consult

Wij vragen:

- Maandelijks multidisciplinair casuïstiekoverleg met de bedrijfsarts en wisselende professionals van Opdrachtgever.
- Op afroep de mogelijkheid tot het bespreken van het aanbod van Opdrachtgever in relatie tot het geschrevene in het IZP ten behoeve van een cliënt met een arbeidsdeskundige.
- Op afroep de mogelijkheid een bijdrage te leveren in het aanleveren van medische gegevens bij een aanvraag Banenafpraak en Nieuw beschut werk door de bedrijfsarts.

Minimumeisen

Onderstaand worden de minimumeisen gesteld voor de dienstverlening ten aanzien van P-wetters.

Deskundigheid uitvoerenden dienstverlening	
1	De bedrijfsarts dient een geregistreerde bedrijfsarts te zijn en dient te beschikken over aantoonbare kennis van de Participatiewet en over de doelgroep uitkeringsgerechtigden Participatiewet en in het bijzonder de doelgroep Banenafpraak en Nieuw beschut werk. Tevens heeft de bedrijfsarts kennis van de doelgroepen WIA en WAJONG van het UWV.
2	De lekenrapporteur dient over aantoonbare branchekennis en –ervaring te beschikken.
Randvoorwaardelijk	
3	De lekenrapporteur is beschikbaar op basis van afroep op werkdagen en voert de gevraagde controle op diezelfde dag uit voor 11:00 uur.
4	Bij onverhoopte afwezigheid van de professional van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen, inclusief goedkeuring door Opdrachtgever, een vervangende professional beschikbaar stellen. Lukt het Opdrachtnemer niet binnen deze termijn vervanging te realiseren, dan geldt dat Opdrachtgever het recht heeft zelf in de lacune te voorzien op kosten van de Opdrachtnemer.
5	De Opdrachtnemer verzorgt de uitnodigingen aan de cliënt t.b.v. de dienstverlening na aanmelding van een kandidaat door de werkmakelaar.
6	De Opdrachtnemer verzorgt eveneens een telefonisch contact met de uit te nodigen cliënt om de afspraak mondeling te bevestigen.
7	De cliënt meldt zich af bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever daarvan op de hoogte.
8	Wanneer een cliënt niet op de gemaakte afspraak verschijnt, dient dit direct bij de werkmakelaar van Opdrachtgever bekend gemaakt te worden.
9	De Opdrachtnemer volgt bij verzuim de geldende verzuimregels van Opdrachtgever.

10	Gemeenschappelijk kenmerk dient vermeld te worden in de informatie-uitwisseling tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.
Rapportage dienstverlening	
11	Opdrachtnemer levert per onderzoek een rapportage op.
12	Rapportages en adviezen worden binnen 10 werkdagen door Opdrachtgever ontvangen.
13	De Opdrachtnemer voorziet, indien noodzakelijk, in het (tijdig) opvragen en verkrijgen van gegevens uit de curatieve sector t.b.v. een kwalitatief advies/rapportage. Rapportages en adviezen die (mede) gebaseerd zijn op deze gegevens, worden binnen 20 werkdagen door Opdrachtgever ontvangen.
14	Opdrachtnemer maakt inzichtelijk of cliënten wel/niet zijn verschenen bij afspraken.
Managementinformatie en evaluatie	
15	Opdrachtnemer rapporteert binnen één week na afloop van elke maand aan Opdrachtgever over het aantal ingezette onderzoeken. Uit dit overzicht wordt per soort onderzoek duidelijk hoeveel onderzoeken zijn aangevraagd, hoeveel onderzoeken zijn afgenomen en hoeveel no-shows er waren.
16	De Opdrachtnemer maakt twee keer per jaar een analyse over de afgenomen onderzoeken (wat zien we, wat is opvallend) met als doel voor Opdrachtgever om lering uit te halen.
17	Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever adviseren en consulteren elkaar gevraagd en ongevraagd over kansen met betrekking tot effectiever en efficiënter samenwerken teneinde de kwaliteit van dienstverlening aan de cliënt te vergroten.