

## Bijlage A – Programma van Eisen

### **Arbodienstverlening**

Versie 1.0

## 1 Algemene Eisen

1. De werkwijze en processen van Opdrachtgever sluiten zoveel mogelijk aan op de doelstellingen van de Opdracht, zoals omschreven in het Beschrijvend Document paragraaf 1.4.
2. Opdrachtnemer heeft een sterke visie op activatie en herstel en helpt Opdrachtgever te komen tot doelgroepsgericht gezondheidsbeleid.
3. Opdrachtnemer verplaatst zich in het perspectief van de business. Vanuit dat perspectief verwacht Opdrachtgever dat ze terzijde wordt gestaan door een partner.
4. Opdrachtnemer is in staat om diepgaande analyses uit te voeren om inzicht te krijgen in nieuwe sturingsmogelijkheden om verzuim te voorkomen en te verlagen. Ook worden trends gedeeld en er wordt gebenchmarkt.

## 2 Dienstverleningseisen

5. Opdrachtnemer heeft een landelijke dekking en werkt met een vast multidisciplinair team bestaande uit een ruim ervaren bedrijfsarts (BA), een BIG geregistreerde verzuimconsulent (VC) / arbo verpleegkundige (AV) en een arbeidsdeskundige (AD).
6. Bezetting van het multidisciplinair team is gedurende het gehele jaar gewaarborgd (gedurende alle weken van het jaar is er altijd iemand uit het vast aangeboden team bereikbaar).
7. Telefonische en schriftelijke consulten vinden plaats met een bedrijfsarts.
8. In afwijking van bovengenoemde mag Opdrachtnemer een BIG-geregistreerde Verzuimconsulent inzetten.
9. Voor de inzet van teamleden geldt dat deze mogen werken onder taakdelegatie (conform standpunt NVAB; beroepsvereniging van en voor bedrijfsartsen) en artsen in opleiding die werken onder supervisie van de geregistreerde bedrijfsarts waardoor de kwaliteit is gewaarborgd.
10. Indien Opdrachtnemer een BIG-geregistreerde verzuimconsulent inzet, kan Opdrachtgever verlangen dat in specifieke gevallen consulten met een bedrijfsarts plaatshebben. Opdrachtnemer kan een dergelijk verzoek niet weigeren. Consulten van medewerkers bij de bedrijfsarts of een BIG-geregistreerde verzuimconsulent worden ingepland op een externe locatie van Opdrachtnemer. Deze externe locaties liggen binnen een straal van 35 kilometer van de standplaats van de medewerker.
11. Fysieke consulten van medewerkers bij de bedrijfsarts of BIG-geregistreerde verzuimconsulent vinden indien gewenst plaats binnen 7 (zeven) werkdagen.
12. Telefonische consulten van medewerkers met de bedrijfsarts of BIG-geregistreerde verzuimconsulent vinden indien gewenst plaats binnen 2 (twee) werkdagen.
13. Indien gewenst of noodzakelijk kan een medewerker binnen 24 uur worden opgeroepen voor een spoedconsult – of is bezoek van een verzuimende medewerker in de thuissituatie mogelijk.
14. Opdrachtnemer levert een preventief medisch onderzoek (PMO) voor de medewerkers die landelijk actief zijn waarbij er speciale aandacht is voor de examinatoren en DPR. Dit geschiedt conform de CAO.

15. De leden van het door Opdrachtnemer aangeboden team (VC, BA en AD) hebben affiniteit met de specifieke beroepsgroep van examinator: Opdrachtgever eist dat zij zich zullen verdiepen in de kenmerken van het beroep alsook zich verdiepen in de arbeid gebonden risico's.
16. Opdrachtnemer voert verschillende overleggen met Opdrachtgever over het verlagen van het ziekteverzuim en het verhogen van de duurzame inzetbaarheid
  - a. Evaluatiegesprek: bedrijfsarts(en), Manager HR, vertegenwoordigers van de directie en OR hebben jaarlijks een evaluatiegesprek met Arbodienstverlener over het verzuimbeleid en de dienstverlening.
  - b. Thema inzetbaarheidsoverleggen: arbeidsdeskundige en divisiemanager: 2 x per jaar.
  - c. Bij inzetbaarheidsoverleggen (DIO's) is de arbeidsdeskundige aanwezig.
    - i. Er worden wel DIO's gehouden (voorheen SMT's; Sociaal Medisch Team) maar dit is niet frequent en gebruikmaking wisselt per divisie. Maximum: 3x per jaar per divisie.
17. Opdrachtnemer werkt met een (vooraf afgebakende) providersboog in geval van doorverwijzing, doch:
18. Er is geen sprake van verplichte winkelnering ten aanzien van de providersboog. Opdrachtgever is vrij om (specialistische) diensten uit te besteden of elders te betrekken.
19. De dienstverlening van Opdrachtnemer is gericht op wat een medewerker nog wel kan en de professionals van de Arbodienst houden ook rekening met de werkgeverspositie.
20. Interventies vinden uitsluitend plaats na opdrachtverstrekking daartoe van de betrokken leidinggevende.

### 3 Eisen ten aanzien van de werkwijze

21. De verzuimconsulent / arbo verpleegkundige van de Arbodienst is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar voor leidinggevendenden.
22. Er wordt gewerkt met 1 vaste verzuimconsulent / arbo verpleegkundige die een vaste back-up heeft in geval van afwezigheid.
23. Op de zesde verzuimdag wordt de verzuimende medewerker gebeld door de verzuimconsulent / arbo verpleegkundige, waarna terugkoppeling plaatsvindt aan de manager.
24. De acties van de verzuimconsulent / arbo verpleegkundige leiden zichtbaar tot meer eigen regie, vertrouwen en deskundigheid van de casemanagers en een lagere schadelast en een grotere medewerkerstevredenheid.
25. Managers kunnen aanvullend worden gecoacht op het gebied van: uitvoering Wet verbetering poortwachter (Wvp), verzuimgesprekken, interventie en preventie.

### 4 Eisen over informatie-uitwisseling en rapportages

26. Opdrachtnemer levert eens per maand een kwalitatieve, inhoudelijke rapportage over bestede uren (naar verrichting) onderverdeeld naar de vijf divisies.
27. Elk half jaar levert Opdrachtnemer een goede inhoudelijke leesbare verzuimrapportage en daarnaast een samengevatte jaarrapportage (onderverdeling: CBR-breed, staf en divisies).

28. Opdrachtnemer biedt een breed palet aan standaardrapportages aan en spant zich maximaal in tijdens de implementatiefase om de rapportages zoveel mogelijk aan te laten sluiten op de wensen van Opdrachtgever.
29. Opdrachtnemer realiseert een koppeling tussen het verzuimvolgsysteem enerzijds en het personeelsinformatiesysteem van Opdrachtgever anderzijds. Daarbij is sprake van gegevensoverdracht van verzuim- en herstelmeldingen én van het uitwisselen van documenten.
30. Het verzuimvolgsysteem dient gebruiksvriendelijk te zijn.
31. De Arbodienst heeft een volgsysteem op basis waarvan de kwaliteit van het multidisciplinaire team (verzuimconsulent en bedrijfsartsen) wordt gewaarborgd.
32. Er is sprake van een positieve registratie. Opdrachtgever zal hiervoor de gegevens opleveren van de populatie. Bijvoorbeeld via een nachtelijke batch (2 x per week). De Arbodienst zal dit conform de privacy wet- en regelgeving verder verwerken.

## 5 Contractuele eisen

33. Opdrachtnemer sluit aan op (verzuim)ontwikkelingen bij Opdrachtgever, (bijvoorbeeld in eerste jaar veel nadruk op curatie en eigen regie, en erna langzaam meer nadruk op preventie aspecten). Hierna zal de nadruk moeten komen te liggen op duurzame inzetbaarheid.
34. Opdrachtnemer gaat na gunning in overleg met Opdrachtgever om samen tot een set KPI's te komen. De KPI's worden gedurende de contractuitvoering steeds bijgesteld, zodat er blijvend prikkels zijn om de dienstverlening te verbeteren. De KPI's zijn gerelateerd aan de doelstellingen van deze aanbesteding.
35. De Arbodienst beschikt over indicatoren voor het meten van klanttevredenheid en KPI's om resultaten te meten.
36. De Arbodienst heeft een klachtenprocedure, privacy reglement en een protocol second opinion.
37. De Arbodienst verzorgt een transitie met de huidige dienstverlener en voert daarin de regie. Hieronder vallen ook de verzuimdossiers.
38. De Arbodienst werkt aan het eind van de contractduur mee aan een soepele overgang naar een dan te contracteren nieuwe dienstverlener.

## 6 Eisen aan de facturatie

39. Alle inzet op nacalculatie wordt gefactureerd in tijdseenheden van 15 minuten.