

Programma van Eisen

Versie 1.0 definitief

Datum: 25-06-2021

In dit hoofdstuk zijn de eisen geformuleerd waaraan de inschrijving moet voldoen. Deze eisen zijn op te vatten als knock-outcriteria, dat wil zeggen dat inschrijvingen die niet aan onderstaande eisen voldoen, voor verdere deelname aan deze aanbesteding worden uitgesloten.

1 Algemeen

Nr	Omschrijving
Algemene dienstverlening	
1.1	Inschrijver houdt zich aan de wettelijke eisen in de laatste versie van de Arbeidsomstandighedenwet. Hieronder valt onder meer: <ul style="list-style-type: none">• het aanbieden van een second opinion aan de werknemer;• de bedrijfsarts/arbodienst is verplicht om met de OR en de preventiemedewerker minimaal eens per jaar overleg te voeren, deelnemers bepalen zelf de agenda;• het recht van de bedrijfsarts om iedere werkplek te bezoeken;• het recht van de werknemer om het open/preventief spreekuur van de bedrijfsarts te bezoeken; inschrijver faciliteert dit;• de bedrijfsarts is verplicht om beroepsziekten op te sporen, onderkennen, diagnosticeren en zo nodig Staatsbosbeheer hierover preventief te adviseren en deze te melden bij de NCB (Nederlands Centrum Beroepsziekten).
1.2	Inschrijver draagt kennis van de inhoud van het verzuimbeleid van Staatsbosbeheer en zal in overeenstemming hiermee handelen.
1.3	Inschrijver heeft beschikking over bedrijfsartsen die over aantoonbare branchekennis en -ervaring beschikken, onder andere met betrekking tot inhoudelijke thema's die spelen binnen Staatsbosbeheer als zelfstandige organisatie in het publieke domein.
1.4	Inschrijver doet bij haar inschrijving een voorstel voor de in te zetten bedrijfsartsen. Staatsbosbeheer houdt zich het recht voor om de definitieve keuze voor bedrijfsartsen te maken op basis van haar eigen inschatting van passendheid en geschiktheid en hier aanpassing in te verlangen.
1.5	Inschrijver draagt zorg voor een vast aanspreekpunt (een coördinerend bedrijfsarts) als vertegenwoordiger van de bedrijfsartsen die voor Staatsbosbeheer werken.
1.6	Medewerkers van de backoffice en de bedrijfsartsen van inschrijver dienen op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur voor Staatsbosbeheer bereikbaar te zijn, zowel telefonisch als via e-mail.
1.7	De bedrijfsarts of backoffice van inschrijver geeft binnen twee werkdagen een inhoudelijke reactie op e-mail en andere mondelinge of schriftelijke verzoeken van een leidinggevende, adviseur HRM van Staatsbosbeheer of preventiemedewerker, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
1.8	Inschrijver werkt volgens de gezamenlijke NVAB- en STECR-richtlijnen en werkwijzers t.a.v. specifieke problemen zoals psychische klachten, conflicten, vage klachten, de-medicalisering en dergelijke.
1.9	Inschrijver draagt zorg voor een goede samenwerking met interne en externe professionals, die door Staatsbosbeheer worden ingezet. Een duidelijke rol- en taakverdeling en goede communicatie (informatie overdragen) is hierbij essentieel.
1.10	Inschrijver beschikt over een adequate klachtenprocedure die vrij toegankelijk is voor alle betrokkenen. De arbodienst is aangesloten bij de geschillencommissie arbodiensten.
1.11	Voordat tot definitieve gunning zal worden overgegaan, maakt inschrijver met behulp van een plan van aanpak, aantoonbaar dat de gevraagde personele capaciteit ook daadwerkelijk

	inzetbaar is vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst. Bij de presentatie voor Staatsbosbeheer is in ieder geval de (coördinerend) bedrijfsarts aanwezig.
1.12	Inschrijver delegeert taken van de bedrijfsarts in lijn met de 'Handreiking voor de toepassing van taakdelegatie door de bedrijfsarts in de praktijk van de arbeidsgerelateerde zorg' van het Ministerie SZW (2019).
1.13	Opdrachtgever heeft behoefte aan grip en inzicht. Daarom wordt in overleg elk jaar een prognose gevraagd voor de variabele kosten op basis van de beschikbaar gestelde organisatie-, personeels- en verzuimgegevens. Ieder kwartaal wordt deze prognose bijgesteld aan de hand van de ingezette uren.
1.14	De aanvullende verrichtingen worden, na opdracht daartoe, op nacalculatie gefactureerd.
1.15	De aansluitkosten worden per kwartaal vooraf gefactureerd.

2 Verzuimbegeleiding

Nr	Omschrijving
Verzuimbegeleiding	
2.1	Inschrijver heeft voldoende landelijke dekking en voorzieningen beschikbaar voor het houden van een verzuim-, re-integratie- en open/preventief spreekuur, gezien de vestigingsplaatsen van Staatsbosbeheer door heel Nederland. Deze voorzieningen dienen goed bereikbaar te zijn met in principe als richtlijn een maximum reistijd voor medewerkers van Staatsbosbeheer van één uur (enkele reis).
2.2	De bedrijfsarts is, indien noodzakelijk/gewenst, bereid en in staat om spreekuren telefonisch/digitaal te verzorgen en/of op locaties van Staatsbosbeheer.
2.3	Inschrijver werkt vraaggericht en plant een spreekuur in binnen een periode van één week, nadat de leidinggevende van Staatsbosbeheer dit verzoek heeft gedaan.
2.4	Staatsbosbeheer verwacht van inschrijver in het spreekuurverslag een inhoudelijke medische advisering over de mate van arbeidsvermogen in eigen of aangepaste functie (belastbaarheid, beperkingen, re-integratiemogelijkheden) en mogelijke interventies. Het spreekuurverslag dient binnen 2 werkdagen (48 uur) door de leidinggevende ontvangen te zijn.
2.5	Inschrijver draagt zorg voor een adequaat verloop van het proces van de totstandkoming van alle relevante documentatie met het oog op Wet Verbetering Poortwachter en WIA, inclusief bewaking van de doorlooptijden en communicatie. Inschrijver draagt zorg voor de inhoudelijke afstemming tussen de betrokken deskundigen en stelt deze tijdig aan Staatsbosbeheer ter beschikking.
2.6	Bedrijfsarts van inschrijver heeft minimaal 1 x per 6 weken re-integratie-sprekuren met medewerker gedurende de eerste 2 ziektejaren. Als er voor de medewerker een interventie is ingezet, bewaakt de betrokken (kern)deskundige van inschrijver de voortgang van deze interventie, en verzorgt terugkoppeling naar de medewerker en leidinggevende.
2.7	In het kader van schadelastbeperking zal inschrijver jaarlijks de langdurige verzuimdossiers van Staatsbosbeheer analyseren en komen tot aanbevelingen in het traject WVP richting Staatsbosbeheer.
2.8	Inschrijver vrijwaart Staatsbosbeheer van sancties door UWV ten gevolge van een inadequate begeleiding van de bedrijfsarts, tenzij inschrijver aantoont dat Staatsbosbeheer hierbij in gebreke is gebleven.

Open/preventief spreekuur	
2.9	De bedrijfsarts is via het open/preventief spreekuur beschikbaar voor alle medewerkers van Staatsbosbeheer voor advies over persoonlijke gezondheidsvragen in relatie tot het werk, vanuit oogpunt van preventie.
2.10	Inschrijver heeft een signaalfunctie richting Staatsbosbeheer met betrekking tot open/preventieve spreekuren.

Spoedconsult	
2.11	<p>Bij een verzoek voor een spoedconsult wordt de medewerker binnen 24 uur op het spreekuur gezien, mits aangevraagd voor 10:00 uur en voorzien van een concrete vraagstelling vanuit Staatsbosbeheer en mits de medewerker in staat is om te reizen.</p> <p>Indien naar het oordeel van de bedrijfsarts niet gereisd kan worden door de medewerker, mag het consult telefonisch/digitaal plaatsvinden. Het verslag hiervan dient direct ná het consult door de bedrijfsarts per e-mail verstrekt te worden aan leidinggevende.</p>

Functieprofiel Bedrijfsarts	
2.11	De bedrijfsarts is proactief en innovatief in het signaleren van inzetbaarheidsproblemen, handelt hiernaar en adviseert hierover. Doel is te komen tot een goed gecoördineerde diagnostiek, behandeling en invulling van werkmogelijkheden.
2.12	Is een doortastend en bedrijfsmatig optredende arts/coach bij het aanspreken op gedrag van zowel leidinggevende als verzuimende medewerker.
2.13	Is in staat op verschillende niveaus van de organisatie helder en praktisch te adviseren zowel over de verzuimbegeleiding, het verzuimbeleid als over de preventie van verzuim.
2.14	Is een professionele gesprekspartner voor medewerkers en leidinggevenden, adviseert en laat de leidinggevende zijn/haar rol pakken, neemt dus niet over van de leidinggevende.
2.15	Zet zowel medewerkers als leidinggevenden aan tot actie om verantwoordelijkheid te nemen voor de inzetbaarheid en re-integratie van de medewerker. Hij denkt in mogelijkheden en kansen en niet in beperkingen bij beperkte inzetbaarheid of arbeidsongeschiktheid.
2.16	Is in staat optimale ondersteuning te geven aan alle leidinggevenden in hun rol als casemanager en communiceert actief met leidinggevenden.
2.17	Doet slechts uitspraken naar de medewerker die worden vastgelegd naar de leidinggevende van de betreffende medewerker (eensluitend advies).
2.18	Is in staat verzuimcijfers te interpreteren en te analyseren, en van advies te voorzien.
2.19	Zet zijn of haar oplossend vermogen in bij (langdurig) verzuim.
2.20	Is in staat (eventueel in samenwerking met een arbeids- en organisatiekundige) Staatsbosbeheer te adviseren over ontwikkelingen die bijdragen aan het verhogen van duurzame inzetbaarheid.
2.21	Heeft aandacht voor de balans in werk- en privésituatie van de medewerker, en adviseert waar nodig ook op vitaliteitsaspecten in de privésituatie van de medewerker.
Continuïteit van dienstverlening: selectie en vervanging	
2.22	Bij ziekte of verlof worden bedrijfsarts of andere professionals van inschrijver per direct vervangen door iemand met dezelfde functie en met vergelijkbare competenties. Deze persoon is bekend met de dienstverleningsafspraken met Staatsbosbeheer.
2.23	Staatsbosbeheer wordt onmiddellijk door inschrijver geïnformeerd over uitval van de bedrijfsarts en over zijn of haar vervanging.
2.24	De kosten voor inwerken van personeel en overdracht zijn voor rekening van inschrijver.
2.25	Indien een bedrijfsarts of andere professional van inschrijver niet voldoet na herhaaldelijke aanwijzingen van Staatsbosbeheer of op basis van de jaarlijkse evaluatie tussen partijen, stelt inschrijver in overleg met Staatsbosbeheer een andere bedrijfsarts/professional ter beschikking, zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening dient te allen tijde gewaarborgd te zijn tijdens een dergelijke procedure.

3 Sociaal Medisch Overleg

Nr	Omschrijving
Sociaal Medisch Overleg (SMO)	
3.1	Het Sociaal Medisch Overleg (SMO) wordt maximaal 4 maal per jaar per directie gehouden en indien nodig/gewenst per provinciale eenheid en per afdeling. Uitgangspunt is dat een SMO gemiddeld 1,5 uur duurt en plaats vindt op een werklocatie van Staatsbosbeheer. Voor de directies vinden de SMO's plaats op het hoofdkantoor in Amersfoort.
3.2	Bij de SMO's in de provinciale eenheden/afdelingen is vanuit inschrijver de bedrijfsarts aanwezig, die inhoudelijk een proactieve bijdrage levert. Staatsbosbeheer initieert deze overleggen. Bij de SMO's van de directies is de coördinerend bedrijfsarts aanwezig die in overleg met de bedrijfsarts, die de directe begeleiding doet, de dossiers voorbereidt.
3.3	De bedrijfsarts draagt, ten behoeve van het functioneren van het SMO, zorg voor een goede afstemming en samenwerking met het bedrijfsmaatschappelijk werk.
3.4	De bedrijfsarts signaleert proactief trends in verzuimoorzaken (zowel privé als werk) en interventies, en signaleert kansen in de begeleidingstrajecten.

4. Communicatie en overleg

Nr	Omschrijving
Periodiek overleg en evaluatie	
4.1	Inschrijver geeft samen met Staatsbosbeheer vorm aan periodiek overleg op verschillende niveaus: strategisch, tactisch en operationeel. Doel is om kwaliteit van verzuimbegeleiding, inzetbaarheid van medewerkers en samenwerking op het gebied van preventie tussen alle betrokkenen goed te monitoren en te borgen.
4.2	Strategisch - Inschrijver signaleert kansen om de samenwerking met opdrachtgever te verbeteren ten aanzien van preventie en voorkomen van een verminderde vitaliteit en inzetbaarheid van medewerkers. In het jaarlijks overleg met de directie worden deze kansen besproken. - Inschrijver signaleert ontwikkelingen in de markt ten aanzien van de dienstverlening aan Staatsbosbeheer op het gebied van preventie, om zo de focus in toenemende mate op preventie te kunnen leggen.
4.3	Tactisch - Inschrijver signaleert kansen op het gebied van preventieprogramma's en adviseert Staatsbosbeheer op welke wijze preventieprogramma's ingezet kunnen worden, gelet op de wijze waarop de organisatie is georganiseerd en informatieoverdracht plaats vindt. - Inschrijver is in staat voorlichtingsprogramma's te verzorgen binnen de organisatie om medewerkers bewust te maken van hun eigen verantwoordelijkheden en keuzes ten aanzien van vitaliteit en inzetbaarheid. - Inschrijver is in staat signalen uit de Sociaal Medisch Overleggen (SMO's) t.a.v. (dreigende) uitval te vertalen naar adviezen voor de leidinggevende gericht op preventie van uitval. - Inschrijver is in staat signalen uit het verzuim- en open spreekuur t.a.v. (dreigende) uitval te vertalen naar adviezen voor de leidinggevende gericht op preventie van uitval.
4.4	Operationeel - Inschrijver is in staat signalen uit het verzuim- en open spreekuur te vertalen naar adviezen naar de individuele medewerker ten aanzien van vitaliteit en inzetbaarheid.
4.5	Jaarlijks vindt er, op uitnodiging van Staatsbosbeheer, een contractbespreking plaats tussen de accountmanager van inschrijver en de contractmanager/contactpersoon van Staatsbosbeheer. Bespreekpunten op hoofdlijnen zijn: <ul style="list-style-type: none"> ◦ evaluatie van de dienstverlening en de professionele aanpak en ontwikkeling van verzuimbegeleiding en preventie; ◦ de ontwikkeling van de verzuimkengetallen binnen Staatsbosbeheer.

4.6	Eén maal per jaar vindt er, op uitnodiging van Staatsbosbeheer, overleg plaats tussen de coördinerend bedrijfsarts en de directie van Staatsbosbeheer over de ontwikkelingen in het verzuim en de dienstverlening aan Staatsbosbeheer. Dit overleg vindt mogelijk plaats samen met andere dienstverleners op het gebied van arbo en preventie (waaronder bedrijfsmaatschappelijk werk).
4.7	Eén maal per jaar vindt er op uitnodiging van de OR, overleg plaats tussen de coördinerend bedrijfsarts en de OR van Staatsbosbeheer (of afvaardiging van OR) over de ontwikkelingen in het verzuim en de dienstverlening aan Staatsbosbeheer.

5 Analyse en rapportage

Nr	Omschrijving
Verzuimanalyse	
5.1	Inschrijver stelt binnen twee maanden na afloop van het kalenderjaar een rapportage op, die inzicht geeft in de aard en oorzaken van het verzuim. De rapportage wordt opgesteld voor Staatsbosbeheer als totaal, per provinciale eenheid en voor de vier directies afzonderlijk, mogelijk uitgesplitst naar afdelingen. Behalve een terugblik en analyse van het afgelopen jaar, bevat deze jaarrapportage ook adviezen en aanbevelingen voor het komend jaar.
5.2	De genoemde verzuim analyse omvat: <ul style="list-style-type: none"> ◦ overzicht van de kwantitatieve dienstverlening in de afgelopen periode ◦ inzicht in omvang, aard en oorzaken van verzuim en een scherpe analyse van het werk-gerelateerde verzuim, uitgesplitst naar oorzaken en klachten ◦ rapportage over het aantal beroepsziekten waarvan melding is gedaan, met een nadere specificatie van het aantal gevallen met de ziekte van Lyme ◦ cijfers worden vergeleken met een relevante benchmark, zoals de sector bos en natuur ◦ de analyse omvat een helder advies over verbeterpunten voor de verzuimbegeleiding, advies over in te zetten preventieve maatregelen en speerpunten voor arbo- en verzuimbeleid
5.3	Minimaal één keer per jaar is er na het verschijnen van de rapportage genoemd in 5.1 overleg met opdrachtgever op directieniveau. Inschrijver presenteert hierbij de bevindingen uit 5.2 aan de directie.
5.4	Na afloop van ieder kwartaal levert inschrijver een analyse van de verzuimcijfers, klachten en oorzaken (mate van arbeidsgerelateerdheid) op het niveau van provinciale eenheden, de afzonderlijke 4 directies/afdelingen en Staatsbosbeheer totaal.

6 Verzuimadministratie

Nr	Omschrijving
Koppeling personeelsinformatiesysteem Staatsbosbeheer	
6.1	Staatsbosbeheer maakt in de vorm van hosting gebruik van ADP Workforce voor het registreren van ziek- en herstelmeldingen. De gegevensuitwisseling van de ziek- en herstelmeldingen vindt geautomatiseerd digitaal plaats tussen ADP Workforce en inschrijver.
6.2	Inschrijver heeft de beschikking over een online verbinding met het personeelsinformatiesysteem van Staatsbosbeheer (ADP Workforce) en deze is leidend voor de verzuimregistratie. Koppeling van de bestanden bestaat uit dagelijkse ziek- en herstel meldingen.
6.3	Inschrijver beschikt over een EBV koppeling via SFTP of webservice, voor het uitwisselen van gegevens met ADP Workforce. Randvoorwaarde hierbij is dat (het verzuimpakket van) inschrijver de SIVI2017 standaard kan verwerken. ADP stuurt via de EBV propositie alleen verzuimmeldingen (ziek- en betermeldingen).

7 Persoonsgegevens/Avg

Nr	Omschrijving
Persoonsgegevens/AVG	
7.1	In de communicatie worden medische gegevens en personeelsgegevens conform de AVG afgeschermd. In de schriftelijke communicatie tussen inschrijver en Staatsbosbeheer wordt alleen de combinatie van (naam + personeelsnummer) toegepast.
7.2	Omdat het om zeer persoonlijke gegevens van medewerkers gaat, dient Inschrijver te voldoen aan de eisen zoals beschreven in bijlage 9. Dit geldt ook voor verwerking van gegevens van Staatsbosbeheermedewerkers waarvoor inschrijver zelf verwerkingsverantwoordelijk is.

8 Aanvullende diensten

Nr	Omschrijving
Preventief medisch onderzoek (PMO) en (kern)deskundigen	
<i>Inschrijver is in staat en bevoegd de volgende (aanvullende) diensten en producten te leveren:</i>	
8.1	Ten aanzien van preventiebeleid: Staatsbosbeheer wil aan de hand van een PMO tijdig arbeidsrisico's in kaart brengen die van invloed zijn op de inzetbaarheid van medewerkers. Va inschrijver wordt hierin een adviserende en mogelijk uitvoerende rol gevraagd. Doel is om medewerkers bewust te maken om tijdig regie te kunnen nemen over het verbeteren van hun gezondheid en vitaliteit, zowel fysiek als mentaal. Binnen Staatsbosbeheer worden regelmatig medewerkersonderzoeken uitgezet. Van inschrijver wordt verwacht mee te denken over goede aansluiting hierbij.
8.2	Staatsbosbeheer heeft als beleid om de wettelijke verplichte PMO eens in de 5 jaar aan te bieden aan medewerkers, en mogelijk tussentijds als hier aanleiding toe is. Dit kan dan toegespitst worden op bepaalde doelgroepen en/of functiegroepen.
8.3	Het uitvoeren van een Preventief Medisch Onderzoek vindt plaats via een gebruikersvriendelijke, digitale vragenlijst, aangevuld met mogelijkheden voor fysiek onderzoek, die i.o.m. de preventiemedewerker en HRM-adviseur nader wordt vastgesteld. Naast individuele terugkoppeling, zijn er rapportages op het niveau van de totale organisatie, provinciale eenheden en afzonderlijke directies. Hierin wordt een uitsplitsing gemaakt naar verschillende variabelen als functiegroep, leeftijd, geslacht etc. Inschrijver adviseert op basis van de uitkomsten naar verbetermogelijkheden.
8.4	Na het verschijnen van de PMO-eindrapportage vindt overleg plaats met opdrachtgever op directieniveau. Inschrijver presenteert hierbij de resultaten van het PMO, inclusief een advies voor verbetermogelijkheden in de vitaliteit van de medewerkers.
(Kern)deskundigen	
8.5	De bedrijfsarts kan terugvallen op een netwerk van andere (kern)deskundigen voor preventie en verzuimbegeleiding, zoals bijvoorbeeld een arbeids- en organisatiekundige, veiligheidskundige, arbeidshygiënist, ergonom. Deze (kern)deskundigen maken onderdeel uit van de organisatie van inschrijver of zijn hier als zelfstandige aan verbonden. Inschrijver geeft bij de toelichting op de inschrijving aan hoe dat netwerk eruit ziet en hoe de afstemming tussen deze (kern)deskundigen er uit ziet in de praktijk.
8.6	De door inschrijver in te zetten zelfstandige (kern)deskundigen vallen volledig onder de verantwoordelijkheid van inschrijver bij uitvoering van werkzaamheden voortvloeiend uit deze overeenkomst.
8.7	Inschrijver voert uitsluitend extra verrichtingen uit door (kern)deskundigen op verzoek van en/of na voorafgaande schriftelijk instemming door Staatsbosbeheer.
8.8	Inschrijver borgt dat ingezette kerndeskundigen beschikken over een geldig certificaat van vakbekwaamheid voor hun vakgebied.

9 Risico inventarisatie en -evaluatie

Nr	Omschrijving
Risico inventarisatie en evaluatie	
9.1	<p>Inschrijver toetst -in afstemming met de preventiemedewerker van Staatsbosbeheer- de uitgevoerde wettelijke risico inventarisatie en -evaluatie op de wettelijke eisen. De toetsing betreft:</p> <ul style="list-style-type: none">- beoordeling van de uitgevoerde systematiek;- een representatief aantal locatiebezoeken;- interview/gesprekken met medewerkers op locatie;- toetsingsverslag conform de eisen van de Ned. Vereniging voor Veiligheidskunde. <p>De toetsingen worden binnen 6 weken na aanvraag uitgevoerd. Uitvoering vindt plaats op niveau van de provinciale eenheden en 4 directies, en vinden per onderdeel eens in de 3 jaar plaats.</p>

10 Tekenziekten

Nr	Omschrijving
Lyme beleid	
10.1	<p>Staatsbosbeheer heeft een samenwerkingsovereenkomst met de Lyme-poli's van het Radboud UMC (Nijmegen) en het Gelre Ziekenhuis (Apeldoorn). Inschrijver onderhoudt (minimaal twee maal per jaar) contact met beide poliklinieken om de meest actuele stand van zaken t.a.v. diagnostiek en behandeling van Lyme en Tekenencephalitis (TBE/FSME) en andere teekgerelateerde ziekten door te nemen.</p>
10.2	<p>Van de overleggen met de poliklinieken ontvangt de preventiemedewerker een schriftelijke terugkoppeling.</p>
10.3	<p>Inschrijver ontvangt vanuit het Lyme-protocol Staatsbosbeheer de individuele meldingen van medewerkers met Lyme-gerelateerde klachten of het vermoeden hiervan. Inschrijver neemt na 6 weken contact op met de medewerker om de status van de klachten na te gaan. Indien een vervolgactie noodzakelijk is, valt dit onder punt 8.7: extra verrichtingen.</p>
10.4	<p>Inschrijver verzorgt indien van toepassing de melding 'vermoedelijke beroepsziekte Lyme' aan het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB).</p>
10.5	<p>Het aantal meldingen aan het NCvB wordt jaarlijks aan de preventiemedewerker gerapporteerd, aangevuld met de aard van de beroepsziekte(n).</p>

11 Klachtenprocedure

Nr	Omschrijving
Klachtenprocedure	
11.1	<p>Klachten op structurele basis met betrekking tot werkprocessen of professionals van arbodienstverlening, worden voor zover mogelijk in eerste instantie gemeld bij de contactpersoon van Staatsbosbeheer en in zorgvuldige afstemming met betrokkenen afgehandeld.</p>
11.2	<p>Klachten van medewerkers ten aanzien van de verzuimbegeleiding die binnenkomen bij Staatsbosbeheer, zullen door Staatsbosbeheer worden teruggekoppeld aan Inschrijver. Klachten worden (indien niet-medisch) zo veel mogelijk in onderlinge afstemming afgehandeld.</p>
11.3	<p>Inschrijver beschikt daarnaast zelf over een klachtenprocedure. Een klacht kan gaan over de dienstverlening (niet over het medisch oordeel van de bedrijfsarts) van Inschrijver in het algemeen, of over de handelwijze van een professional van Inschrijver. De klacht kan worden ingediend door een medewerker of door de werkgever. Het streven zal te allen tijde zijn om escalatie te voorkomen en tijdens de overleggen stil te staan bij kwaliteit van dienstverlening en samenwerking.</p>

