



Den Haag

PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN VERZUIMMANAGEMENTSYSTEEM

Arbo Centrum
Intern Diensten Centrum
Gemeente Den Haag

Versie : 1.0
Datum : 28-09-2022

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
2.	Doel van dit document.....	3
2.1	Doel	3
2.2	Doelgroep	3
2.3	Opbouw van het document	3
3.	Eisen en wensen.....	4
3.1	Functionele eisen en wensen.....	5
3.2	Niet-functionele en systeem eisen en wensen	14
3.3	Eisen en wensen aan beheer & ondersteuning	18
3.4	Eisen en wensen rond informatieveiligheid.....	20
3.5	Eisen en wensen rond privacy.....	21
3.6	Eisen en wensen rond implementatie	23
3.7	Eisen en wensen rond facturatie en financiën.....	24
3.8	Eisen en wensen rond de optie: 'medisch dossier'	26
	Bijlage A: Beschrijving soorten gebruikers (rollen)	27
	Bijlage B: Proces Verzuimmanagement	29
	Bijlage C: Proces Bedrijfsmaatschappelijk Werk (BMW)	32
	Bijlage D: Proces Procesondersteuning	35
	Bijlage E: Proces WGA	37
	Bijlage F: Werkzaamheden Functioneel beheerder	51
	Bijlage G: Rapportage wensen vanuit BI	52

1. Inleiding

Voorliggend document is het *programma van eisen en wensen* ten behoeve van de aanbesteding van een verzuimmanagementsysteem voor het Arbo Centrum van de gemeente Den Haag.

Achtereenvolgens worden eerst, in hoofdstuk 2, het doel van dit document, de doelgroep en de opbouw van dit document beschreven. Vanaf hoofdstuk 3 worden de verschillende soorten eisen en wensen beschreven. Tenslotte bevat het meerdere bijlagen met onder andere overzichten van de processen, en de betrokken rollen (functies). Deze zijn bedoeld om inschrijvers een beeld te geven van hoe men nu, met het huidige systeem, werkt.

2. Doel van dit document

2.1 Doel

Dit document heeft tot doel de eisen en wensen vanuit de huidige werkprocessen te beschrijven op basis waarvan het toekomstige systeem geselecteerd kan worden. Het heeft niet de ambitie uitputtend te zijn of tot op detailniveau de eisen en wensen te beschrijven. Het is derhalve géén richtlijn voor de implementatie of inrichting.

Die detailuitwerking zal het Arbo Centrum met de gekozen inschrijver doen, die we beschouwen als samenwerkingspartner!

2.2 Doelgroep

Doelgroep van dit document zijn primair de gebruikers: zij moeten de eisen en wensen die hun werkproces(sen) beschrijven erin herkennen. Daarna is het document met name bedoeld voor de medewerkers die de pakketselectie van het nieuwe systeem gaan uitvoeren. Tenslotte is het ook bedoeld voor de toekomstige samenwerkingspartner opdat zij zich een beeld kunnen vormen van hoe zij denken dat hun systeem de werkprocessen rondom verzuimmanagement van het Arbo Centrum van de gemeente Den Haag kan ondersteunen.

2.3 Opbouw van het document

In Hoofdstuk 3 staat beschreven wat de eisen en wensen zijn m.b.t. het nieuwe systeem. Deze zijn onderverdeeld in verschillende onderwerpen en in de soort eisen en wensen. Dit hebben we gedaan om het overzichtelijker te kunnen beschrijven (in plaats van één lange opsomming) en om een beeld te geven wat de belangrijke aspecten zijn van de selectie. Tevens hebben we per wens/eis aangegeven of de betreffende eis/wens een M (must have), S (should have), of C (could have) is.

De bijlagen bevatten de beschrijvingen van verschillende werkprocessen voor de verschillende rollen die in die processen zijn betrokken. Dit zijn beschrijvingen van de medewerkers zelf, opdat inschrijvers zich een beeld kunnen vormen van hoe nu wordt gewerkt.

Deze bijlagen zijn een integraal onderdeel van dit programma van eisen en wensen, die in zijn geheel weer een onderdeel (een bijlage) is van het geheel aan aanbestedingsdocumenten. Tevens bevat voorliggend document verwijzingen naar een bijlagen die niet in integraal zijn opgenomen in voorliggend document, maar wel bij de eisen en wensen horen (eisen rond informatieveiligheid).

3. Eisen en wensen

Paragraaf 3.1 bevat een overzicht van de functionele eisen en wensen. ‘Functionele’ eisen en wensen betreffen functies die een actie of handeling aanduiden of uitvoeren (zoals bijvoorbeeld ‘registreren’, ‘opslaan’, ‘verzenden’ of ‘bewerken’).

Bij de functionele eisen en wensen wordt steeds benoemd voor welke rol (zie ook bijlage A) deze functie vooral van belang is en in welk proces deze functie ‘aangeropen’ wordt.

Paragraaf 3.2 bevat de niet-functionele en systeem eisen en wensen. Deze hebben betrekking op de wijze waarop een functie werkt of beschrijven kwaliteitseisen (bijvoorbeeld: gebruiksvriendelijkheid, performance e.d.).

Paragraaf 3.3. tot en met 3.8 bevatten alle overige eisen en wensen, zoals de eisen en wensen rond de inschrijver, informatieveiligheid en privacy.

Bij al deze eisen en wensen wordt een prioriteit (in kolom ‘Prio’) aangegeven aan de hand van het MoSCoW¹ principe. Hierbij geldt:

- *M : must have* = het criterium waarvoor dit van toepassing is voorwaardelijk voor in gebruik name van het systeem. Er is dus sprake van een harde ‘eis’!
- *S : should have* = het criterium waarvoor dit van toepassing is, is noodzakelijk voor het systeem, maar mag/kan ook na in gebruik name worden gerealiseerd. Na gunning bepalen opdrachtgever en opdrachtnemer in samenspraak voor elke S wanneer deze gerealiseerd is. Er is dus sprake van een eis, maar deze is niet-voorwaardelijk bij de live-gang.
- *C : could have* = het criterium waarvoor dit van toepassing is een wens, maar is niet noodzakelijk voor het gebruik van het systeem.

De overig afkortingen die in de tabellen worden gebruikt, betekenen:

BMW	Bedrijfsmaatschappelijk werk	KEY	Key user
BA	Bedrijfsarts	MDW	Medewerker
VC	Verzuimcoach	LG	Leidinggevende
PO	Procesondersteuning	IB	Informatiebeheer / BI

¹ De ‘W’ staat gewoonlijk voor ‘won’t have’s’: dat zijn eisen die in dit project niet aan bod komen maar in de toekomst, bij een vervolgproject, interessant zijn. In voorliggend programma van eisen en wensen nemen we deze niet op.

3.1 Functionele eisen en wensen

Functionele eisen en wensen beschrijven functionaliteiten op hoofdniveau.

Nr.	Onderdeel	Omschrijving	Rol	Prio
FU-001	Algemeen	Het systeem ondersteunt in het zetten van alle stappen in het toepassen van haar verantwoordelijkheid ten aanzien van de Wet Verbetering Poortwachter.	PO VC	M
FU-002	Algemeen	<p>Het systeem registreert en onderhoudt de <i>actuele status sociale verzekering</i> van de medewerker t.b.v. signalering en triggering No-Risk WGA, 'Amber', vangnet ZW, mobiliteitsbonus, loonsuppleties, etc. door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle relevante data uit de WIA=beschikking (dus niet alleen upload PDF!) • AGH (= arbeidsgehandicapten status) en • SFB Status (= Structureel Functioneel Beperkt); • Wajong; • WSW; • etc. met bijbehorende ingangs- en einddata en percentages. <p>Voor werknemers met een no-risk polis wordt bij een ziekmelding moet een vangnettaak <i>Aanvragen vangnetuitkering voor Arbeidsgehandicapte</i> gestart kunnen worden.</p>	PO VC	S
FU-003	Algemeen	<p>In het systeem kunnen alle wettelijke regels rond zwangerschaps- en bevallingsverlof worden geregistreerd, inclusief de registratie van het recht op <i>vangnet Ziektewet</i>.</p> <p>Gegevens hiervoor moeten indien mogelijk en zoveel mogelijk uit Oracle HR te worden opgehaald.</p>	PO VC	M
FU-004	Algemeen	In het systeem dient het mogelijk recht op <i>regres</i> te kunnen worden vastgelegd.	PO VC	M
FU-005	Algemeen	Er dient sprake te zijn van <i>dynamische workflows</i> . Dat wil zeggen dat bij mutaties van data (bijv. 1e verzuimdag, vermoedelijke bevallingsdatum, vervroegd Plan van Aanpak, ketenverzuim, etc) de workflow automatisch wordt aangepast.	PO VC	M

FU-006	Algemeen	Verzuimcoaches willen op het overzichtsscherm (het dossier) van een medewerker : <ul style="list-style-type: none"> • kunnen terug vinden dat een medewerker No-risk is (zonder verder specifiek te benoemen van welke regeling de medewerker gebruik maakt); • kunnen terug vinden of een medewerker WIA of WOA heeft en welk percentage daarbij hoort; • het werkrooster (uren per dag) van de medewerker terug kunnen vinden. 	VC	S
FU-007	Algemeen	In het systeem kunnen dossiers voor een medewerker worden aangemaakt voor de volgende trajecten: <ul style="list-style-type: none"> • WGA traject • Verzuim traject (=ziekte traject) • Vertrouwelijk traject (bv. afspraak met BA zonder medeweten van leidinggevende: Open spreekuur) • Algemeen traject (inzichtelijk voor iedereen, bv. tbv spreekuurafpraak zonder ziekteregistratie) • BMW traject Deze trajecten (dossiers) zijn <u>alleen toegankelijk</u> voor de rollen die hiervoor rechten hebben gekregen.	VC / BMW BA / PO	M
FU-008	Rechten en rollen	De taken van individuele gebruikers van het systeem zijn bij ziekte of afwezigheid eenvoudig overdraagbaar aan voor de betreffende taak geautoriseerde andere gebruikers.	PO VC	M
FU-009	Rechten en rollen	Individuele gebruikers van het systeem kunnen elkaar, indien geautoriseerd, incidentele taken toewijzen (zoals bijvoorbeeld uitvoeren huisbezoek, bestellen extra fruitmand, etc.).	PO VC	M
FU-010	Rechten en rollen	Op gebruikersniveau is het mogelijk 'privé-notities' te maken. Deze zijn alleen inzichtelijk voor diegene die de notitie gemaakt heeft en maken geen onderdeel uit van het 'publieke verzuimdossier'.	BMW / PO VC	S
FU-011	Rechten en rollen	Voor beheer van <i>medische autorisaties</i> is minimaal dubbele collegiale controle ('Vier-ogen Principe') nodig. Het systeem biedt deze mogelijkheid en faciliteert het beheer van deze rollen.	KEY	M
FU-012	Functioneel Beheer	Roldifferentiatie (role based access): het systeem ondersteunt het werken met groepen en/of rollen. Deze kunnen door de functioneel beheerder en/of key user zelf worden gedefinieerd en toebedeeld. Op basis hiervan vindt autorisatie en toegang tot bijvoorbeeld schermen en informatie plaats.	KEY	M

		Gebruikers worden gekoppeld aan groepen en/of rollen.		
FU-013	Functioneel beheer	<p>Functioneel Beheerder en/of de key user kan zelf additionele processen (protocollen) inrichten ten behoeve van de ondersteuning van het Arbo Centrum.</p> <p>Denk hierbij aan het eigen verzuimprotocol, de meldcyclus richting verzekeraars, regresprotocol, aanvragen Hierbij wordt bij de beoordeling gekeken naar de volgende aspecten die in algemene zin van belang zijn bij het inrichten van deze processen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configureren van acties/taken; • Toevoegen van documenten / formulieren aan acties/taken (b.v. gespreksverslag , melding aan AON, etc.); • Toevoegen van acties/taken aan een protocol; • Aanpassen dan wel aanvullen van de Helpteksten; • Autoriseren van acties/taken voor bepaalde rollen; • Mogelijkheid tot het inplannen van afspraken tussen 1 of meer functionarissen van het Arbo Centrum, leidinggevenden en de (verzuimende) medewerkers; • Data uit eigen processen en protocollen dienen beschikbaar te zijn ten behoeve van de Business Intelligence (BI) applicatie. 	KEY BMW VC	M
FU-014	Auto-matisch vullen	Formulieren, schermen, brieven e.d. worden zoveel mogelijk voor ingevuld door het systeem, met informatie uit het systeem zelf of via koppelingen aan Oracle HR	BMW /PO VC / BA / LG	M

FU-015	Templates Sjablonen	<p>Het systeem biedt templates (sjablonen) voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brieven • Formulieren • Mailberichten <p>(Deel van) de informatie op deze templates kan worden voor ingevuld via de koppeling met Oracle</p>	BMW PO VC	M
FU-016	Templates Sjablonen	<p>Voor BMW betreft het de volgende brieven/formulieren die voor ingevuld dienen te kunnen worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brief aan medewerker met bevestiging afspraak, met voor ingevulde informatie, naar huisadres en/of per mail; • Brief aan medewerker na <i>no show</i>, met voor ingevulde informatie, naar huisadres en/of per mail; • Gespreksformulier BMW-traject, dit is een formulier in het systeem met voor- ingevulde informatie; • Afrondingsformulier traject, dit is een formulier in het systeem met voor ingevulde informatie <p>De inhoud van deze brieven en formulieren moeten door de gebruiker aan te passen zijn.</p>	BMW	M
FU-017	Templates Sjablonen	<p>Verzuimcoaches en bedrijfsartsen: de formulieren zijn de formulieren die behoren bij de Wet verbetering Poortwachter, namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Probleemanalyse; • Bijstelling Probleemanalyse • Plan van Aanpak; • Periodieke Evaluaties (bijstelling van het plan van aanpak); • Eerstejaarsevaluatie; • Eindevaluatie en; • het Actueel Oordeel van de bedrijfsarts; • Inzetbaarheidsprofiel • Adviezen bedrijfsarts 	VC / BA	M

FU-018	Templates Sjablonen	Functioneel beheer en/of key users van het Arbo Centrum kunnen deze templates voor e-mails en brieven zelf definiëren en flexibel aanpassen.	BMW / PO VC / KEY	S
FU-019	Signalering Controle	Het systeem ondersteunt het bewaken en automatisch signaleren van eigen processen en protocollen.	PO / BMW VC	M
FU-020	Signalering Controle	Het systeem biedt de mogelijkheid voor een automatische SMS met een herinnering aan een afspraak die 24 uur van te voren kan worden verstuurd.	BMW	S
FU-021	Signalering Controle	Het systeem ondersteunt het bewaken en automatisch signaleren van termijnen en overschrijdingen van: <ul style="list-style-type: none"> • De Wet Verbetering Poortwachter • Wet Beperking Ziekteverzuim en Arbeidsongeschiktheid Vangnetters (BeZaVa) • Wet Arbeid en Zorg (WaZo) • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) 	PO VC	M
FU-022	Rapportages Overzichten	Het systeem kan een <i>caseload overzicht</i> genereren met: <ul style="list-style-type: none"> • per BMW-er de lopende trajecten met medewerkers en • het totaal aantal lopende BMW-trajecten. 	BMW	M
FU-023	Rapportages Overzichten	BMW kan via het bij FU-022 genoemde <i>caseload overzicht</i> doorklikken naar het trajectendossier van een medewerker om daarin informatie op te zoeken (persoonsgegevens en voortgang traject) en om acties uit te voeren (zoals toevoegen gespreksverslag, versturen (no-show) bericht, toevoegen notitie, starten traject, afronden traject, overdragen aan andere BMW-er, etc.)	BMW	M
FU-024	Rapportages Overzichten	In het bij FU-022 genoemde <i>caseload overzicht</i> is van alle trajectendossiers zichtbaar hoeveel dagen geleden er een mutatie in het trajectendossier heeft plaatsgevonden. In het BMW caseload overzicht kunnen de kolommen worden gesorteerd, op 'naam medewerker', 'dienst/afdeling', 'startdatum traject' en 'mutatie' (aantal dagen na laatste actie).	BMW	S

FU-025	Rapportage Overzichten	Het systeem houdt functionele logging bij (raadplegingen en mutaties) en biedt hierover rapportages aan. De logging is onveranderbaar opgeslagen. Deze registratie (logging) voldoet aan eis 8 (p. 5) in het document " <i>Informatieveiligheidseisen bij inkoop</i> ", die als externe bijlage is te vinden bij de aanbestedingsstukken.	BMW / PO KEY	M
FU-026	Rapportage Overzichten	Het systeem biedt de mogelijkheid om – naast de standaard rapportages – ook zelf analyses en rapportages te maken. Dit wil zeggen, dat wij bestaande rapportages naar eigen inzicht kunnen aanpassen en/of dat wij zelf zowel nieuwe rapportages als de rekenformules die de gemeente den Haag hanteert voor bijvoorbeeld de berekening van verzuimpercentages kunnen definiëren	PO / BMW VC / KEY	S
FU-027	Rapportage Overzichten	Het systeem kan data in tabellen beschikbaar stellen voor export naar *.CSV en *.XLSX. (downloadbare bestanden).	BMW / PO VC / IB/BI	M
FU-028	Rapportages Overzichten	Als een taak is afgerond, dan dient deze niet meer zichtbaar te zijn in het overzicht van openstaande taken.	BA	M
FU-029	Rapportages Overzichten	Het systeem toont een overzicht met een lijst met nog uit te voeren taken (per traject, 'dossier'). Dit overzicht, deze lijst, is flexibel in te richten door: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruiker kan de velden kiezen die hij wil zien; • Gebruiker kan de volgorde van de kolommen bepalen; • Gebruiker kan de sortering aangeven; • Gebruiker ziet alleen de taken waar hij/zij iets mee moet doen. 	PO VC	M
FU-030	Rapportages Overzichten	Inschrijver voldoet aan de eisen en wensen die vanuit oogpunt van <i>business information</i> worden gesteld aan rapportages, zoals deze zijn beschreven en uitgewerkt in Bijlage G 'Rapportagewensen vanuit BI'.	BMW / PO VC	S
FU-031	Rapportages Overzichten	Het systeem moet de mogelijkheid bieden om vanuit alle verschillende modules rapporten samen te stellen op basis van alle beschikbare gegevens, met uitzondering van persoonsgegevens.	IB / BI	M

FU-032	Rapportages Overzichten	Eis: Het moet mogelijk zijn om geregistreerde data (door bijvoorbeeld de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk) te koppelen aan gegevens over o.a. geslacht, samenstelling huishouden, functieschaalgroep, leeftijdsgroep, dienst, functieverblijftijd, soort dienst verband, soort contract en geanonimiseerd uit te wisselen met de gemeente Den Haag.	IB/BI	M
FU-033	Rapportages Overzichten	<p>We willen een template CSV-bestand, welke naast de standaard rapporten wordt opgeleverd, bevattend:</p> <p><u>Kolommen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 1e rij is header met kolomnamen • Kolomkoppen niet meer dan 30 karakters • Kolomkoppen bevatten alleen cijfers en letters (dus geen spaties en vreemde karakters) <p>Spaties in de header kunnen het best worden weergegeven door een underscore (_)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen lege en/of samengestelde kolommen <p><u>Rijen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De data dient met 1 soort scheidingsteken gescheiden te worden, bij voorkeur ; (puntkomma) <p>Opm.: In de data dient dan geen ; voor te komen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rij/regels hebben een unieke nummering • Geen (sub)totalen en geen losse feitregels • Alle regels dienen hetzelfde formaat te hebben <p><u>Data</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De itemregels dienen herhaalt te worden • Datumvelden dienen identieke notatie te hebben, bij voorkeur dd-mm-jjjj • Notatie getallen: met punt in plaats van komma • Notatie geldbedragen: Geen'€' 	IB/BI	S

FU-034	Agenda Planning	<p>Het systeem biedt een agenda(funcctie) waarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • enkelvoudige afspraken (één moment), en; • herhaalafspraken (periodieke afspraken) en; • afspraken met meerdere mensen tegelijk kunnen worden ingepland • Collectieve vastgelegde afspraken moeten ook collectief kunnen worden aangepast 	BMW / PO	M
FU-035	Agenda Planning	In de agenda (functie) kunnen spreekuren met medewerkers worden ingeboekt. Vanuit deze afspraken (spreekuren) in de agenda kan worden doorgelinkt naar het trajectendossier van die medewerker, om informatie op te zoeken (persoonsgegevens en voortgang traject) en acties uit te voeren (zoals toevoegen gespreksverslag, no-show registratie, versturen (no-show) bericht, toevoegen notitie, starten traject, afronden traject, overdragen aan andere BMW-er, etc).	BMW	M
FU-036	Agenda Planning	De agenda (functie) van het systeem is te 'koppelen' met MS Outlook van de gemeente Den Haag waardoor gebruikers niet steeds én hun agenda in het systeem én hun gemeentelijke agenda in Outlook moeten raadplegen voor afspraken.	BMW / PO	S
FU-037	Medisch Dossier	<p>Het systeem ondersteunt het voeren van een medisch dossier in ieder geval voor het proces zoals beschreven in paragraaf 3.8 en dat conform eisen aan privacy en informatieveiligheid wordt ingericht.</p> <p><i>De gemeente Den Haag vraagt deze functionaliteit uit, maar behoudt zich het recht voor om deze functionaliteit voorlopig of helemaal niet af te nemen.</i></p>	BA	C
FU-038	Algemeen	De betrokken leidinggevende moet op basis van haar/zijn rol laagdrempelig en gebruiksvriendelijk inzage kunnen krijgen in de inzetbaarheid van de medewerker.	LG	M
FU-039	Algemeen	Er is een mogelijkheid om bij het traject/verzuimdossier, in een veld dat geen onderdeel van de koppeling met Oracle HR is, een (privé) telefoonnummer toe te voegen waarop de medewerker te bereiken is.	BMW / VC / PO	M

FU-040	Algemeen	Er zijn input controle eisen mogelijk binnen het systeem, o.a. verplichte velden voor volledigheid dossiers en gegevensvalidatie voor de juistheid (b.v. bij datum, selectiemenu's).	BMW / VC / PO	M
FU-041	Algemeen	Op basis van een vastgestelde en bepaalde rol en autorisaties hebben cliënten met een lopend verzuimtraject inzage voor hen relevante informatie op een gebruiksvriendelijke en laagdrempelige op zo'n wijze dat zij meer betrokken zijn/worden bij hun verzuimtraject. U dient dit uit te werken in Subgunningscriterium 2 (zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad).	MDW	S
FU-042	Informatie-beheer	Inschrijver borgt de <i>portabiliteit</i> van gegevens door na beëindiging van de overeenkomst de data het systeem beschikbaar te stellen in een gangbaar en hanteerbaar formaat en medium.	IB/BI	M
FU-043	Informatie-beheer	Het systeem biedt de mogelijkheid vastgestelde bewaartermijnen van persoonsgegevens te bewaken en te attenderen op verloop van termijnen, zoals gesteld in de <i>Selectielijst gemeenten en intergemeentelijke organen 2020</i> ² <i>In de handreiking³ bij bovengenoemd document is e.e.a. opgenomen in paragraaf 5.8.</i>	IB/BI	M
FU-044	Informatie-beheer	Inschrijver gaat er mee akkoord om samen met de gemeente Den Haag een proces in te richten voor archivering en informatiebeheer tijdens en na de implementatie, conform de richtlijnen hiervoor zoals benoemd in bovengenoemde Selectielijst.	IB/BI	S
FU-045	Algemeen	Het systeem biedt de mogelijkheid om document digitaal te ondertekenen door gebruikers en ondertekend op te slaan in het dossier.	MDW/LG	S

² https://vng.nl/sites/default/files/2020-02/selectielijst_20200214.pdf

³ [handreiking-gebruik-selectielijst_20200506.pdf](https://vng.nl/sites/default/files/2020-02/handreiking-gebruik-selectielijst_20200506.pdf) (vng.nl)

3.2 Niet-functionele en systeem eisen en wensen

De niet-functionele eisen en wensen en systeemeisen betreffen kwaliteitseisen en eisen rond bijvoorbeeld koppelingen aan externe systemen.

Nr.	Onderdeel	Omschrijving	Prio
NF-001	Algemeen	Alle gebruikersschermen, helpfuncties en handleidingen zijn in de Nederlandse taal.	M
NF-002	Algemeen	Het systeem is een SaaS oplossing waardoor de ICT organisatie van de gemeente Den Haag maximaal ontzorgd wordt.	M
NF-003	Algemeen	Het systeem maakt gebruik van Single Sign On (SSO) op basis van het OpenID Connect/OAuth2 of SAML2 protocol.	M
NF-004	Algemeen	De inschrijver biedt minimaal – naast de live of productieomgeving – ook een test- of acceptatieomgeving van het systeem aan voor test- en/of trainingsdoeleinden. Of: biedt op een andere wijze de mogelijkheid om te testen/ontwikkelen zonder de productie (live) omgeving (mogelijk) te verstoren.	M
NF-005	Algemeen	De bij NF-004 gescheiden ontwikkel/test omgevingen zijn duidelijke (visueel) als dusdanig herkenbaar, en bevatten fictieve/geanonimiseerde data.	M
NF-006	Algemeen	Het SaaS systeem moet gehost worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Alle data (inclusief de back-ups) moeten binnen de EER blijven.	M
NF-007	Algemeen	Het SaaS systeem is een webapplicatie.	M
NF-008	Algemeen	Het SaaS systeem voor de gemeente Den Haag wordt gehost in een aparte <i>tenant</i> /omgeving. Dit wil zeggen dat er geen delen van het systeem of databases worden gedeeld met andere klanten van de inschrijver.	M
NF-009	Algemeen	Dynamisch opschalen van de omgeving moet mogelijk zijn.	M
NF-010	Netwerk	Het SaaS systeem dient benaderbaar te zijn via een “fully qualified domain name”. Er zal een denhaag.nl naam worden toegekend aan dit systeem. Voor de cliënt zal denhaag.nl ten alle tijden zichtbaar zijn in de url.	M
NF-011	Netwerk	Het benaderen van het SaaS systeem dient via het https protocol (de toepassingslaag volgens het TCP/IP model) te geschieden. Http als benaderingsprotocol (t.o.v. https) is niet toegestaan.	M

Nr.	Onderdeel	Omschrijving	Prio
NF-012	Client	Indien er ook klantinteractie via dit systeem zal zijn, is er een brede browserondersteuning nodig. Er kan gebruik gemaakt worden van moderne browsers. In ieder geval worden de recente versies van Chrome, Edge (Chromium), Safari en Firefox ondersteunt.	M
NF-013	Client	Ondersteuning voor gangbare browsers op mobiele devices (Android en IOS).	M
NF-014	Client	Het SaaS systeem is geschikt voor gebruik vanaf de Haagse KA-Werkplek ⁴	M
NF-015	Client	Voor het functioneren van het SaaS systeem op het cliënt device zijn geen verdere instellingen, dan wel installaties benodigd. Dit geldt zowel voor het cliënt device als ook in de browser. Uitzonderingen kunnen gemaakt worden voor de devices van functioneel beheerder(s).	M
NF-016	Client	Het SaaS systeem mag geen gebruik maken van plug-in componenten (zoals o.a. Microsoft Active X, Microsoft Silverlight, Microsoft ClickOnce, Adobe Flash en Java plug-in1).	M
NF-017	Protocol	TLS moet geconfigureerd zijn en blijven conform de adviezen, richtlijnen en verdere overwegingen van het NCSC, waarbij er gebruik gemaakt dient te worden van "GOEDE" -instellingen, met uitzondering van daar waar er geen "GOEDE" -instelling beschikbaar is, dient een "VOLDOENDE" -instelling toegepast te worden. ⁵	M
NF-018	Protocol	Het gebruik van display protocollen - denk hierbij aan b.v. RDP/ICA/PCOIP voor het benaderen van het SaaS systeem is niet toegestaan (ook niet ingepakt in het http en/of https protocol).	M
NF-019	Protocol	Voor versies van gebruikte protocollen geldt dat een gangbare versie wordt gebruikt. Hiervoor geldt de huidige hoogst beschikbare versie of de hoogste versie -1.	M

⁴ Op moment van schrijven (Windows 10, Office 365, Exchange 2016/Exchange Online) met de Edge Chromium browser.

⁵ <https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1/ICT-beveiligingsrichtlijnen+voor+Transport+Layer+Security+v2.1.pdf>

Nr.	Onderdeel	Omschrijving	Prio
NF-020	Mail	E-mail die namens @denhaag.nl wordt verzonden moet verlopen via de smtp service die de gemeente Den Haag conform de aansluitvoorwaarden hiervoor.	M
NF-021	Bestanden	Voor bestandsoverdracht wordt gebruik gemaakt van beveiligde bestandsoverdracht (SSH File Transfer Protocol, Secure File Transfer Protocol of SFTP) via de sftp service van de gemeente Den Haag (conform de aansluitvoorwaarden)	M
NF-022	Koppeling	Koppelingen met andere systemen (zowel binnen als buiten de gemeente Den Haag) moeten verlopen via de API Gateway Service van de gemeente Den Haag, conform hiervoor beschreven aansluitvoorwaarden. Deze zullen ten tijden van 'het koppelen' beschikbaar worden gesteld.	M
NF-023	Koppeling	Koppelingen worden bij voorkeur gelegd conform open standaarden en op open koppelvlakken.	C
NF-024	Koppeling	Voor API koppelingen tussen systemen moet tenminste geauthentiseerd worden middels een client-certificaat. In het geval dat een gebruiker bekend is, moet ook de identiteit worden overgedragen.	M
NF-025	Koppeling	Alle koppelingen worden gemonitord worden. Deze monitoring gegevens moeten voor (bevoegde) beheerders kunnen worden ingezien zonder verdere handelingen vanuit de inschrijver.	M
NF-026	Koppeling	Het systeem dient tweezijdig te kunnen koppelen met in de Gemeente Den Haag gebruikte personeelssysteem Oracle EBS voor gegevensuitwisseling rond: <ul style="list-style-type: none"> • Verzuim- en herstel-meldingen; • Autorisatie gegevens (t.b.v. Single Sign On); • Personeelsgegevens (inclusief dienstverbanden, functie, etc); • Organisatiestructuur. 	C
NF-027	Koppeling	Alle koppelingen tussen het SaaS systeem en andere systemen moeten plaatsvinden via versleutelde verbindingen.	M
NF-028	Koppeling	Wijzigingen in de keten van componenten die gezamenlijk de koppeling vormen worden wederzijds vooraf expliciet gemeld, geaccepteerd en geaccordeerd door zowel de inschrijver als de gemeente Den Haag.	M

NF-029	Opslag	Het moet mogelijk zijn om toegang te krijgen tot alle gegevens van het systeem via een database export en via een API.	C
NF-030	Opslag	Database encryptie wordt gebruikt voor de opslag van persoonsgegevens.	M
NF-031	Opslag	Versleuteling vindt plaats conform best practices (de stand der techniek), waarbij geldt: de vereiste encryptie is sterker naarmate gegevens gevoeliger zijn.	M
NF-032	Security	Provisioning en deprovisioning van gebruikers binnen het systeem vindt plaats via een koppeling met de IAM omgeving van de gemeente Den Haag.	C
NF-033	Security	Er zal door de inschrijver een federatieve koppeling worden gemaakt met de Azure AD van de gemeente Den Haag.	C
NF-034	Security	Voor versies van de gebruikte authenticatie protocollen geldt dat een gangbare versie wordt gebruikt. Hiervoor geldt de huidige hoogst beschikbare versie.	M
NF-035	Security	Self signed certificaten zijn in geen enkele omgeving toegestaan.	M

3.3 Eisen en wensen aan beheer & ondersteuning

Onderstaand tabel bevat eisen en wensen die we stellen aan de inschrijver (onze samenwerkingspartner) en aan beheer en ondersteuning.

Nr.	Omschrijving	Prio
LE-001	De inschrijver biedt Nederlands sprekende telefonische ondersteuning op werkdagen van 07:30 tot 17:30 uur voor de functioneel beheerder(s) en/of key-users van het Arbo Centrum.	M
LE-002	De inschrijver biedt een Nederlandstalige webportaal voor het aanmelden en de communicatie rond de afhandeling van incidenten en vragen.	S
LE-003	Inschrijver levert hun SLA bij inschrijving waarin concrete Service Levels ter zake van het in artikel 8.3 GIBIT-2020 bedoelde Onderhoud worden vastgelegd en waarin maatregelen zijn opgenomen ter zake van het al dan niet halen van de afgesproken Service Levels. De SLA is onderdeel van de Overeenkomst en wordt jaarlijks geëvalueerd. De SLA dient in overleg met Gemeente Den Haag binnen 2 maanden na gunning definitief gemaakt zijn.	M
LE-004	De inschrijver heeft een accountmanager voor de gemeente Den Haag met wie periodiek contact is over het gebruik van het systeem, nieuwe wensen en dergelijke. Nadere afspraken hiervoor worden gemaakt in de SLA.	M
LE-005	De inschrijver garandeert het onderhoud van het systeem gedurende de looptijd van de overeenkomst.	M
LE-006	De inschrijver garandeert de beschikbaarheid van het systeem gedurende 99% van de tijd tussen 07.00 uur en 19.00 uur	M
LE-007	Een opleiding of instructie wordt gegeven binnen twee maanden na aanvraag (in de gebruiksperiode) en direct als onderdeel van de implementatie en uitrol (bij de start).	M
LE-008	Tijdens kantooruren (7:30 tot 17:30) wordt (technische) ondersteuning binnen 4 werkuren <i>in behandeling</i> genomen.	M
LE-009	Relevante aanpassingen aan het systeem als gevolg van wetwijzingen worden tijdig doorgevoerd. Het uitrollen (doorvoeren) van deze wijzing in het systeem gebeurt in nauwe samenwerking met het Arbo Centrum en alleen na akkoord.	M

LE-010	De inschrijver dient op eerste verzoek van de gemeente Den Haag mee te werken aan het opstellen van een escrow overeenkomst. De kosten voor de escrow overeenkomst zullen door de gemeente Den Haag worden gedragen.	S
LE-011	De inschrijver doet aantoonbaar aan kwaliteitsmanagement en hanteert hierbij een kwaliteitshandboek en/of heeft een kwaliteitscertificering	M
LE-012	De inschrijver maakt back-ups (reservekopieën) van de gegevens die zich in het SaaS systeem bevinden. De back-ups worden afgeschermd en beveiligd.	M
LE-013	De inschrijver is bereid een Non-Disclosure Agreement te tekenen.	S
LE-014	De inschrijver staat de klant toe om in overleg een audit uit te laten voeren door een derde onafhankelijke partij. Dit kan vervangen worden door het overleggen van en van toepassing zijnde verklaring gelijkwaardig aan ISAE 3402.	S
LE-015	De inschrijver is gedurende de looptijd van de dienstverlening verplicht om de klant te informeren wanneer er met onderaannemers wordt gewerkt of wanneer de geboden dienstverlening op andere wijze wordt uitbesteed.	M

3.4 Eisen en wensen rond informatieveiligheid

De informatie waarmee in het verzuimmanagementsysteem wordt werkt is geclassificeerd als BBN2+⁶, conform de uitkomst van de BIO Baselinetoets. In de BIO Baselinetoets is de mogelijke ondersteuning van het medisch dossier meegenomen.

Ten aanzien van informatieveiligheid zijn de volgende richtlijnen van toepassing:

- De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)
<https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/baseline-informatiebeveiliging-overheid-bio/>
- De hoofdstukken II *Privacy, beveiliging en archivering* en III *Hosting* uit de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT), evenals andere (BIO) relevante artikelen uit de GIBIT. De *Gibit 2020* en bijbehorende bijlage, de *Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen 2020*, worden als aparte bijlagen meegestuurd.
- Het vigerende Strategisch Beleidskader Informatieveiligheid Gemeente Den Haag 2019-2022
https://denhaag.raadsinformatie.nl/modules/13/overige_bestuurlijke_stukken/552872

Tevens dient de inschrijver te voldoen aan de eisen, vragen en verzoeken zoals geformuleerd in het document '*Informatieveiligheidseisen bij Inkoop*' dat als Bijlage 11 bij de stukken rond de aanbesteding worden aangeleverd.

⁶ Zie [bio-faq-v17.pdf \(bio-overheid.nl\)](#)

3.5 Eisen en wensen rond privacy

In het kader van de uitvoering van de opdracht worden persoonsgegevens verwerkt binnen de gevraagde oplossing. Van verwerking is onder meer sprake indien persoonsgegevens worden verzameld, bewaard, geraadpleegd, bijgewerkt of vernietigd. Deze persoonsgegevens zijn nodig om de capaciteitsvraagstukken af te handelen, waarbij de verwerking een gerechtvaardigde grondslag bevat: de noodzaak om een overeenkomst te sluiten en uit te voeren op basis van artikel 6 lid 1 sub b AVG. Voorts wordt door Betrokkenen toestemming verleend voor de verwerking van hun gegevens. Het verwerken van persoonsgegevens dient op zorgvuldige wijze te gebeuren. Inschrijver conformeert zich aan de volgende eisen:

Nr.	Omschrijving	Prio
PR-001	De geldende privacywetgeving is op deze aanbesteding en te implementeren systeem van toepassing. De inschrijver conformeert zich aan de AVG en faciliteert dat de opdrachtgever conform AVG kan werken	M
PR-002	De inschrijver is aan te merken als Verwerker in de zin van artikel 4 lid 7 van de AVG. Er dient daarom een Verwerkersovereenkomst afgesloten te worden, samen met de af te sluiten hoofdovereenkomst. Hiervoor wordt de verwerkersovereenkomst GDH gebruikt.	M
PR-003	De inschrijver zorgt er voor dat bij beëindiging van de hoofdovereenkomst ook de Verwerkersovereenkomst, en daarmee de verwerking van persoonsgegevens eindigt. De inschrijver dient dus de (persoons)gegevens in het systeem na beëindiging van de hoofdovereenkomst onherstelbaar te vernietigen.	M
PR-004	Ter aanvulling van PR-003 geldt tevens dat informatie, met name en indien van toepassing in het Medisch dossier, overgedragen dient te worden naar de gemeente Den Haag.	M
PR-005	De inschrijver draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens goed te beveiligen. De inschrijver biedt inzicht in de getroffen dan wel te treffen beveiligingsmaatregelen tegen onrechtmatige toegang tot het SaaS systeem en gegevens. Inschrijver toont voorts aan dat beveiligingsmaatregelen worden getroffen tegen verlies van de gegevens.	M
PR-006	In het geval van een datalek conformeert de inschrijver zich aan de afspraken uit Artikel 5 (' <i>Inbreuk in verband met Persoonsgegevens</i> ') van de Verwerkersovereenkomst.	M
PR-007	De inschrijver werkt mee aan het opstellen van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) waarbij het model van de gemeente Den Haag wordt gehanteerd.	M

PR-008	<p>Bij voorkeur staan er geen of zo min mogelijk open velden in het systeem voor de leidinggevende of anderen (niet zijnde medewerkers van het Arbo Centrum). Bij eventuele open invulvelden voor de leidinggevende moet de mogelijkheid bestaan om instructies/toelichting bij het veld in het systeem te zetten en om geautomatiseerd te attenderen door bijvoorbeeld op "verdachte" termen (bijzondere persoonsgegevens) te markeren.</p> <p>Doel hiervan is dat met behulp van het systeem moet worden voorkomen dat bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt in de verzuimmanagementsysteem zonder grondslag</p>	C
PR-009	Het systeem biedt de mogelijkheid voor de medewerker om hierin te kunnen zien met wie zijn/haar gegevens zijn/worden gedeeld	S

3.6 Eisen en wensen rond implementatie

Nr.	Omschrijving	Prio
IMP-001	De implementatie wordt fixed price uitgevoerd, dat betekent dat Inschrijver buiten het ingevulde bedrag op het Prijzenblad geen andere kosten mag berekenen aan Opdrachtgever.	M
IMP-002	Het implementatieplan zoals opgesteld ten behoeve van subgunningscriterium 3 (plan van aanpak implementatie), wordt na gunning binnen maximaal 1 maand definitief gemaakt tussen gemeente Den Haag en winnende Inschrijver.	M
IMP-003	De inschrijver levert één projectleider die gedurende het gehele implementatietraject namens de inschrijver verantwoordelijk is voor de implementatie. Alleen bij hoge uitzondering, zoals in geval van overmacht of bij niet goed functioneren, mag er van projectleider worden gewisseld.	M
IMP-004	De inschrijver levert één lead consultant die gedurende het gehele implementatietraject namens de inschrijver verantwoordelijk is voor de inrichting van het systeem. Alleen bij hoge uitzondering, zoals in geval van overmacht of bij niet goed functioneren, mag er van lead consultant worden gewisseld.	M
IMP-005	Implementatie start in januari 2022 en is afgerond in april 2022.	M
IMP-006	Inschrijver dient zorg te dragen voor adequate Gebruikersondersteuning gedurende ten minste de eerste vierweken na in productie name van het systeem.	M

3.7 Eisen en wensen rond facturatie en financiën

Nr.	Omschrijving	Prio
FIN-001	De inschrijver dient het Prijzenblad in Bijlage 7 volledig in te vullen en bij zijn Inschrijving te voegen. Er mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht door de Inschrijver.	M
FIN-002	De door de inschrijver aangeboden prijzen dienen exclusief BTW en inclusief overige belastingen en/of heffingen te zijn gesteld. De prijzen dienen te zijn gesteld in euro's.	M
FIN-003	De door de inschrijver opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn.	M
FIN-004	<p>Het facturatieschema van inschrijfsom van de eenmalige Implementatie is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 25% bij aanvang van de Implementatie; • 25% bij een gezamenlijk (in het Implementatieplan) te bepalen mijlpaal; • 25% bij livegang; • 25% na livegang, op voorwaarde dat alle restpunten/kleine gebreken die geen belemmering waren om live te gaan, zijn opgelost. 	M
FIN-005	De dienstverlening voor het Verzuimmanagementsysteem kan gefactureerd worden vanaf het moment van livegang.	M
FIN-006	<p>Inschrijver factureert de dienstverlening voor het verzuimmanagementsysteem per kwartaal achteraf. Inschrijver vermeldt op de factuur de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inkoopordernummer; • uw btw-identificatienummer; • factuurnummer; • factuurdatum; • naam en adres; • KvK nummer; • IBAN-bankrekeningnummer; • naam contactpersoon van GDH; • postadres van GDH. 	M

	Ten aanzien van de uitgevoerde dienstverlening dient in ieder geval het volgende te worden opgenomen: <ul style="list-style-type: none">• het kwartaal van de geleverde dienst;• het toegepaste btw-tarief;• de totale vergoeding.	
FIN-007	De facturen voor worden digitaal als pdf-bijlage verstuurd naar e-mailadres: facturen@denhaag.nl ter attentie van de in de SLA vermelde contactpersoon.	M
FIN-008	Facturatie van aanvullende consultancy vindt plaats op basis van het dagtarief zoals door Inschrijver opgegeven op het prijzenblad zoals ingediend bij Inschrijving op de Aanbesteding.	M
FIN-009	Inschrijver is akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst factuur.	M

3.8 Eisen en wensen rond de optie: 'medisch dossier'

Zoals beschreven in hoofdstuk 2.5 van de Aanbestedingsleidraad overweegt Gemeente Den Haag om een aanvullende dienst bij de winnende Inschrijver af te nemen. Onderstaande eisen zijn van toepassing op deze optie.

Vanwege *enkelvoudige registratie en meervoudig gebruik van gegevens* en een meer veilige manier van werken onderzoekt het Arbo Centrum de ingebruikname van het medisch dossier binnen het systeem.

Het Arbo Centrum wil mogelijk het medisch dossier *een integraal onderdeel* laten zijn van het aan te schaffen verzuimmanagementsysteem. Dat wil zeggen dat het medisch dossier een onderdeel is van het systeem dat zal worden aangeschaft of eventueel een aparte maar zo volledig mogelijk geïntegreerde onderdeel ('*module*') ervan is.

Het medisch dossier is een onderdeel dat *alleen gebruikt wordt door de bedrijfsartsen* en dient daarom *afgeschermd* te zijn voor andere gebruikers van het verzuimmanagementsysteem. Het dossier dient *te voldoen aan de NVAB criteria*.

Rapportage en vastlegging

Ten behoeve van het medisch dossier willen de bedrijfsartsen *overzichten inzake het ziekteverzuim*, zowel op *individueel* (over één medewerker) als op *afdelingsniveau* als op *dienstniveau* (organisatieonderdeel).

De bronnen van de gegevens voor deze rapportages zijn *Oracle HR* en *het Verzuimmanagement - systeem*. Daarnaast willen we de bedrijfsartsen ook *rapportages uit het medisch dossier* (op basis van door hen ingevulde informatie) in combinatie met gegevens uit Oracle HR en het Verzuimmanagementsysteem.

Indien er sprake is van ziekteverzuim (Wet Verbetering Poortwachter is dan van toepassing) wordt het advies vastgelegd in het verzuimmanagementsysteem. De leidinggevende kan (op basis van autorisaties voor die rol) dit advies dan vervolgens inzien in het verzuimmanagementsysteem.

Bijlage A: Beschrijving soorten gebruikers (rollen)

- Bedrijfsarts
Bepaalt of er sprake is van ziekte en beoordeelt de belastbaarheid. Hij/zij geeft een re-integratieadvies aan de collega en de leidinggevende waardoor beiden richting kunnen geven aan herstel en re-integratie.
- Bedrijfsmaatschappelijk werker
Bedrijfsmaatschappelijk werk (BMW) biedt professionele ondersteuning aan alle medewerkers die in hun functioneren belemmerd (dreigen te) worden door werk en/of privé problemen.
- Functioneel beheerder
Het Arbo Centrum wil het functioneel beheer bij de leverancier beleggen. Doel en reden hiervan is dat het Arbo Centrum snelle en flexibele beheer en ondersteuning wil. De functioneel beheerder ondersteunt primair de key user maar kan ook desgevraagd individuele gebruikers ondersteunen bij vragen of problemen.
- Key user
De key user (of: *senior gebruiker*; *super user*) is aanspreekpunt voor en ondersteunt de interne gebruikers van het systeem. Tevens is hij/zij contactpersoon naar de functioneel beheerder bij de leverancier. Hij/zij mag meldingen (incidenten, vragen e.d.) indienen bij de leverancier. Hij/zij levert input voor vraagstukken rond informatieveiligheid en privacy door bijvoorbeeld overzichten te maken van het gebruik /mutaties (logging). De key user rol kent een hogere autorisatie binnen het systeem. Op basis hiervan kan de key user bepaalde zaken zelf doen (zonder inzet van functioneel beheer), zoals:
 - Gebruikers aanmaken of rechten van gebruikers aanpassen (bv. toekennen aan rollen)
 - Standaard rapportages (laten) aanpassen
 - Andere, simpele instellingen in het systeem beherenIn overleg wordt deze rol en diens taken en verantwoordelijkheden belegd bij één of meerdere key users.
- Leidinggevende
De leidinggevende heeft de regie op de verzuimbegeleiding gedurende 104 weken. Hij is eindverantwoordelijk voor het naleven van alle verplichtingen het kader van de Wet Verbetering Poortwachter, inclusief het re-integratiedossier, met als doel langdurig verzuim te voorkomen en spoedige en duurzame re-integratie te bevorderen. De leidinggevende laat zich hierbij (proactief) adviseren door de Bedrijfsarts, POB-er, casemanager en/of de HR adviseur.

- Medewerker
Is verantwoordelijk voor zijn/ haar (duurzame) inzetbaarheid, verzuimgedrag en re-integratie. De medewerker heeft inzage in voor hem/haar relevante gegevens in het systeem waarmee hij/zij meer betrokken wordt in zijn/haar verzuimtraject.
- Praktijk Ondersteuner Bedrijfsarts (POB-er)
Werkt in taakdelegatie van de bedrijfsarts en voert onder diens supervisie vooraf afgesproken taken uit. De POB-er is gehouden aan het medisch beroepsgeheim. De POB-er adviseert en coacht medewerker en leidinggevende met name bij het aanpakken van de niet-medische oorzaken van verzuim.
- Procesondersteuner
Werkt in taakdelegatie van de bedrijfsarts en voert onder diens supervisie vooraf afgesproken taken uit.
- Verzuimcoach
Adviseert en ondersteunt leidinggevenden als de verzuimduur van een verzuimende medewerker langer duurt dan 13 (in de toekomst vanaf week 6) weken.

Bijlage B: Proces Verzuimmanagement

Eerste dag

Ziekmelding: medewerker meldt zich op de eerste werkdag bij zijn leidinggevende of diens vervanger. Er is diezelfde dag nog contact. Leidinggevende voert de ziekmelding in in Oracle.

Rond de 7^e dag

De POB belt met de verzuimende medewerker, en stelt de anamnese. Geeft advies aan medewerker. Legt het advies vast in de verzuimmanagementsysteem. Leidinggevende krijgt daarvan een signaal.

Week 6

Probleemanalyse: de afspraak voor het spreekuur met de bedrijfsarts wordt gemaakt door de POB.

Week 8

Plan van Aanpak: In het Plan van Aanpak worden de reïntegratieafspraken vastgelegd. Basis is de probleemanalyse. De leidinggevende en de medewerker voeren een 3-gesprek met de verzuimcoach. De leidinggevende moet (nog steeds) het Plan van Aanpak opstellen; dit wordt administratief verwerkt door de verzuimcoach. De verzuimcoach denkt ook inhoudelijk mee over de benodigde stappen. De leidinggevende moet samen met zijn medewerker het plan uitvoeren. De verzuimcoach ondersteunt hierbij maximaal.

1 jaar

De eerstejaarsevaluatie. Als een zieke werknemer na 1 jaar nog niet volledig aan het werk is, is het tijd om (de 6-wekelijkse cyclus van) het Plan van aanpak te evalueren. Dat gaat met een eerstejaarsevaluatie.

In de tabel staan de taken van de actoren in het huidige en in het nieuwe proces. De veranderingen ten opzichte van het huidige proces zijn *cursief* aangegeven.

Actor	Huidig proces	Actor	Nieuw proces bij DSB en DPZ
Leidinggevende	<ul style="list-style-type: none"> • Is samen met de medewerker verantwoordelijk voor de reïntegratie • Ontvangt en bespreekt met de medewerker de ziekmelding • Voert de ziekmelding in in Oracle • Initieert alle taken volgens de wet Verbetering Poortwachter • Voert zelf alle gemaakte afspraken in/does zelf de dossieropbouw in het verzuimmanagementsysteem 	Leidinggevende	<ul style="list-style-type: none"> • Is samen met de medewerker verantwoordelijk voor de reïntegratie • Ontvangt en bespreekt met de medewerker de ziekmelding • Voert de ziekmelding in in Oracle • <i>Heeft leesfunctie in het Verzuimmanagementsysteem</i>
Medewerker	<ul style="list-style-type: none"> • Is samen met de leidinggevende verantwoordelijk voor de reïntegratie • Bespreekt met de leidinggevende de (gevolgen van de) ziekmelding 	Medewerker	<ul style="list-style-type: none"> • Is samen met de leidinggevende verantwoordelijk voor de reïntegratie • Bespreekt met de leidinggevende de (gevolgen van de) <i>afwezigheidsmelding</i> • <i>Wordt actief geïnformeerd tijdens het verzuim- en reïntegratieproces, over het nemen van verantwoordelijkheid door heldere communicatie over plichten en rechten</i>
		POB	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Neemt vanaf 1 week verzuim contact op met verzuimende medewerker</i> • <i>Bespreekt achtergrond van het verzuim</i> • <i>Geeft advies aan medewerker en leidinggevende over werkhervatting</i> • <i>Verwijst indien nodig door naar bedrijfsarts</i> • <i>Organiseert en plant een spreekuur probleemanalyse</i> • <i>Monitort de casus in de eerste 6 weken van verzuim</i> • <i>Werkt onder eindverantwoordelijkheid van de bedrijfsarts</i>
Verzuimcoach	<ul style="list-style-type: none"> • Verzuimcoach adviseert en ondersteunt leidinggevend en als de verzuimduur van een verzuimende medewerker langer duurt dan 13 weken. • Maatwerk-afspraken over eerdere inzet van de verzuimcoach (vanaf de eerste dag van verzuim) • Monitort de uitvoering van de (wettelijke) processtappen door de leidinggevende 	Verzuimcoach	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Adviseert, informeert en ondersteunt de leidinggevende én de medewerker vanaf 6 weken verzuim</i> • <i>Initieert alle taken volgens de wet Verbetering Poortwachter en andere wettelijke verplichtingen</i> • <i>Voert alle gemaakte afspraken in/verzorgt de dossieropbouw</i> • <i>Zit op de wettelijk vastgelegde momenten actief aan tafel</i> • <i>Kan op aangeven van de POB eerder worden ingezet</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • en ondersteunt daarbij. 		<p><i>Let op: Casemanager/LG blijft verantwoordelijk voor het invullen van de RIV documenten! Verzuimcoach adviseert</i></p>
Bedrijfsarts	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft medisch oordeel over arbeids-(on)geschiktheid • Voert 3-gesprekken • Stelt probleemanalyse en advies op • Voert periodieke evaluaties met leidinggevende en medewerker uit • Stelt medische informatie voor het re-integratieverslag van de WIA-aanvraag op • Voert wettelijke plichten WVP uit 	Bedrijfsarts	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Is eindverantwoordelijk</i> voor het medische oordeel over arbeids-(on)geschiktheid • Voert 3-gesprekken • <i>Neemt verzuimdossier over van POB na 6 weken</i> • Stelt probleemanalyse en advies op • Voert periodieke evaluaties met leidinggevende en medewerker uit • Stelt medische informatie voor het re-integratieverslag van de WIA-aanvraag op • Voert wettelijke plichten WVP uit

Overzichtsscherm ‘Medewerker’ (Verzuimcoaches).

Voorbeeld van de gegevens van een medewerker die door de Verzuimcoaches wordt gebruikt:

<ul style="list-style-type: none"> • Traject ID • Protocol • Start datum • Eind datum • Duur • Percentage hersteld • AT uren • Status • Classificatie (Ziekte) • NAW • Personeelsnummer • Geslacht • Geboortedatum • BSN 	<ul style="list-style-type: none"> • Tel. Nr.Werk • Tel. Nr. Thuis • Tel. Nr. Mobiel • E-mailadres • E-mailadres privé • Tijdelijke verblijfplaats • Contactpersonen van werkgever (naam, e-mail adres, type) • Afdeling • Vestiging • Werkuren • UWV referentie • Persoonlijke notitie
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bijlage C: Proces Bedrijfsmaatschappelijk Werk (BMW)

Proces van BMW in het huidige verzuimmanagementsysteem

Verzoeken voor het nieuwe systeem ten opzichte van het oude systeem zijn onderstreept.

Hieronder volgt een beschrijving van het gebruik van de verzuimmanagementsysteem door bedrijfsmaatschappelijk werk.

De volgende processen worden beschreven:

1. Aanmelding van een medewerker, het aanmaken van een traject en het plannen van een afspraak
2. Gebruik van de agenda en de (afgeschermd) dossiers van medewerkers (vullen en raadplegen)
3. Genereren van data uit het systeem op drie verschillende manieren

1. Aanmelding van een medewerker, aanmaken van een traject en plannen van een afspraak

Acties door Procesondersteuning (PO) van het Arbo Centrum (AC):

- Medewerker vraagt een gesprek aan met BMW, via procesondersteuning (PO) van het AC
 - Soms wordt door een leidinggevende (LG) of een bedrijfsarts (BA) een gesprek voor een medewerker aangevraagd bij PO
 - Soms wordt een BMW-er direct benaderd en voert de BMW-er onderstaande acties uit (traject aanmaken, afspraak inplannen, etc)
- PO zoekt het dossier van de medewerker op in de verzuimmanagementsysteem
- PO maakt een traject aan in het dossier van de medewerker via knop traject starten. Het traject krijgt een uniek nummer en een startdatum.
- PO plant met de medewerker een afspraak voor een Intakegesprek (standaard 90 minuten) in de agenda van een van de BMW-ers.
- PO zet in het afspraakformulier het dossier van de medewerker en het trajectnummer. PO geeft in de afspraak het tijdstip aan en de locatie.
- PO zet in de notities van de afspraak benodigde informatie voor de afspraak (zoals aanleiding, live, telefonisch, teams, contactgegevens, etc)
 - Verzoek: keuzemenu wie de aanvrager van het gesprek is (LG, BA, medewerker, etc) en tekstvak toevoegen voor naam van behandelende BA en eventueel de vraag aan BMW.
 - Verzoek: koppelmogelijkheid traject aan de behandelende BMW-er
 - Verzoek: keuzemenu/tekstvak voor reden van afzeggen van BMW-gesprek (in te vullen door PO of BMW-er, afhankelijk van bij wie de medewerker zich afmeldt)
- PO stuurt via een knop een brief met bevestiging afspraak naar het huisadres van de medewerker.
 - Verzoek is om hierbij optie mail en SMS toe te voegen, voor bevestiging afspraak en no show
 - Should have: automatisch versturen van een herinnering per SMS, 24 uur voor de afspraak, naar privé mobiel nummer.

2. Gebruik van de agenda en de (afgeschermd) dossiers van medewerkers (vullen en raadplegen)

Acties door Bedrijfsmaatschappelijk werker (BMW-er):

- BMW opent de verzuimmanagementsysteem en opent via het beginscherm de agenda om te zien welke afspraken er in staan (weekoverzicht)
 - BMW gebruikt de verzuimmanagementsysteem agenda voor planning van al haar werkgerelateerde activiteiten.

- In de agenda staan verschillende soorten afspraken (spreekuursoorten en activiteiten) met verschillende tijdsduren. Sommigen afspraken zijn gekoppeld aan een dossier van een medewerker, sommige afspraken zijn gekoppeld aan een dienst of aan gemeente Den Haag.
- BMW kan ook agenda's van collega's openen via een drop down menu en kan in die agenda's ook afspraken maken en wijzigen.
- Verzoek is om in de agenda afspraken met meerdere BMW-ers tegelijk te kunnen plannen.
- Herhaalafspraken plannen (elke dag, elke week, elke 2, 3, 4, 5 en 6 weken) is mogelijk
- Verzoek is om deze agenda te koppelen met de outlook agenda, als dat mogelijk is.
- BMW opent via de afspraak (Intakegesprek) het dossier van de medewerker waarin alle contactgegevens van de medewerker te vinden zijn en die van de leidinggevende. Daarnaast is in een tabblad van het dossier de afspraakgeschiedenis met BMW te vinden (en eerder ook met BA, maar dat is niet meer zichtbaar) en een tabblad met eerdere gespreksverslagen. Dit deel van het dossier is afgeschermd en alleen zichtbaar voor BMW-ers. Een LG of PO of BA of VC kan dit deel niet zien. Ook kan BMW in het dossier zien of een medewerker ziek is gemeld en of het uit dienst is en welke traject nummers er aan het dossier van de medewerker gekoppeld zijn.
- BMW plant met de medewerker een Vervolggesprek (standaard 60 minuten) in de agenda van de BMW-er. De medewerker moet deze afspraak zelf noteren in zijn outlook agenda.
- Na het gesprek klikt BMW in de afspraak op uitvoeren, waarna een verslagformulier verschijnt.
- BMW selecteert in het verslagformulier een hulpvraag categorie, sub categorie, verwijzer, eventuele doorverwijzing, aard van de hulpverlening, overleg met derden en toestemming om informatie te delen met BA en/of LG.
- BMW klikt op opslaan en kan later het verslagformulier nog wijzigen, mocht dat nodig zijn.
- Bij klikken op uitvoeren in de afspraak Vervolggesprek binnen een traject verschijnt hetzelfde verslagformulier van dat traject met de eerder ingevulde gegevens. Ook het gespreksverslag van de vorige keer staat nog in het tekstvak. BMW vult het gespreksverslag aan en klikt op opslaan.
- Als een medewerker niet komt opdagen op de afspraak klikt de BMW-er in de afspraak op uitvoeren en dan op 'werknemer is niet verschenen'. De afspraak krijgt dan het label 'no show'. Bij no show is het mogelijk om een standaard brief naar de medewerker te versturen.
- Na een aantal gesprekken sluit BMW het traject met de medewerker af, via de knop 'traject sluiten' op het beginscherm. BMW kan hierbij een reden van afsluiten traject opgeven in een tekstvak.
 - Verzoek: toevoegen keuzemenu met opties voor reden van afsluiten traject (traject positief afgerond, traject afgerond met doorverwijzing, traject voortijdig beëindigd door medewerker, niet tot afspraak gekomen, of anders, namelijk:)

Knoppen op beginscherm naar dossiers:

- Zoeken op medewerker, uitgebreid zoeken, ook naar medewerkers die uit dienst zijn
- Traject starten, om een traject van een medewerker op te starten
- Traject sluiten, om een traject van een medewerker af te sluiten
- De laatste 5 geopende dossiers van medewerkers zijn zichtbaar en klikbaar

Knoppen in dossier van medewerker:

- Client dossier koppelen aan een andere BMW-er. Medewerkers van een bepaalde dienst worden automatisch gekoppeld aan de BMW-er die die dienst in portefeuille heeft. Handmatig is deze koppeling te wijzigen via een knop ('overige acties' heet deze knop nu)

- Verzoek is om per traject (en niet per client) een BMW-er te koppelen en dit al aan het begin van het traject aan te laten vinken door degene die het traject aanmaakt en de eerste afspraak plant
- Bovenaan het dossier van een medewerker is het organisatie pad te zien (organogram), waarbij gemeente, directie, afdeling en team klikbaar zijn. Klikken op gemeente Den Haag of een bepaalde afdeling geeft een overzicht van het aantal lopende trajecten binnen die selectie. Per BMW-er of van alle BMW-ers (selecteerbaar in drop down menu)
 - Het overzicht van het aantal lopende trajecten per BMW-er of BMW als geheel binnen een selectie (gemeente Den Haag) wordt veel gebruikt. Verzoek is om het overzicht lopende trajecten gemakkelijk toegankelijk te maken.
 - Voorheen konden wij de gehele organisatiestructuur doorklikken op alle niveaus (net als een mappenstructuur in outlook of een verkenner). Met het aanpassen van VERZUIMMANAGEMENT SYSTEEM is deze optie verdwenen. Verzoek is om de klikbare organisatiestructuur weer toe te voegen.

3. Genereren van data uit het systeem

BMW exporteert op verschillende manieren data uit het systeem naar Excel voor verschillende doeleinden.

- Een overzicht van gestarte en/of afgesloten trajecten in een geselecteerde periode, met als output in Excel de kolommen trajectnummer (toevoegen), personeelsnummer, naam medewerker, afdeling, startdatum, einddatum, reden van beëindiging traject.
(Deze data is nu via de knop 'trajecthistorie afdrukken' te genereren, bovenaan het overzicht lopende trajecten per BMW-er)
- Een overzicht van alle trajecten in een bepaalde periode met alle gegevens uit de verslaglegging van die trajecten. In Excel komen dan de kolommen trajectnummer, personeelsnummer (toevoegen), naam medewerker, verwezen door...., verwezen naar, wel of geen verzuim, categorie hulpvraag, etc)
(Deze data is nu via de knop statistieken te genereren, op een apart tabblad in VERZUIMMANAGEMENTSYSTEE)
 - Verzoek: behandelaar BMW-traject toevoegen aan de tabel
 - Verzoek: inhoud van sommige tekstvakken uit de verslaglegging toevoegen aan de tabel (bijvoorbeeld bij de hulpvraag optie 'Anders, namelijk:' en een tekstvak met BA. Niet het tekstvak met gespreksverslagen)
 - Verzoek: aantal gesprekken per traject toevoegen aan de tabel
- Daarnaast wordt uit de agenda's ook data gegenereerd om een analyse van de tijdsbesteding van BMW te maken. Hoe deze data tot stand komt weet ik niet. Een collega van BEC-I exporteert dit voor ons naar BI.

Bijlage D: Proces Procesondersteuning

Procesflow PO rondom inplannen

Bedrijfsartsen:

Aanvraag Spreekuur Probleemanalyse

- Aanvraag spreekuur probleemanalyse komt bij ons in de takenlijst
- Wij bellen de medewerker op om een afspraak te maken
- We maken de afspraak in de agenda van de betreffende bedrijfsarts
- In de afspraak noteren we de dienst van de medewerker en of het fysiek of telefonisch is
- We versturen de uitnodigingsbrief brief (per mail of post) die bij het spreekuur hoort (telefonisch of op locatie)
- We controleren in het systeem en bij de medewerker of het juiste telefoonnummer erin staat als het een telefonisch spreekuur is
- De taak is daarna uitgevoerd

Open Spreekuur

- We krijgen een aanvraag voor een openspreekuur door via VERZUIMMANAGEMENTSYSTEEM, de mail of telefonisch (MW/LG)
- We maken voor de medewerker een dossier aan, vertrouwelijk of algemeen
- In de agenda van de bedrijfsarts plannen we een OS in
- In de afspraak noteren we de dienst van de medewerker en op welk verzoek het is gepland
- We versturen de uitnodigingsbrief (per mail of post) die bij het OS hoort (op verzoek van leidinggevende of op eigen verzoek)
- We controleren in het systeem en bij de medewerker of de juiste telefoonnummers erin staat als het een telefonisch spreekuur is
- Als de afspraak via VERZUIMMANAGEMENTSYSTEEM is gemaakt is de taak daarna uitgevoerd

Vervolggesprek

- Op verzoek van de bedrijfsarts plannen we voor een medewerker een vervolggesprek in
- In het advies staat na welk termijn de afspraak gepland mag worden
- We bellen de medewerker en geven de nieuwe datum van de vervolgafspraak door
- In de afspraak noteren we dat het een vervolgafspraak is
- We versturen de juiste uitnodigingsbrief (per mail of post) naar de medewerker (telefonisch of op locatie)
- Hierna is de taak "plan de vervolgafspraak in" uitgevoerd

BMW:

Intake

- We krijgen een aanvraag voor intake bij BMW via de mail of telefonisch van een medewerker, bedrijfsarts of leidinggevende
- We maken een traject aan bij de medewerker
- We bellen de medewerker om een afspraak te maken
- In de afspraak in de agenda wordt genoteerd welke dienst het is en op welk telefoonnummer de medewerker bereikbaar is
- We versturen daarna de juiste uitnodigingsbrief naar de medewerker (telefonisch of op locatie)
- Vervolgens staat er in de takenlijst een taak voor ons open "opstartformulier BMW" en daar noteren we in op welk verzoek de afspraak is gemaakt en via waar het verzoek is binnen gekomen
- Hierna is de taak uitgevoerd

Bijlage E: Proces WGA

Corporate Proces WIA concern

Doel:

- Beperken schadelast WIA
- Optimaal inrichten Proces WIA binnen de gemeente Den Haag

Corporate niveau			
Wanneer?	Wie?	Wat?	Waarmee?
Elk kwartaal	VC-WIA	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporteren over aantal dossiers, aantal ingezette herbeoordelingen en bezwaar en beroepszaken en besparingen • Controleren UWV declaraties. Bij onterechte toerekeningen dit laten corrigeren door UWV. 	<ul style="list-style-type: none"> • Format kwartaalrapportage • WGA werkinstructie • UWV declaraties op UWV werkgeversportal • WGA werkinstructie • WGA overzicht
		<ul style="list-style-type: none"> • Beoordeel periodiek of het eigenrisicodragerschap volledig in eigen beheer uitvoeren nog steeds de beste keuze is en betrek daarbij de (financieel) verantwoordelijken 	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in schadelast verzuim en WGA, ontwikkelingen verzuim en risicodossiers
	VC-WIA	<ul style="list-style-type: none"> • Benut cofinancieringsmogelijkheden Aanvullende Arbeidsongeschiktheidsverzekeraar bij activiteiten gericht op het vergroten van het inkomen van WGA gerechtigden, zoals bij het financieren van re-integratie trajecten 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Verleen aan alle WGA gerechtigden de status van voorrangskandidaat, zodat zij met voorrang in aanmerking komen voor vacatures binnen Gemeente Den Haag. 	

Corporate niveau			
Wanneer?	Wie?	Wat?	Waarmee?
		<ul style="list-style-type: none"> Geef aandacht aan de samenhang tussen het eigenrisicodragerschap ZW, WGA en WW 	<ul style="list-style-type: none">
		<ul style="list-style-type: none"> Benut optimaal subsidies/loonkostenvoordeel/regres en verminder daarmee de WGA schadelast doordat deze in geval van no-risk en regres niet voor rekening van Gemeente Den Haag komt. Actualiseer de procesbeschrijvingen. Breng in beeld welke partijen betrokken zijn bij het benutten van Subsidies/loonkostenvoordeel/regres. Organiseer deze samenwerking en spreek af hoe er gerapporteerd zal worden. 	<ul style="list-style-type: none">
		<ul style="list-style-type: none"> Actualiseer het WGAbeleid en stel vast wanneer het opnieuw geëvalueerd en zonodig geactualiseerd wordt. Neem daarin de wijzigingen mee als gevolg van het eigenrisicodragerschap voor WGA-flex sinds 1 januari 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> Kaderdocument WIA beleid/ procedures gemeente Den Haag
		<ul style="list-style-type: none"> Richt de ZBO procedure in (mogelijkheid maatregel op te leggen aan WGA gerechtigde indien deze zich niet houdt aan de verplichtingen zoals opgesteld; inrichten bezwaar en klachtenprocedure) 	<ul style="list-style-type: none">
		<ul style="list-style-type: none"> Plan van aanpak voor WGA gerechtigden 	<ul style="list-style-type: none">

Proces WIA

(versie april 2018)

Doel:

- Beperken schadelast WIA
- Ontzorgen leidinggevende van langdurig zieke medewerker in fase aanvraag uitkering

Dossierniveau			
Wanneer?	Wie?	Wat?	Waarmee?
Week 40	Medewerkers HRS (team SFC)	<ul style="list-style-type: none"> • Berekenen WIA maandloon en communiceren aan VC-WIA (Als WIA maandloon bekend is kan gestuurd worden op <35% of IVA) 	<ul style="list-style-type: none"> • Loon in 12 maanden voorafgaand aan 1^e A.O. dag
Vanaf week 42 elk kwartaal	VC-WIA	<ul style="list-style-type: none"> • Toetst dossier m.b.v. risicotool , ook de dossiers van de medewerkers die tijdens 104 weken ziek uit dienst gaan • ZW ERD dossiers: afweging maken of bezwaar wordt gemaakt tegen 1^ejaars ZW beoordeling, in afstemming met ZW ERD uitvoerder • Bij hoog instroomrisico zo mogelijk risico beïnvloeden i.o.m. VC/ ZW ERD uitvoerder 	<ul style="list-style-type: none"> • Risicotool
Week 88	Leidinggevende	<ul style="list-style-type: none"> • Ontvangt een signaal vanuit het verzuimmanagementsysteem • Licht aan de medewerker het aanvraagproces WIA-uitkering toe • Vraagt actueel oordeel Bedrijfsarts aan 	
Ca. Week 90	Bedrijfsarts	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft actueel oordeel en medische informatie (in gesloten enveloppe) aan de medewerker 	<ul style="list-style-type: none"> • Uploaden portaal
Ca. Week 90	Reguliere VC	<ul style="list-style-type: none"> • Schrijft een samenvatting van het verzuimdossier t.b.v. het UWV (indien nodig) 	

Dosierniveau			
Wanneer?	Wie?	Wat?	Waarmee?
		<ul style="list-style-type: none"> • Adviseert de leidinggevende over de juiste stukken en juiste invulling daarvan en ziet erop toe dat alle stukken ondertekend zijn. 	
Ca. Week 90	Leidinggevende	<ul style="list-style-type: none"> • Plant een gesprek met de medewerker • Stelt tijdens dit driegesprek, in samenspraak met de medewerker, de eindevaluatie op en completeert waar nodig het dossier (alle stukken ondertekend etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> •
Week 90	Reguliere VC	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgt voor verzending van de stukken aan het UWV namens de werkgever en geeft zichzelf op als contactpersoon voor het UWV: <ul style="list-style-type: none"> ○ Indien het UWV van mening is dat het dossier niet compleet is, stuurt UWV bericht welke aanvullingen nodig zijn; de Verzuimcoach zorgt ervoor dat de leidinggevende en/of de medewerker het dossier completeren en stuurt het dossier opnieuw naar het UWV. ○ Indien het UWV vragen heeft t.a.v. de inhoud van het dossier, beantwoordt de Verzuimcoach deze (eventueel na raadpleging van de leidinggevende). 	<ul style="list-style-type: none"> •
Uiterlijk week 93	Medewerker	<ul style="list-style-type: none"> • Heeft brief ontvangen van het UWV dat WIA-uitkering aangevraagd dient te worden (inclusief instructie). • Vraagt WIA-uitkering aan en stuurt medische informatie (afkomstig van Bedrijfsarts) mee. 	
Week 93	Reguliere VC	<ul style="list-style-type: none"> • Controleert of de medewerker de WIA-aanvraag heeft gedaan • Overlegt eventueel met de Arbeidsjurist over mogelijke stappen indien de medewerker weigert de WIA-uitkering aan te vragen. 	

Dossierniveau			
Wanneer?	Wie?	Wat?	Waarmee?
Na ontvangst UWV-beschikking))	Verzuimcoach	<ul style="list-style-type: none"> • Raadpleegt UWV Portal • Toetst beschikking op recht, hoogte en duur (administratieve toets) • Maakt bezwaar indien een van deze drie niet kloppen; stuurt in dat geval mail aan de VC-WIA (WIA@denhaag.nl) • 'No risk' status aan HRS • Ontvangt de beschikking op papier (inclusief AD-rapport) naar de VC-WIA (WIA@denhaag.nl) 	<ul style="list-style-type: none"> • UWV Portal <p>->80-100 35-80 Check no risk</p>
Na ontvangst UWV-beschikking	VC-WIA	<ul style="list-style-type: none"> • Gaat na of de uitkomst UWV-beoordeling aansluit bij de inschatting vooraf • Dient pro forma bezwaar in bij UWV (standaardbrief), inclusief machtiging om medische gegevens op te sturen aan de arts gemachtigde • Informeert de reguliere VC over beschikking en pro forma bezwaar à reguliere VC informeert de leidinggevende • Informeert de arts gemachtigde en stuurt scans van beschikking en pro forma bezwaar toe (per email) • Informeert de medewerker over beschikking en pro forma bezwaar (standaardbrief) en stuurt brief instroom • Registreert pro forma bezwaar in WGA actielijst (datum) 	<ul style="list-style-type: none"> • Standaardbrief pro forma bezwaar • WGA werkinstructie <p>• Standaardmail</p> <p>• Standaardbrief informeren medewerker</p> <p>• WGA-overzicht</p>
Na ontvangst pro forma bezwaar	UWV	<ul style="list-style-type: none"> • Stuurt medisch dossier (=medisch oordeel Bedrijfsarts en medisch oordeel arts UWV) naar de arts gemachtigde 	<ul style="list-style-type: none"> •

Dossierniveau			
Wanneer?	Wie?	Wat?	Waarmee?
		<ul style="list-style-type: none"> • Geeft aan arts gemachtigde en aan VC-WIA datum aan voor wanneer het dossier gecompleteerd moet zijn 	
Na ontvangst reactie UWV	VC-WIA	<ul style="list-style-type: none"> • Noteert datum voor wanneer het dossier gecompleteerd moet zijn in WGA-overzicht • Bewaakt de termijn en rappelleert de arts gemachtigde indien nodig 	<ul style="list-style-type: none"> • WGA-overzicht
Na ontvangst medisch dossier	Arts gemachtigde	<ul style="list-style-type: none"> • Toetst (op papier) het oordeel van het UWV en adviseert de VC-WIA om bezwaar door te zetten of in te trekken (incl. inschatting tijdsbesteding arts aan dit dossier bij advies "doorzetten") 	<ul style="list-style-type: none"> •
Na ontvangst advies arts gemachtigde	VC-WIA	<ul style="list-style-type: none"> • I.g.v. advies "bezwaar intrekken": geeft aan het UWV door het bezwaar in te trekken (telefonisch) • I.g.v. advies "bezwaar doorzetten": <ul style="list-style-type: none"> ○ Geeft de arts gemachtigde opdracht om bezwaar aan te tekenen (medische en/of arbeidsdeskundige gronden). Dit bezwaar valt onder medisch geheim, dus VC-WIA krijgt <u>geen</u> afschrift ○ Informeert de reguliere VC over doorzetten bezwaar (per email) à reguliere VC informeert leidinggevende ○ Registreert doorzetten bezwaar in WGA-actielijst 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Standaardmail aan arts gemachtigde "Opdracht bezwaar aantekenen" ○ WGA-overzicht
Na ontvangst beslissing UWV op bezwaar	VC-WIA	<ul style="list-style-type: none"> • Slaat beschikking op in het dossier van de medewerker • VC-WIA houdt kosten arts gemachtigde op dit dossier bij in WGA-overzicht 	<ul style="list-style-type: none"> • Mappenstructuur VC • WGA-overzicht • WGA werkinstructie • WGA werkinstructie

Dossierniveau			
Wanneer?	Wie?	Wat?	Waarmee?
		<ul style="list-style-type: none"> Houdt besparingen bij omzetten WGA naar IVA of naar lager A.O.% bij 	
Gedurende 3 ^e re-integratiejaar	Leidinggevende	<ul style="list-style-type: none"> Onderhoudt contact met de WGA-gerechtigde over voortzetting Plan van Aanpak traject, wijzigingen in omstandigheden e.d. Onderhoudt contact met de VC bij wijzigingen in de situatie, stagnaties e.d. en vraagt advies waar nodig Vraagt interventies / hulpmiddelen aan t.b.v. verbeteren belastbaarheid / benutten restcapaciteit; initieert mutaties zoals overplaatsing, urenvermindering e.d. 	<ul style="list-style-type: none">
Gedurende 3 ^e re-integratiejaar	Reguliere VC	<ul style="list-style-type: none"> Onderhoudt contact met de leidinggevende, ongeveer eens per kwartaal (telefonisch); adviseert over interventies / hulpmiddelen; herplaatsing; urenvermindering e.d.; geeft relevante bevindingen door aan VC-WIA Onderhoudt contact met de Casemanager Mobiliteit over het vinden van een passende functie voor de WGA-gerechtigde <ul style="list-style-type: none"> Indien WGA-gerechtigde een nieuwe functie krijgt met lager salaris in geval van <35%: adviseert over aanvraag WW-plus uitkering 	<ul style="list-style-type: none">
Gedurende 3 ^e re-integratiejaar	VC-WIA	<ul style="list-style-type: none"> Legt relevante bevindingen die hij doorkrijgt van reguliere VC vast in WGA-overzicht 	
Gedurende 10 jaar WGA	VC-WIA	<ul style="list-style-type: none"> Onderhoudt contact met de reguliere VC en eventueel de leidinggevende over herbeoordeling en indien er contact is geweest met het UWV. Neemt actie indien de situatie daarom vraagt: 	

Dossierniveau			
Wanneer?	Wie?	Wat?	Waarmee?
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Indien de loongerelateerde uitkering ongezien wordt voortgezet: VC-WIA dient bezwaar in (dit kan zonder arts gemachtigde) en informeert de WGA-gerechtigde over het bezwaar (standaardbrief) ○ Vraagt een herbeoordeling aan indien hiervoor aanleiding is (verbetering of verslechtering van de inzetbaarheid): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informeert de WGA-gerechtigde over de aanvraag herbeoordeling (standaardbrief) ▪ Bewaakt of UWV het verzoek tot herbeoordeling heeft ontvangen en neemt telefonisch contact op indien na 5 dagen geen ontvangstbevestiging binnen is. ▪ Neemt, indien nog geen uitsluitel ontvangen is, na 8 weken contact op met het UWV om te informeren naar de stand van zaken mbt herbeoordeling à indien UWV te laat beslist, dient VC-WIA een melding te late beslissing in (#) en informeert HRS over te ontvangen boetegeld. ● Registreert de te nemen en/of genomen acties in het WGA-overzicht ● Registreert de kosten van de arts gemachtigde op dit dossier in het WGA-overzicht, indien (pro forma bezwaar of herbeoordeling) ● Stelt PvA-WGA op samen met WGA-gerechtigde. ● Regisseert het dossier na uitdiensttreding en onderhoudt contact met ex-medewerker, d.w.z. stelt plan van aanpak bij en zorgt voor 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bezwaarschrift Standaardbrief aan medewerker over indienen bezwaar ○ Standaardbrief aan UWV "Aanvraag herbeoordeling" Standaardbrief aan medewerker "Aanvraag herbeoordeling" ○ Tabblad actielijst in WGA overzicht ○ WGA werkinstructie ○ Formulier UWV "Melding te late beslissing" ● Format plan van aanpak ● WGA-overzicht ● WGA-overzicht ● Vragenlijst, vervolg vragenlijst en rappel vragenlijst WGA-gerechtigde

Dossierniveau			
Wanneer?	Wie?	Wat?	Waarmee?
		<p>ondertekening, zet eventueel interventies in (verbeteren belastbaarheid / benutten restcapaciteit / vinden werk), vraagt eventueel herbeoordeling aan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderhoudt contact met de WGA-gerechtigde, ongeveer eens per half jaar (telefonisch of via een vragenlijst (#)) 	
Direct bij WGA-80-100% of na 3 ^e re-integratiejaar bij WGA	Reguliere VC	<ul style="list-style-type: none"> • Overlegt met leidinggevende over ontslag en ontslagdatum • Initieert gesprek met leidinggevende / casemanager en medewerker: inhoud en consequenties beschikking, gesprek over VSO of ontslag via UWV. UWV, ontslag + ontslagdatum, vervolgtraject inclusief communicatie en verplichtingen, plan van aanpak (verbeteren belastbaarheid en benutten restcapaciteit); evt. verspreid over meerdere gesprekken; • Initieert administratieve afhandeling ontslag: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ontslag wordt aangezegd met in acht houden opzegtermijn. ○ Stelt arbeidsrelatie op of vraagt ontslag aan via UWV. ○ HRS/arbeitsrelatie in overleg met arbeidsjurist (VSO of via UWV) stelt voornemen tot ontslag op en verstuurt naar medewerker; ○ HRS stelt ontslagbrief of VSO op en verstuurt naar medewerker; ○ LG sluit het verzuimgeval in Verzuimmanagementsysteem; 	

Dossierniveau			
Wanneer?	Wie?	Wat?	Waarmee?
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Arbeidsrelatie stuurt verzoek aan UWV: uitkering direct overmaken aan medewerker (wijziging betaalrichting) 	

N.B. Taken gemarkeerd met een (#) kunnen eventueel worden gedelegeerd aan de procesondersteuning Arbo Centrum.

Korte procesbeschrijving dienstverlening in het kader spreekuren voor WGA gerechtigden van de Gemeente Den Haag⁷

Inleiding

We onderscheiden 2 verschillende spreekuren

1. Claimvoorbereidend spreekuur (UWV herbeoordeling)
2. Bedrijfsgezondheidkundige begeleiding tijdens de WGA periode

Voor beide spreekuren zijn de voorwaarden in een tabel vastgelegd.

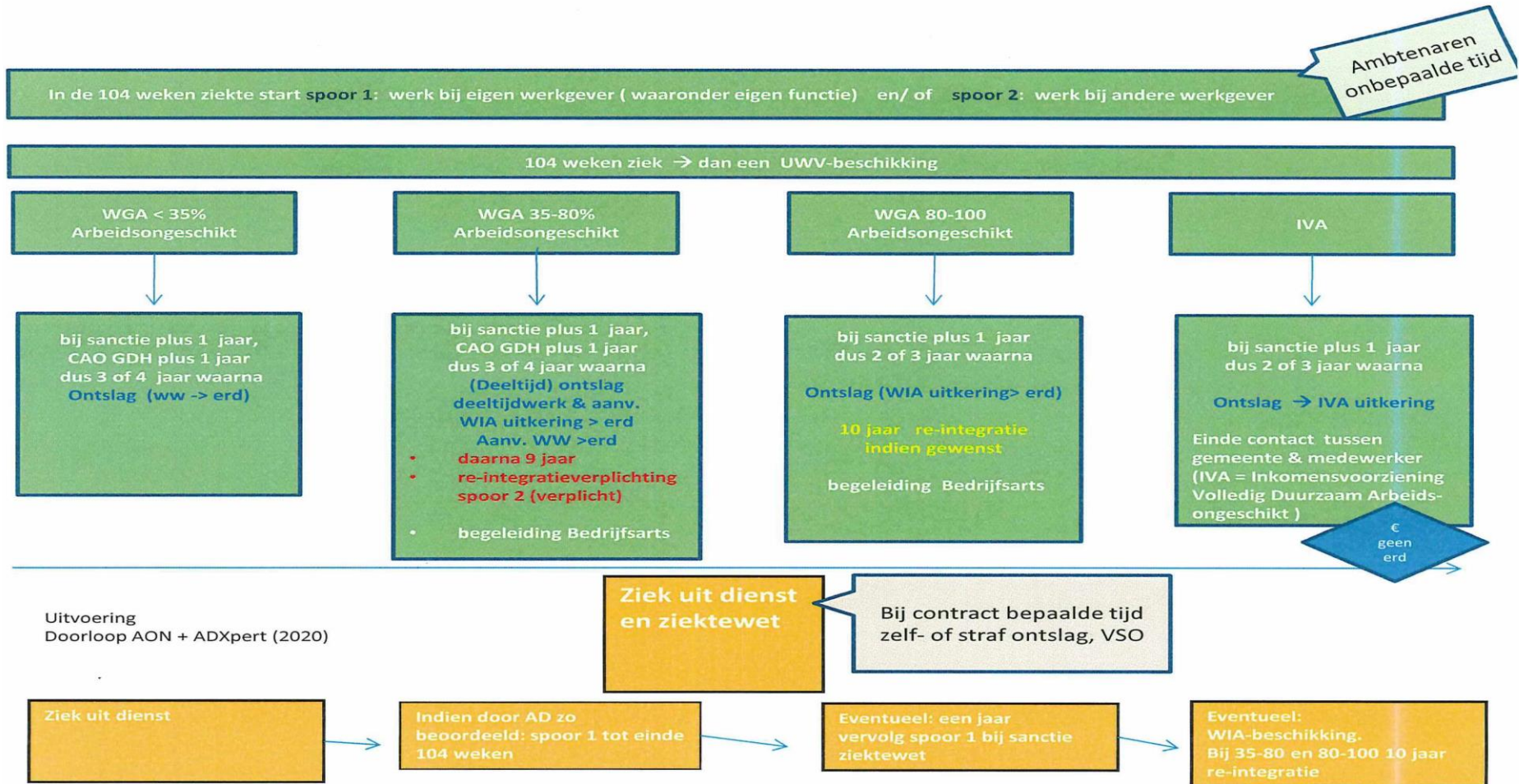
Tabel

	Claimvoorbereidend spreekuur	Begeleidings spreekuur
Doel	Vorbereiding op een mogelijke herbeoordeling door het UWV	Beoordeling reïntegratiemogelijkheden
Vorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> - Per mail informatie verstrekken aan bedrijfsarts en een vraagstelling - Na reactie bedrijfsarts procesondersteuning verzoeken een spreekuur van 2 uur te plannen in agenda 	<ul style="list-style-type: none"> - Per mail informatie verstrekken aan bedrijfsarts en een vraagstelling - Na reactie bedrijfsarts procesondersteuning verzoeken een spreekuur van 2 uur te plannen in

⁷ Bron: Werkwijzer NVAB Handelen van de bedrijfsarts op verzoek van eigen risicodragers WGA (april 2014)

	bedrijfsarts en erbij vermelden dat het om voorbereiding herbeoordeling gaat en of medewerker in of uit dienst is. <ul style="list-style-type: none"> - Laat zo mogelijk cliënt machtigingen tekenen voor opvragen bgz dossier 	agenda bedrijfsarts en erbij vermelding dat het om WGA-begeleiding gaat en of medewerker in of uit dienst is. <ul style="list-style-type: none"> - Laat zo mogelijk cliënt machtigingen tekenen voor opvragen bgz dossier
Vraagstelling Gemeente Den Haag	Is er sprake van volledige en duurzame arbeidsongeschiktheid, dwz zijn er argumenten om een IVA aan te vragen?	Worden de re-integratiemogelijkheden optimaal benut? Wat zijn de mogelijkheden en beperkingen?
Welke bedrijfsartsen	X	Alle bedrijfsartsen
Actie bedrijfsartsen	<ul style="list-style-type: none"> - Plannen zelf in agenda 30 a 60 minuten voorbereidingstijd vóórdat cliënt op spreekuur komt - Maken een WGA dossier aan (naam client + WGA op einde) in IT&Care 	<ul style="list-style-type: none"> - Plannen zelf in agenda 30 a 60 minuten voorbereidingstijd vóórdat cliënt op spreekuur komt - Werken in Medcare dan wel VERZUIMMANAGEMENTSYSTEEM in dossier van client
Actie bedrijfsartsen tijdens en na spreekuur	<ul style="list-style-type: none"> - Maakt doel van spreekuur duidelijk bij aanvang van spreekuur - Anamnese en Onderzoek - Zo nodig machtigingen laten tekenen om medische informatie op te vragen - Zo mogelijk meteen advies volgens vast format rapporteren - Wanneer dat niet mogelijk is vanwege ontbrekende informatie cliënt op een later tijdstip wederom inplannen dan wel bellen om telefonisch advies terug te koppelen. - Client krijgt een advies per mail - Bedrijfsarts zet advies dan wel terugkoppeling in VERZUIMMANAGEMENTSYSTEEM 	<ul style="list-style-type: none"> - Maakt doel van spreekuur duidelijk bij aanvang van spreekuur - Anamnese en Onderzoek - Zo nodig machtigingen laten tekenen om medische informatie op te vragen - Zo mogelijk meteen advies volgens vast format rapporteren - Wanneer dat niet mogelijk is vanwege ontbrekende informatie cliënt op een later tijdstip wederom inplannen dan wel bellen om telefonisch advies terug te koppelen. - Client krijgt een advies per mail - Bedrijfsarts zet advies dan wel terugkoppeling in VERZUIMMANAGEMENTSYSTEEM

Recruitment en Mobiliteit (begeleiding tijdens de WGA > zie het groene gedeelte)



Pro Forma bezwaar

Na ontvangst van een UWV toekenningsbeschikking (TB) (+ AD doorsturen naar de VC) wordt de uitkomst beoordeelt door de VC (Vrijwel altijd wordt er een Pro Forma bezwaar ingediend bij het UWV en er wordt een arts gemachtigde ingeschakeld, zodat deze kan adviseren t.a.v. re-integratie en of herbeoordeling of doorzetten bezwaar.

Pro forma bezwaar (6 wkn de tijd)-> altijd een toekenningsbeschikking 104 weken < 35-100.

Beschikking < 35% -> alleen beschikking opslaan

Pro forma bezwaar : (hiervoor zijn er standaard brieven) (wanneer nog in dienst, wordt dit altijd eerst door de LG besproken met de medew. (VC moet LG daarop attenderen)

- Bezwaarbrief
- Machtiging
- Info brief medew.
- Pro forma bezwaar brief
- Beschikking uwv(zonder AD rapport)
- Aanvinken in excel bestand
- Mail naar arts-gemachtigde-> machtiging, infobrief, Proforma, beslissing UWV-> in de mail aangeven: de factuur kan naar: gegevens van de dienst & onder vermelding van (vb). DSB 41163 D516010
- Los daarvan bij 1ste TB ook brief instroom

**Let op het adres van UWV, het bezwaar gaat naar de provincie waar de medewerker woont.
(Staat in de TB, onder het kopje ` Niet eens met deze beslissing `)**

Pro forma bezwaar-> 1^{ste} ontvangstbevestiging uwv uiterlijk datum **Beslissing Op Bezwaar (BOB)**niet vermelden op het excelbestand.

(Brief 1) De datum in de eerste ontvangstbevestiging is **NIET** belangrijk. (Vb.opslaan)**08.07.2019.OntvangstbevestigingBezwaarschrift.MangruM.pdf**

(Brief 2) De datum tot wanneer het bezwaarschrift kan worden gecompeteerd is **wel belangrijk**. 06.08.2019 Die datum dient wel opgeschreven te worden in het WGA-bestand. (vb.opslaan)**09.07.2019.BezwaarschriftCompleteren.MangruM.pdf**

Die datum dient opgeschreven te worden in het WGA-bestand.

Soms zetten we het bezwaar door en dan completeert de arts-gemachtigde het bezwaar (hij stuurt de gronden naar het UWV).

(Brief 3) Als dat zo is, dan komt er een brief van het UWV, waarin staat dat het bezwaar gecompliceerd is. Dan staat daar een datum bij, wanneer de uitspraak zal zijn: die datum is **WEL** belangrijk.

Dit komt niet zo vaak voor. De meeste bezwaarschriften trekken we in.

De gemaakte kosten wordt geregistreerd in het WGA-overzicht (datum en kosten)

- Exceldocument openen
- Tabblad WGA
- Kopje kosten inzet arts-gemachtigde 2020 (bedrag optellen)
- Onder kopje toelichting fact arts-gemachtigde->fact.nummer noteren
- Mail daarna slepen naar (WIA-box)->fact 2020

Herbeoordelingen (standaard brieven)

- Verzoek uwv herbo (brief)
- Info aan wn over herbo (brief)

Voor een herbeoordeling komt de medewerker bij de **verzekeringsarts**.

Verzekeringsarts is van het UWV-> medewerker gaat naar het UWV voor een WIA uitkering of herbeoordeling.(hiervoor gebruikt hij het IZP)

Herbeoordeling:

- Vindt plaats op advies van de arts-gemachtigde
- Indien de loongerelateerde uitkering ongezien wordt voortgezet en we daartegen bezwaar maken.
- Vraagt een herbeoordeling aan indien hiervoor aanleiding is (verbetering of verslechtering van de inzetbaarheid):

Informeert de WGA-gerechtigde over de aanvraag herbeoordeling (standaardbrief)

Bewaakt of UWV het verzoek tot herbeoordeling heeft ontvangen en neemt telefonisch contact op indien na 5 dagen geen ontvangstbevestiging binnen is.

Neemt, indien nog geen uitsluiting ontvangen is, na 8 weken contact op met het UWV om te informeren naar de stand van zaken mbt herbeoordeling →

indien UWV te laat beslist, een melding te late beslissing in (#) en informeert HRS over te ontvangen boetegeld.

Bijlage F: Werkzaamheden Functioneel beheerder

Om inschrijver een beeld te geven van wat wij onder functioneel beheer verstaan, volgt hieronder een overzicht van werkzaamheden die in de huidige situatie onder functioneel beheer vallen. Bij de implementatie en het afsluiten van de SLA dienen deze en eventuele andere werkzaamheden te zijn geborgd, waarbij moet worden gekeken naar welke taken bij de interne key user en welke bij functioneel beheer bij de leverancier belegd moeten worden.

- Toekennen van gebruikersautorisaties voor zover die niet geautomatiseerd gaan (naar behoefte).
- Inrichting Verzuimteams. Inrichting gebruikersagenda.
- Ondersteuning als men niet kan inloggen
- Correcties op trajecten bij correcties op verzuimregistratie in Oracle
- Ondersteuning/oplossing bieden bij uitval functionaliteit/onjuiste data-uitwisseling (incidentmeldingen)
- Invoeren medewerkers die niet voorkomen in het systeem t.b.v. WGA-trajecten
- Aanpassen van functionele autorisaties
- Onderhoud op brief-/mailsjablonen
- Contactpersoon naar leverancier (single point of contact)
- Contactpersoon naar leverancier brondata
- Inrichten/bijstellen van de procesflows (is geen regelmatig terugkerende activiteit)
- Deelnemer kwartaalgesprekken met leverancier
- Testen van interfaceresultaten bij inrichting/aanpassing

Bijlage G: Rapportage wensen vanuit BI

Gewenste overzichten van verschillende verzuimgegevens:

1. Verzuimbegeleiding overzicht

Per medewerker worden de ingevulde verzuimteamrollen weergegeven met daarbij de naam van de persoon die deze rol vervult. Het betreft altijd een weergave van de huidige situatie, ook wanneer een periode in het verleden wordt geselecteerd.

2. Trajecten overzicht

Trajectdetails van alle trajecten die geheel of gedeeltelijk samenvallen met de opgegeven rapportage periode en waarbij de betrokken medewerker een actief leidend dienstverband heeft (gehad) binnen een afdeling die hoort bij de gekozen organisatie-eenheid. Als er sprake is van samengesteld verzuim (d.w.z. binnen het traject komen periodes voor van volledig herstel die ten hoogste 28 dagen duren) worden ook de enkelvoudige trajecten binnen het samengestelde traject getoond. Elke regel uit het overzicht heeft dus betrekking op een enkelvoudig traject.

3. Taken overzicht

Taakdetails van alle trajecten die geheel of gedeeltelijk samenvallen met de opgegeven rapportage periode en waarbij de betrokken medewerker een actief leidend dienstverband heeft (gehad) binnen de gekozen organisatie-eenheid.

4. WvP overzicht

Details van alle Wet-Verbetering-Poortwachter-trajecten die geheel of gedeeltelijk samenvallen met de opgegeven rapportage periode en waarbij de betrokken medewerker een actief leidend dienstverband heeft (gehad) binnen de gekozen organisatie-eenheid. Met de onderstaande tekst + kleur wordt aangeduid of het betreffende WvP document aanwezig is:

- ja, op tijd (groen),
- ja, te laat (oranje),
- nee, missend (rood),
- nee (wit)

Bij 'nee' is het document dus niet aanwezig, maar ook niet 'missend'. Dit komt omdat de termijn nog niet verstreken is.

5. Spreekuren overzicht

Details van alle spreekuren die vallen binnen de opgegeven rapportage periode en waarbij de betrokken medewerker een actief leidend dienstverband heeft (gehad) binnen de gekozen organisatie-eenheid.

6. Agenda afspraken overzicht

Details van alle agenda afspraken die vallen binnen de opgegeven rapportage periode. Omdat agenda afspraken niet per sé gekoppeld zijn trajecten en/of medewerkers heeft de gekozen organisatie-eenheid geen effect op het te tonen resultaat.

7. AO-status overzicht

Details van alle medewerkers - uit de operationele database - die op de peildatum (= gekozen einddatum) een lopende uitkering hebben.

8. No-risk overzicht

Details van alle medewerkers - uit de operationele database - die op de peildatum een lopende no-risk polis hebben. Voor werknemers met een no-risk polis wordt bij een ziekmelding de vangnettaak Aanvragen vangnetuitkering voor Arbeidsgehandicapte gestart.

Selectieparameters

- **Organisatieonderdeel:**

Met deze parameter wordt het organisatieonderdeel gekozen waarvoor het overzicht wordt opgesteld.

Alleen die afgesloten trajecten worden getoond waarvan de medewerkers op de einddatum van het traject een leidend dienstverband heeft met een afdeling die deel uit maakt van het geselecteerde organisatieonderdeel.

Van de nog lopende trajecten worden alleen die trajecten getoond van medewerkers die op het moment van het draaien van het rapport een leidend dienstverband hebben met een afdeling die deel uit maakt van het geselecteerde organisatieonderdeel.

Als een medewerker op enig moment met meer afdelingen een dienstverband heeft, geldt de afdeling met het meeste aantal dienstverbanduren als leidend. Zijn er daar ook weer meer van, dan geldt daarbinnen het oudste dienstverband als leidend.

Is de medewerker inmiddels uit dienst dan geldt zijn laatste dienstverband als leidend, zijn er daar weer meer van dan die met het meeste aantal dienstverband uren etc.

- **Start- en einddatum rapportageperiode:**

Eerste en laatste dag van de rapportageperiode, alleen die (samengestelde) trajecten worden geselecteerd voor het overzicht waarvan de trajectperiode geheel of gedeeltelijk samenvalt met de rapportageperiode.