



**EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS**

Bijlage 11 Programma van Eisen

Europese Aanbesteding Arbodienstverlening



WVS 2021-1315 | 8 oktober 2021

© Copyright 2021, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Dienstverlening	4
Hoofdstuk 2	Verzuimbegeleiding	5
Hoofdstuk 3	Disciplines en Vervanging	9
Hoofdstuk 4	Overname Personeel	11
Hoofdstuk 5	Organisatie, spreekuren en overig	11
Hoofdstuk 6	Implementatie	12
Hoofdstuk 7	Overige bepalingen	13
Hoofdstuk 8	Training, vorming & opleiding	14
Hoofdstuk 9	ICT	14
Hoofdstuk 10	Prestatie indicatoren	15
Hoofdstuk 11	Rapportage	15
Hoofdstuk 12	Communicatie en evaluatie	15
Hoofdstuk 13	Bevoegde medewerkers Opdrachtgever	16
Hoofdstuk 14	Klachtenregeling	16
Hoofdstuk 15	Overige verplichtingen	17
Hoofdstuk 16	Controle	17
Hoofdstuk 17	Financieel	18

1. Dienstverlening

Opdrachtnemer is een gecertificeerde Opdrachtnemer, voldoet aan de normen zoals vastgelegd in de geldende wet- en regelgeving en ondersteunt de Opdrachtgever bij de wettelijke verplichte processen inzake de verzuimbegeleiding, conform de Wet Verbetering Poortwachter. Het betreft de dienstverlening binnen de 104 weken van de Wet Verbetering Poortwachter, Ziekwet, Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen, en Arbeidsomstandighedenwet, Wet Verlenging Loondoorbetaling bij Ziekte (VLZ), WAO, Wajong, WAZO en werkwijzers.

Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement, is aangesloten bij de geschillencommissie Opdrachtnemer en werkt volgens de gezamenlijke NVAB- en STECR richtlijnen.

De implementatie van de Opdracht door Opdrachtnemer dient tijdig te geschieden waarbij de dienstverlening vanaf 1 april 2022 operationeel is, inclusief ondersteunend ICT-systeem, en wordt uitgevoerd overeenkomstig de relevante geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder omtrent de arbeidsomstandigheden, ziekte en re-integratie en de AVG (privacy).

Opdrachtnemer is partner van het management, de leidinggevenden, de P&O adviseur, de arbeidsdeskundige, de coördinator duurzame inzetbaarheid, de hogere veiligheidskundige, de bedrijfsmaatschappelijk werkers en de OR van Opdrachtgever in de verzuimaanpak in brede zin.

Opdrachtnemer is een Opdrachtnemer die zich focust op duurzame inzetbaarheid van medewerkers. De wijze waarop Opdrachtnemer tegen verzuim(begeleiding) aankijkt is gebaseerd op een aantal basisprincipes:

- re-integratie van de verzuimende medewerker start in basis op de derde dag van de ziekmelding;
- er is één vast aanspreekteam van een accountmanager, een praktijkondersteuner Bedrijfsarts, een casemanager TD en een case manager en vaste vervangers voor Opdrachtgever en medewerker gedurende de totale duur van het verzuim;
- er is een vast team van twee bedrijfsartsen en een vaste vervanger voor de verzuimbegeleiding van alle medewerkers van Opdrachtgever;
- de-medicalisering met oog voor de mogelijkheden voor de inzetbaarheid van de medewerker;
- duidelijke afspraken omtrent rolverdeling in het verzuimproces die iedereen in de organisatie kent en zorgt voor borging van de interne kennisoverdracht;
- streven naar structurele oplossingen met oog voor de belangen van zowel Opdrachtgever als medewerker;
- de Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de definitieve keuze te maken op basis van haar eigen inschatting van passendheid en geschiktheid en hier aanpassing in te verlangen;
- bij onduidelijkheid van de klachten bij medewerker, dan opvraag van medische info en objectivering door de bedrijfsarts;
- preventie en verzuim liggen in elkaars verlengde.

2. Verzuimbegeleiding

Algemeen

De verzuimbegeleiding van Opdrachtnemer start uiterlijk op de derde dag van de melding en is erop gericht om de leidinggevende zoveel mogelijk te ondersteunen. De casemanagers TD zijn tijdens kantooruren voor leidinggevendenden bereikbaar op locaties van de Opdrachtnemer.

Voordelen van de wijze van verzuimbegeleiding zijn snelheid en het continu bezig zijn met verzuimdossiers en met name het concentreren op de ingewikkelde en gecompliceerde dossiers waar medische beperkingen en werk en/of privé gerelateerde zaken hand in hand gaan.

Medewerkers moeten op een veilige en gezonde manier hun werk kunnen uitoefenen. Dit binnen een organisatie waar medewerkers zich gewaardeerd en betrokkenen voelen. Aandacht voor arbeidsomstandigheden en verzuim is daarmee geen eenmalige kwestie, maar behoort permanent in de arbeidsorganisatie aanwezig te zijn en is een integraal onderdeel van de organisatieprocessen.

Het Arbo- en verzuimbeleid is gericht op veilige en gezonde arbeidsomstandigheden, een maximale inzet en het voorkomen en verminderen van verzuim van de medewerkers.

Uitgangspunt hierbij zijn de analyses welke gemaakt worden met betrekking tot het verzuim. Jaarlijks zal er naar aanleiding van deze analyses bekeken worden welke acties worden ondernomen en welke focus wordt gelegd in de uitvoering van het verzuimbeleid.

Met betrekking tot verzuim is gekozen voor het gedragsmodel. Hierbij is het centrale uitgangspunt: "ziekte overkomt je, verzuim overleg je." Of je je ziekmeldt met een klacht of niet is een gedragskeuze. Het verzuim kan dus gezien worden als een onderdeel van gedrag bij ziekte of klacht van de medewerker. Verzuim, niet de ziekte, zien we als gedrag en we gaan er vanuit dat gedrag beïnvloedbaar is. De medewerker overlegt met de leidinggevende over (de mate van) het verzuim en de bijbehorende arbeidsmogelijkheden.

Uitgangspunt is het vertrouwen in de medewerker dat deze zich in wil zetten ter optimalisering van de eigen arbeidsontwikkeling en voor de uitvoering van de werkzaamheden. Uitgegaan wordt van wat de medewerker nog wel kan, in plaats van wat niet kan. De regie van het gedragsmodel ligt bij de leidinggevende, waarbij er wordt samengewerkt met de medewerker vanuit de grondhouding respect, vertrouwen en openheid. De leidinggevende wordt qua procesgang ondersteund door een onafhankelijke professional, een (niet medisch) casemanager, van de Opdrachtnemer. Er is hierbij sprake van een gedeeld casemanagement. De leidinggevende is en blijft verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding, zet hiertoe de concrete acties uit en wordt hierbij geadviseerd en ondersteund door de casemanager, die erop toe ziet dat voldaan worden aan alle verplichtingen van de Wet verbetering Poortwachter.

Door het hanteren van het gedragsmodel wordt alleen het medisch verzuim als verzuim bestempeld. Op de dag van de ziekmelding wordt er een inschatting gemaakt of er sprake is van een (kort of langdurige) medische situatie. Re-integratie start uiterlijk op de derde verzuimdag. Tevens wordt dan ook het te volgen begeleidingstraject vastgesteld.

Hierbij laat Opdrachtgever zich adviseren door de Opdrachtnemer welke affiniteit, kennis en ervaring heeft met de doelgroepen/personneelsbestand van Opdrachtgever. Er is hierbij een laagdrempelig contact tussen de diverse disciplines van Opdrachtnemer en de leidinggevendenden. De casemanager is het eerste aanspreekpunt voor de leidinggevende. De Opdrachtnemer bewaakt samen met Opdrachtgever de procesgang van de Wet verbetering Poortwachter zodat er een gedegen en sluitend re-integratiedossier kan worden overlegd.

Door directe nabijheid en goede bereikbaarheid van de arbo-professionals kunnen de leidinggevenden vormgeven aan het gedeelde casemanagement en kan er goede communicatie en afstemming plaatsvinden. Terugkoppelingen van acties van de arbo-professionals vinden diezelfde dag plaats.

De arbo-professionals zijn werkzaam op de diverse locaties van Opdrachtgever. Elke dag is er minimaal één arbo-professional aanwezig bij Opdrachtgever. Werkhervattingsadviezen, welke concreet en werkbaar zijn, zijn binnen één werkdag beschikbaar en gebaseerd op professionele richtlijnen.

De focus in de samenwerking tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer ligt in het verzuimmanagement en vervolgens op gezondheidsbevordering/duurzame inzetbaarheid. De samenwerking begint met een goede verzuimbegeleiding in de praktijk. Als er grip komt op het verzuim en er een dalende trend is te ontdekken kan de focus verschuiven naar meer gezondheidsbevordering in woord en daad.

Secretariaatswerkzaamheden

- Opdrachtgever bepaalt het rooster van de arbo-professionals en verzorgt het plannen van afspraken in de agenda's van de bedrijfsartsen en praktijkondersteuners;
- Opdrachtgever verzorgt de uitnodigingbrieven;
- Daarnaast de nodige administratieve ondersteuning bij de opzet en uitvoering van een PAGO;
- Opdrachtgever draagt zorg voor het op orde houden van de dokterskamers en benodigde apparatuur;
- Opdrachtgever verzorgt de meldingen naar het UWV inzake no-risk. Het volledige re-integratie dossier, wordt namens de medewerker, verzonden naar het UWV;
- Wanneer er sprake is van regres- en verhaalrecht wordt dit, na melding door de Opdrachtnemer, opgepakt door Opdrachtgever.

Het proces

- de leidinggevende van Opdrachtgever maakt op de eerste ziektedag een ziekmelding aan in het systeem van de Opdrachtgever, waar nodig vergezeld van een gerichte vraagstelling en/of context (inzake níet-medisch gerelateerde zaken);
- Opdrachtgever draagt er zorg voor dat dagelijks alle nieuwe verzuimmeldingen tijdig aan de Opdrachtnemer worden doorgegeven;
- door de casemanager TD vindt er, uiterlijk op de derde ziektedag een (telefonische) intake met de medewerker plaats (met in achtneming van de 5 kernwaarden van Opdrachtgever) waar met name de beperkingen die medewerker in het uitvoeren van zijn werkzaamheden ervaart worden beoordeeld. Bekeken wordt door de casemanager TD wat de mogelijkheden voor inzetbaarheid van de medewerker zijn om zijn werkzaamheden uit te voeren. Binnen de kaders van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en alle toekomstige relevante (Europese) privacywetgeving) wordt geadviseerd ten aanzien van de mogelijkheden en beperkingen van de medewerker, (gedeeltelijke) werkhervattingsmogelijkheden (in eigen, aangepaste dan wel vervangende werkzaamheden) advies over opbouw van uren, en begeleidingsadvies voor leidinggevenden;
- De mogelijke uitkomsten van de medische intake kunnen zijn:
 - Er is een werkhervattingsdatum afgesproken;
 - Er is een afspraak ingepland bij de bedrijfsarts of praktijkondersteuner bedrijfsarts;
 - Er is geen afspraak ingepland bij een bedrijfsarts of praktijkondersteuner bedrijfsarts. Er wordt door de leidinggevende en de casemanager een afspraak gemaakt met desbetreffende medewerker voor het bespreken van de mogelijkheden voor aangepast werk.

- de casemanager TD legt de conclusie vast in een terugkoppeling naar de medewerker, de leidinggevende en naar de casemanager;
- direct na deze intake worden de bevindingen via de verzuimapplicatie aan de leidinggevende teruggekoppeld. Indien nodig wordt er een telefonische toelichting aan leidinggevende verstrekt of wordt er additionele informatie aan leidinggevende gevraagd. Dit alles gebeurt uiterlijk op de derde dag van de ziekmelding van medewerker;
- De Bedrijfsarts /Praktijkondersteuner Bedrijfsarts rapporteert in minimaal 95% van de gevallen binnen 24 uur zijn bevindingen / advies op basis van het gehouden spreekuur, bij spoedspreekuren volg te terugkoppeling per omgaande.
- leidinggevende kunnen altijd en op elk moment van de dag contact zoeken met de verantwoordelijke Praktijkondersteuner bedrijfsarts voor dossier overleg;
- De terugkoppelingen van de bedrijfsarts en praktijkondersteuners bevatten de volgende onderdelen:
 - vaststellen van mate van arbeids(on)geschiktheid
 - advies aan leidinggevende inzake arbeidsongeschiktheid
 - advies inzake re-integratie;
 - advies inzake in te zetten interventies;
 - prognose arbeidsongeschiktheid, in herstel in eigen functie of anders;
 - antwoord op de door de leidinggevende gestelde vraag.
- indien noodzakelijk kan de casemanager TD dezelfde dag nog (telefonisch) overleg hebben met één van de bedrijfsartsen van Opdrachtnemer;
- gedurende het gehele verzuimtraject wordt ernaar gestreefd dat zowel de casemanager TD, de casemanager, de Praktijkondersteuner bedrijfsarts alsook de bedrijfsarts dezelfde persoon zijn. Dit komt de continuïteit van het verzuimdossier ten goede;
- na uiterlijk 14 dagen vindt er dossieroverleg plaats tussen Praktijkondersteuner bedrijfsarts en bedrijfsarts, er is namelijk sprake van dreigend langer durend verzuim;
- in geval van de dreiging van langer durend verzuim kan de Praktijkondersteuner bedrijfsarts of bedrijfsarts beslissen om medische informatie op te vragen. Hiervoor wordt medewerker een medische machtiging ter ondertekening ter hand gesteld. De medische informatie wordt door de bedrijfsarts beoordeeld en eventueel besproken met de behandelaar van medewerker indien nadere toelichting gewenst is;
- Spreekuren worden ingezet indien ze wettelijk verplicht zijn of noodzakelijk zijn voor de re-integratie; De Bedrijfsarts of Praktijkondersteuner bedrijfsarts heeft minimaal 1 x per 6 weken re-integratiespreekuren met medewerker gedurende het 1e ziektejaar en het 2e ziektejaar. Alleen in de gevallen dat langdurig geen benutbare mogelijkheden zijn te verwachten, kan de interval van (minimaal) 6 weken gemotiveerd worden opgerekt naar 16 weken.
- indien er tussen partijen (periodieke) behoefte is aan een telefonische voorbespreking of dossieroverleg, kan er tussen leidinggevende en de casemanager TD en/of Praktijkondersteuner bedrijfsarts en/of bedrijfsarts nadere (telefonische) afstemming plaatsvinden;
- er dient oprechte aandacht (en tijd) voor het individu te zijn zoals omschreven in de interne kernwaarden en ambities van de Opdrachtgever;
- het is mogelijk voor leidinggevendenden om een gedeelte, niet het medische deel, van het spreekuur van de Praktijkondersteuner bedrijfsarts en/of bedrijfsarts bij te wonen, eventueel in het bijzijn van de Casemanager;
- van elke belangrijke mutatie of een upload van een verslag in de verzuimapplicatie ontvangen de leidinggevende een signaal als taak in AFAS, indien een actie van hen vereist is;
- op basis van de probleemanalyse dient leidinggevende van Opdrachtgever binnen twee weken na de probleemanalyse een plan van aanpak op te stellen. De Casemanager controleert op de aanwezigheid van het plan van aanpak en attendeert de leidinggevende hierop bij het ontbreken ervan, en escaleert, indien nodig, naar de P&O adviseur / hogere Leidinggevende van Opdrachtgever;

- iedere keer dat er een bijstelling van de probleemanalyse (door de Praktijkondersteuner bedrijfsarts / Bedrijfsarts) wordt gemaakt, dient de leidinggevende een evaluatie van het plan van aanpak te maken;
- Opdrachtnemer meldt de arbeidsongeschikte medewerker in week 42 ziek bij het UWV;
- rond week 52 dient leidinggevende van Opdrachtgever een z.g. 1e jaarevaluatie op te stellen. De Praktijkondersteuner bedrijfsarts houdt er toezicht op dat een en ander geschiedt;
- uiterlijk in week 67 zal Opdrachtnemer, indien dit van toepassing is, een vervroegde wia-aanvraag verzorgen. hiervoor wordt medewerker bij de Opdrachtnemer opgeroepen voor een spreekuur; Opdrachtnemer verzorgt het medische deel en Opdrachtgever het niet-medische deel;
- rond de 89e week van de arbeidsongeschiktheid wordt medewerker door de Praktijkondersteuner bedrijfsarts opgeroepen bij de bedrijfsarts voor het opstellen van een actueel oordeel in verband met de wia-aanvraag. Tegelijkertijd wordt de laatste medische informatie opgevraagd om een zo actueel mogelijk beeld te hebben. Opdrachtnemer verzorgt het medische deel en Opdrachtgever het niet-medische deel.

3. Disciplines en vervanging

Algemeen

- Odrachtnemer heeft de beschikking over professionals die passen in de huidige fase van ontwikkeling van verzuimbegeleiding bij de Odrachtgever. De professionals zijn ervaren in het faciliteren van het eigen regiemodel met een de-medicaliserend perspectief.
- De Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD kunnen een VOG overleggen voor het aangaan van de contractuele overeenkomst.
- De Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD neemt de door de Nederlandse vereniging van arbeids- en bedrijfsgeneeskunde opgestelde beroepsprofielen, codes en protocollen in acht.
- De Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD zijn in staat op verschillende niveaus van de organisatie helder en praktisch te adviseren en te communiceren zowel over het verzuimbeleid als over de preventie van verzuim.
- De Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager houden zich aan de regeling procesgang eerste en tweede ziektejaar en stellen derhalve conform de Wet Verbetering Poortwachter en binnen het model van eigen regie alle relevante documenten op.
- Casemanager, Casemanager TD en Praktijkondersteuner Bedrijfsarts zijn minimaal HBO opgeleid en beschikken over sterk coachende kwaliteiten.
- De Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD dienen bij voorkeur te beschikken over ervaring met Sw- en/of participatiebedrijven die werken volgens het eigen-regiemodel.
- De Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn sociaal en communicatief vaardig.
- De Praktijkondersteuner Bedrijfsarts en Casemanager TD hanteren de beroepscode, StERC- en NVAB-richtlijnen.
- De geprognoseerde uren per week, op basis van 46 weken per jaar, zijn :
 - Bedrijfsarts / arts Bedrijfsgeneeskunde 40 uur
 - Praktijkondersteuner bedrijfsarts 40 uur
 - Casemanager Taakdelegatie 12 uur (op basis van 52 weken)
 - Casemanager 64 uur

Bedrijfsarts

- De Odrachtnemer vult de functie van bedrijfsarts in met 2 vaste bedrijfsartsen / arts geneeskundige.
- Minimaal 1 arts is geregistreerd als bedrijfsarts met specialisme 'arbeid en gezondheid bedrijfsgeneeskunde'. Deze arts wordt minimaal 30 uren per week op locatie van Odrachtgever ingezet t.b.v. de dienstverlening.
- Minimaal 50% van de in te zetten capaciteit aan bedrijfsartsen heeft als professional ervaring met werken voor de Sociale Werkvoorziening en met mensen met een arbeidsbeperking.
- Iedere Bedrijfsarts is BIG geregistreerd en kan de BIG-registratie aantonen voor het aangaan van de contractuele overeenkomst.
- Iedere Bedrijfsarts is aantoonbaar op de hoogte van de werkwijze en de protocollen van het UWV.
- De Bedrijfsarts ondersteunt de Odrachtgever bij bezwaar en beroepsprocedures.
- Iedere Bedrijfsarts is op de hoogte van actuele wet en regelgeving m.b.t. Ziektewet, Wet Verbetering Poortwachter, Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen, Arbeidsomstandighedenwet, Wet Verlenging Loondoorbetaling bij Ziekte (VLZ), WAO, Wajong en WAZO.

- De Bedrijfsarts is in staat om rapportages volgens de systematiek van het inzetbaarheidsprofiel te maken, daarbij ondersteund door de NVAB standaarden.
- De Bedrijfsarts werkt volgens de StECR (stichting expertisecentrum re-integratie) richtlijnen.

Uitval – Vervanging

- De Opdrachtgever wordt onmiddellijk door de Opdrachtnemer geïnformeerd over de tijdelijke uitval of het vertrek van de Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD.
- Bij tijdelijke uitval van de Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD draagt de Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen zorg voor tijdelijke vervanging door een functionaris met vergelijkbare kwaliteiten.
- Inzet van een tijdelijke vervanger bij afwezigheid of vertrek van de Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD wordt door de Opdrachtnemer gegarandeerd.
- Bij vervanging van de Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD stelt de Opdrachtnemer tenminste 2 vervangers voor waaruit de Opdrachtgever een keuze kan maken. Deze mogen eventueel niet in dienst zijn van Opdrachtnemer.
- Wanneer binnen een termijn van 4 maanden geen geschikte nieuwe Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD wordt ingezet, is dit reden om de lopende overeenkomst open te breken. Het oordeel van de Opdrachtgever is hierbij leidend. Eventuele kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
- De Opdrachtnemer is verplicht een andere Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD aan te bieden indien de Opdrachtgever van oordeel is dat de Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD niet langer gehandhaafd kan worden. Het oordeel van de Opdrachtgever dient met redenen te zijn omkleed. Behoudens vertrek omwille van dringende of dwingende reden krijgt de Opdrachtnemer vooraf de kans te werken aan verbetering.
- Het functioneren van de Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD wordt jaarlijks geëvalueerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- Indien uit de evaluatie naar voren komt dat het eindoordeel ten aanzien van het functioneren van de Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD onvoldoende is, is dit een reden de Opdrachtnemer in gebreke te stellen.
- De kosten voor inwerken van personeel en overdracht zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever heeft vetorecht voor de inleen van de arbo-professionals. Na kennismaking bij Opdrachtgever, bepaalt Opdrachtgever of desbetreffende professional werkzaamheden kan verrichten.

4. Overname Personeel

De inschrijver dient de in dienst van Opdrachtgever zijnde Bedrijfsarts en Praktijk Ondersteuner Bedrijfsarts over te nemen. Voor beide geldt dat zij op dit moment de CAO SGO volgen.

De Bedrijfsarts: schaal 13 trede 11 CAO SGO. Indienstdatum 1/7/2005

De Praktijkondersteuner Bedrijfsarts: schaal 9 trede 10 CAO SGO. Indienstdatum 1/2/2021

Voor de bedrijfsarts is de harde eis dat zij door de Opdrachtgever voor de volle contracturen wordt ingehuurd om de continuïteit te kunnen waarborgen.

Voor de Praktijkondersteuner Bedrijfsarts is het de wens dat zij door de Opdrachtgever voor de volle contracturen wordt ingehuurd.

5. Organisatie, spreekuren en overig

- De Opdrachtnemer draagt zorg voor het wekelijks houden van fysieke spreekuren op vaste werkdagen (maandag t/m en vrijdag).
- Voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij de Opdrachtgever vinden de spreekuren plaats op de locatie van de Opdrachtgever.
- Het team van Professionals van Opdrachtnemer is van maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 16.30 uur bereikbaar, zowel telefonisch als via e-mail.
- In overleg worden afspraken gemaakt over de verdeling van uren per locatie, de dagen en de herschikking van uren indien noodzakelijk.
- Opdrachtgever werkt vraag gestuurd, wat inhoudt dat het eerste re-integratiespreekuur, spoedspreekuur, Arbeidsomstandigheden spreekuur, SMT, evaluaties, etc. plaatsvinden op initiatief van de Opdrachtgever en worden gepland door het secretariaat van de Opdrachtgever.
- In die gevallen waarin een medewerker niet is staat is op het spreekuur te verschijnen, wordt, na overleg met de Opdrachtgever, een telefonisch spreekuur ingepland.
- De advisering door de Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD wordt voortgezet zolang het dienstverband duurt, ook al is de periode van 104 weken verzuim overschreden.

6. Implementatie

Opdrachtnemer heeft een implementatieplan opgesteld waarin de belangrijkste zaken aan de orde komen zoals:

- samen met Opdrachtgever het Verzuimprotocol evalueren en waar nodig bijstellen;
- de communicatie naar leidinggevenden en medewerkers;
- de coaching van leidinggevenden en in overleg overige medewerkers;
- formuleren van werkafspraken op operationeel niveau;
- data migratie strategie en uitvoeringsplan, waar ook in beschreven wordt hoe de data mutaties worden uitgevoerd en wordt gegarandeerd dat deze consistent is;
- een voorstel om eerst te testen in een PILOT (POC) omgeving en na goedkeuring Opdrachtgever wordt overgegaan naar een productie fase;
- Opdrachtnemer heeft een exit strategie document hoe de (Arbo) data voor Opdrachtgever beschikbaar wordt gemaakt en aan Opdrachtgever in een bruikbaar formaat wordt overgedragen. Dit document is van toepassing op het beëindigen van het contract met de opdrachtnemer;
- bij aanvang van de samenwerking (voor ingang van de Overeenkomst) bezoeken de Praktijkondersteuner Bedrijfsarts en Casemanager tezamen met de bedrijfsarts de Opdrachtgever op de locatie kantoren. Naast een locatiebezoek zal er samengewerkt worden om alle lopende verzuimdossiers te 'checken'. De volgende werkwijze wordt gehanteerd:
 - een check of aan alle verplichtingen van de WVP is voldaan;
 - vaststellen wanneer de medewerker voor het laatst bij de bedrijfsarts is geweest;
 - door de Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner bedrijfsarts worden al deze zaken per dossier op een daarvoor speciaal ontwikkeld formulier aangetekend. Ter plekke worden de dossiers waarvan besloten wordt dat de arts deze moet beoordelen overgedragen naar de aanwezige arts. Dan wordt bekeken met de direct leidinggevende, wat de te volgen aanpak zou moeten zijn. Er kan bijvoorbeeld direct een medische machtiging aan de leidinggevende worden overhandigd die door de medewerker ingevuld moet worden zodat Opdrachtnemer zo snel als mogelijk medische informatie bij de vorige Opdrachtnemer of behandelaar kan opvragen. Voor medewerkers die voor een spreekuur bij de bedrijfsarts moeten komen kan direct een spreekuur worden ingepland. Op deze wijze maken we voor aanvang dienstverlening al een start om de langdurige dossiers direct op te pakken en met de bedrijfsarts en leidinggevenden te bepalen welke kant we met het dossier op gaan.

7. Overige bepalingen

- Inzake arbeidsomstandigheden heeft iedere medewerker, ook zonder verzuimmelding, direct toegang tot de Bedrijfsarts via een arbeidsomstandigheden spreekuur. Het doel is om klachten over de gezondheid op het werk vroegtijdig onder de aandacht te brengen van de bedrijfsarts en zo daadwerkelijke uitval van uw personeel te voorkomen.
- Een medewerker die het niet eens is met de diagnose van de Bedrijfsarts, mag een second opinion of een deskundigen oordeel bij het UWV aanvragen. Deze second opinion komt van een andere Bedrijfsarts die niet werkzaam is bij Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verplicht dit te faciliteren via de college bedrijven ATEA en MidZuid van Opdrachtgever waarmee overeenkomsten zijn afgesloten. De Bedrijfsarts is verplicht om mee te werken. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever en worden separaat anoniem doorbelast op basis van het uurtarief bedrijfsarts.
- De Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner Bedrijfsarts / Casemanager / Casemanager TD krijgen vrije toegang tot de werkvloer, om een duidelijker beeld te krijgen van gezondheidsrisico's bij Opdrachtgever. De Bedrijfsarts kan met deze informatie de Opdrachtgever beter adviseren over aanpassingen van werkprocessen die de gezondheid op het werk stimuleren, risico's verminderen en zo uitval voorkomen. De Bedrijfsarts mag ook een andere deskundige vragen het werkplekbezoek uit te voeren, na goedkeuring van de Opdrachtgever en in basis gebruik te maken uit de providerboog van Opdrachtgever. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever en worden separaat anoniem doorbelast op basis van het uurtarief Bedrijfsarts.
- Opdrachtnemer of de Bedrijfsarts die een beroepsziekte constateert, is wettelijk verplicht deze te melden bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten. Er worden geen kosten in rekening gebracht voor het melden van beroepsziekten.
- De Praktijkondersteuner bedrijfsarts / Bedrijfsarts werkt nauw samen met de preventiemedewerkers betreffende RIE-gerelateerde werkzaamheden. De preventiemedewerker heeft als taak te adviseren aan en samen te werken met de Bedrijfsarts en Praktijkondersteuner bedrijfsarts.
- De Casemanager TD, Praktijkondersteuner bedrijfsarts, Casemanager en/ of Bedrijfsarts neemt, indien door partijen gewenst, deel aan (periodieke) preventie-overleggen op locatie van Opdrachtgever. De frequentie is afhankelijk van de behoefte en wordt in overleg bepaald.
- Er wordt door de Opdrachtnemer geen toezeggingen gedaan of verwachtingen geschept richting de werknemer over de inzet of financiering van interventies of preventieve trajecten door de Opdrachtgever zonder toestemming van de Opdrachtgever.
- Medewerkers krijgen de mogelijkheid gebruik te maken van een arbeidsomstandigheden spreekuur. De Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner bedrijfsarts maakt van dit spreekuur geen melding in de verzuimapplicatie van Opdrachtnemer, tenzij de medewerker hier toestemming voor geeft.
- Wanneer er sprake is van regres-verhaalrecht en bedrijfsongevallen, wordt de kwestie binnen 2 werkdagen gemeld door de Opdrachtnemer aan de vaste contactpersoon van de Opdrachtgever.

8. Training, vorming en opleiding

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever tijdig over wijzigingen in de wettelijke verplichtingen rondom Arbo en verzuimbeleid.

De Opdrachtnemer bevordert actief de kennis van leidinggevenden op het gebied van verzuimbegeleiding, middels het jaarlijks geven van minimaal twee verzuimtraining.

De Opdrachtnemer bevordert proactief de kennis van P&O-adviseurs op het gebied van Arbo en verzuim middels het jaarlijks geven van minimaal twee trainingen.

9. ICT

Opdrachtgever werkt met een extern gehost geautomatiseerd systeem (AFAS). Hierin kan door Opdrachtgever alleen procesinformatie betreffende het verzuim worden opgeslagen. Het ICT systeem is optimaal beveiligd in het kader van het dataverkeer en de opslag van gegevens en voldoet aan de nieuwe privacywet AVG. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een veilig werkend systeem t.a.v. de medische informatie, conform wetgeving en richtlijnen.

Het ICT systeem van Opdrachtnemer dient te koppelen (kosteloos) met het systeem van Opdrachtgever en biedt mogelijkheden voor informatie-uitwisseling en taaksignalering.

Opdrachtgever geeft er de voorkeur aan om de ziekmeldingen door de leidinggevende in het systeem van Opdrachtgever in te voeren waarna er een directe synchronisatie plaatsvindt naar het systeem van Opdrachtnemer. Dit zodat Opdrachtnemer nog dezelfde dag de verzuimmelding in behandeling kan nemen en actie kan ondernemen.. Het doel hierbij is een efficiënte communicatie om zo snel mogelijk de triage vanuit de Opdrachtnemer in gang te zetten.

De Opdrachtnemer dient ermee in te stemmen dat bij afloop van de Overeenkomst de dossiers kosteloos aan een andere Opdrachtnemer overgedragen moeten worden. Overdracht van de dossiers vindt plaats met inachtneming van de voorwaarden die de AVG daaraan stelt.

Opdrachtgever is een overheidsorganisatie en rapporteert aan 9 gemeenten derhalve dient Opdrachtgever zich te conformeren aan de Baseline Informatie beveiliging Overheid (BIO). In het kader van BIO dient de Opdrachtnemer minimaal te beschikken over een ISO27001 certificaat (organisatie, housing en/of hosting)

De opdrachtnemer gaat akkoord met het door Opdrachtgever jaarlijks uitvoeren van een PEN (penetratie test) en audit test door een onafhankelijk specialistisch security bedrijf.

10. Prestatie indicatoren

Het functioneren van de Opdrachtnemer wordt afgemeten aan de hand van KPI's.

Omdat de Opdrachtgever gelooft dat een goede dienstverlening is gebaseerd op partnership, kiest zij ervoor de KPI's samen met de Opdrachtnemer op te stellen nadat de dienstverlening is ingeregeld, doch uiterlijk na 6 maanden te tellen vanaf het moment waarop de dienstverlening contractueel is gestart.

Omdat de KPI's niet alleen bedoeld zijn om de prestaties van de Opdrachtnemer te meten, maar ook om het integrale verzuimbegeleiding te verbeteren, wordt de Opdrachtnemer uitgenodigd om in overleg met de Opdrachtgever ook KPI's te benoemen die van toepassing zijn op de Opdrachtgever. Dit met het doel om samen vorm te geven aan een optimaal (uitvoerings)proces gericht effectieve en efficiënte verzuimbegeleiding en het verbeteren van het preventief beleid.

11. Rapportage

Per kwartaal zal de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een rapportage zenden met daarin:

- trends en ontwikkelingen in het verzuim van Opdrachtgever;
- trends en ontwikkelingen in de contactfrequentie tussen Leidinggevende en Medewerker;
- adviezen op inzet aangepast werk;
- adviezen voor verzuimreductie, preventie;
- inzicht in de wachttijd voor spreekuren bij de bedrijfsarts;
- klachtenafhandeling.

De rapportage zal per kwartaal, binnen drie weken na afloop van het kwartaal, kosteloos schriftelijk en digitaal aangeleverd worden.

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever per omgaande over:

- intrekken certificering;
- stellen van een eis aan de Opdrachtnemer door de Arbeidsinspectie en/of boeteoplegging aan de Opdrachtnemer door de arbeidsinspectie;
- vervallen van BIG-registraties.

De Opdrachtnemer stelt binnen twee maanden na afloop van elk kalenderjaar een schriftelijke rapportage (managementrapportage) op waarin een terugblik van het afgelopen jaar en een vooruitblik op het komend jaar, met een analyse over de oorzaken van het verzuim afgezet tegen een referentiebestand en een signalering van trends en beleidsmatige aandachtspunten voor de organisatie.

12. Communicatie en evaluatie

- Minimaal één keer per jaar is er na het verschijnen van de rapportage overleg met Opdrachtgever op strategisch niveau waarbij tevens de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van de vastgestelde KPI's wordt besproken.
- Minimaal twee keer per jaar is er multidisciplinair overleg tussen de kerndeskundigen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de evaluatie van de dienstverlening, de ziekteverzuimbegeleiding, het arbeidsomstandighedenbeleid en gezondheid - welzijn. Er vindt tevens besluitvorming plaats.

- Minimaal twee keer per jaar is er overleg met de Ondernemingsraad van de Opdrachtgever over onder andere behaalde resultaten, ontwikkelingen, aandachtspunten en verzuimanalyses.
- Nader te bepalen aantal SMT-overleggen met de diverse bedrijfsonderdelen.
- Maandelijks is er operationeel overleg over onder andere de samenwerking, de operationele invulling van het contract en de planning van de uren, waarbij de frequentie van dit overleg afhankelijk is van de kwaliteit van de dienstverlening.
- Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers:

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Concernhoofd P&O	
Operationeel	Projectleider Arbo	

13. Bevoegde medewerkers Opdrachtgever

De Opdrachtgever zal een of meerdere personen benoemen die bevoegd zijn tot het geven van Opdrachten voor de Arbodienstverlening en tot het doorvoeren van wijzigingen in het aantal in te lenen uren en inleen van overige dienstverlening. Alleen deze personen zijn bevoegd tot het verstrekken van Opdrachten. Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, opdrachten door bevoegde personen kunnen worden gefactureerd.

14. Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

15. Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van sancties door het UWV ten gevolge van een inadequate begeleiding of nalatigheid van de bedrijfsarts, tenzij Opdrachtnemer aantoont dat de Opdrachtgever hierbij in gebreke is gebleken.

16. Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

17. Financieel

17.1 Prijs

Inschrijver heeft de beschikking over de volgende disciplines:

- Bedrijfsarts;
- Praktijkondersteuner bedrijfsarts;
- Casemanager TD;
- Casemanager.

Alle contactmomenten, overleggen, diensten en activiteiten in het kader van de basisdienstverlening vallen onder het volume aan uren dat contractueel is vastgelegd, tenzij middels een aanvullende schriftelijke opdracht anders overeengekomen.

De Inschrijver verzorgt periodiek arbeidskundig onderzoek (PAGO), preventie spreekuur en aanstellingskeuringen, second opinion, geschiktheidsonderzoek risicovolle taken, werkplek aanpassingen, advisering over beroepsmatige vaccinaties en advisering over combinatiefuncties. Tevens wordt geadviseerd over inzet nadere interventies zoals bijvoorbeeld revalidatieprogramma's. Spoedspreekuren op incidentele basis met aantoonbare beargumenteerde voorafgaande acties van de leidinggevenden.

Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2022 en exclusief btw.

Er is een geprognotiseerd aantal uren per week ingevuld. Aan de geprognotiseerde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. In het Excel-bestand wordt na het invullen van de gevraagde gegevens de Prijs berekend.

De geprognotiseerde uren per week, op basis van 46 weken per jaar, zijn :

- | | |
|---|--------------------------------|
| ■ Bedrijfsarts / arts Bedrijfsgeneeskunde | 40 uur |
| ■ Praktijkondersteuner bedrijfsarts | 40 uur |
| ■ Casemanager Taakdelegatie | 12 uur (op basis van 52 weken) |
| ■ Casemanager | 64 uur |

Er dient tevens een prijslijst voor losse verrichtingen te worden toegevoegd.

De prijzen gelden voor de looptijd van de Overeenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2023, op basis van het CBS -indexcijfer "Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2010=100)". Peildatum is het indexcijfer van oktober. (Jaarlijks wordt het indexcijfer van oktober vastgesteld en vergeleken met het indexcijfer van oktober van het vorige jaar. De mutatie betreft de indexatie).

Bij verlenging van de Overeenkomst kan de Opdrachtgever het aantal af te nemen uren per discipline verminderen met een percentage gelijk aan het percentage waarmee het personeelsbestand is afgenomen t.o.v. de ingangsdatum van de Overeenkomst (ongeveer 2200 medewerkers).

17.2 Overige financiële condities

- Reistijd en reiskosten worden niet in rekening gebracht.
- De medische dossiers worden gedurende de daarvoor geldende termijn, doch minimaal voor een periode van tien jaren, door Opdrachtnemer bewaard.
- De kosten van medische apparatuur, hard- en software zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- Er worden geen overige kosten, zoals aansluitkosten of kosten voor ziek- en herstelmeldingen, in rekening gebracht.

17.3 Facturering

Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf op basis van 12 gelijke delen waarbij de eventuele btw separaat wordt vermeld.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan inkoopfacturen@wvs.nl.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

WVS

T.a.v. Crediteurenadministratie

Postbus 1130

4700 BC Roosendaal

De factuur dient gespecificeerd minimaal het volgende te vermelden:

- Factuurdatum
- Factuurnummer
- Debiteurennummer of Opdrachtgevernnummer
- Factuurbedrag en btw-bedrag
- Bedrijfsnaam Opdrachtnemer
- Budgethouder

Indien meerdere facturen per maand van toepassing zijn, worden deze eenmaal per maand als verzamelfactuur gespecificeerd aangeleverd waarbij de aanvullende diensten en kosten gescheiden op de factuur worden vermeld.

Niet gerealiseerde uren door afwezigheid (verlof ziekte of vertrek) van de Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner bedrijfsarts / Casemanager of Casemanager TD, kunnen niet in rekening worden gebracht bij de Opdrachtnemer

17.4 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.



Euro management consultants

**Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
info@euromanagementconsultants.nl**