



**EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS**

**Bijlage 11
Programma van Eisen**

**Europese
Aanbesteding
Arbodienstverlening**



© 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	8
Hoofdstuk 4	Organisatie, spreekuren en overig	10
Hoofdstuk 5	Normtijden	11
Hoofdstuk 6	Implementatie	11
Hoofdstuk 7	Overige bepalingen	12
Hoofdstuk 8	Training, vorming & opleiding	13
Hoofdstuk 9	ICT	13
Hoofdstuk 10	Prestatie indicatoren	13
Hoofdstuk 11	Rapportage	14
Hoofdstuk 12	Communicatie en evaluatie	14
Hoofdstuk 13	Bevoegde medewerkers Opdrachtgever	15
Hoofdstuk 14	Klachtenregeling	15
Hoofdstuk 15	Overige verplichtingen	16
Hoofdstuk 16	Controle	16
Hoofdstuk 17	Financieel	17
Hoofdstuk 18	SROI	19

1. Dienstverlening

Opdrachtnemer is en blijft gedurende de uitvoer van deze overeenkomst een gecertificeerde Arbodienst, 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, Ziektewet, 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 arbodiensten 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 januari 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 jobcoaches, de P&O adviseurs (casemanagers), de arbeidsdeskundige, en de OR van Opdrachtgever in de verzuimaanpak in brede zin.

Opdrachtnemer is een arbodienst 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 vierde dag van de ziekmelding;
- er is één vast aanspreekteam van een accountmanager, een Praktijkondersteuner bedrijfsarts, een medische casemanager en een verzuim coördinator en vaste vervangers voor Opdrachtgever en medewerker gedurende de totale duur van het verzuim;
- er is een vast team van minimaal twee bedrijfsartsen en maximaal 4 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 is uitgewerkt in het re-integratieprotocol (bijlage 12 van het bestek). De verzuimbegeleiding van Opdrachtnemer start uiterlijk op de vierde dag van de melding en is erop gericht om de leidinggevende zoveel mogelijk te ondersteunen. 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.

Cruciaal hierbij is dat uiterlijk op de vierde verzuimdag contact bestaat tussen Opdrachtnemer en de medewerker en/of de leidinggevende

In samenvattende termen het proces als volg vormgegeven:

Het proces

- de leidinggevende van WSP Parkstad maakt op de eerste ziektedag een ziekmelding aan in het verzuimregistratie-systeem van de Opdrachtgever, vergezeld van een gerichte vraagstelling en/of context (inzake níet-medisch gerelateerde zaken);
- WSP Parkstad draagt er zorg voor dat dagelijks alle nieuwe verzuimmeldingen real-time aan de Opdrachtnemer worden doorgegeven;
- door de medische casemanager vindt er, uiterlijk op de vierde ziektedag een (telefonische) intake met de medewerker plaats waar met name de beperkingen die medewerker in het uitvoeren van zijn werkzaamheden ervaart worden beoordeeld. Bekeken wordt door de medische casemanager wat de mogelijkheden voor inzetbaarheid van de medewerker zijn om zijn werkzaamheden uit te voeren;
- 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 wordt advies gegeven over mogelijk aangepast of tijdelijk ander werk, een opbouwschema etc. Direct na deze intake worden de bevindingen via de verzuimapplicatie aan de leidinggevende/ jobcoach teruggekoppeld. Indien nodig wordt er een telefonische toelichting aan leidinggevende / jobcoach verstrekt of wordt er additionele informatie aan leidinggevende / jobcoach gevraagd. Dit alles gebeurt uiterlijk op de vierde dag van de ziekmelding van medewerker;
- nadat de leidinggevende / jobcoach de terugkoppeling van de medisch casemanager heeft ontvangen start de re-integratie. De leidinggevende / jobcoach gaat met de medewerker aan de slag, rekening houdend met de bevindingen en adviezen van de medisch casemanager. Op basis van de benutbare mogelijkheden van de medewerker wordt ingezet op (gedeeltelijke) werkhervatting in eigen, aangepaste dan wel vervangende werkzaamheden al dan niet in combinatie met een opbouwschema;
- leidinggevende / jobcoach kunnen altijd en op elk moment van de dag contact zoeken met de Medisch casemanager en/of Verzuimcoördinator en/of Praktijkondersteuner bedrijfsarts voor nader dossier overleg en advies t.a.v. de re-integratie;
- na uiterlijk 14 dagen vindt er dossieroverleg plaats tussen Verzuimcoördinator en/of Praktijkondersteuner bedrijfsarts en/of Bedrijfsarts, er is namelijk sprake van dreigend langer durend verzuim. Indien er benutbare mogelijkheden zijn wordt dit vertaald naar een (gedeeltelijke) werkhervattingsadvies, inclusief opbouwschema en aandachtspunten, welke worden vastgelegd in de verzuimapplicatie VX. De leidinggevende / jobcoach is verplicht invulling te geven aan dit advies;
- Re-integratiesprekuren met de Bedrijfsarts 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-integratiesprekken 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.
- het proces van het uitnodigen van medewerkers voor een spreekuur vindt plaats vanuit de Verzuimadministratie van de Opdrachtgever en geschiedt telefonisch met een schriftelijke bevestiging. leidinggevende en Opdrachtnemer worden geïnformeerd via de verzuimapplicatie VX;
- 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 P&O-adviseur;
- Binnen de kaders van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en alle toekomstige relevante (Europese) privacywetgeving) wordt na het spreekuur door de Bedrijfsarts of de Praktijkondersteuner bedrijfsarts geadviseerd ten aanzien van de benutbare mogelijkheden van de medewerker, (gedeeltelijke) werkhervattingsmogelijkheden in eigen, aangepaste dan wel vervangende werkzaamheden, advies over opbouw van uren, en begeleidingsadvies voor leidinggevende / jobcoach. Het advies wordt vastgelegd in de verzuimapplicatie VX;
- De terugkoppelingen van de Bedrijfsarts of de Praktijkondersteuners bevatten de volgende onderdelen:
 - vaststellen van mate van arbeid(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.
- 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 volgt te terugkoppeling per omgaande.
- op basis van de probleemanalyse dient leidinggevende van Opdrachtgever binnen twee weken na de probleemanalyse een plan van aanpak op te stellen. De Praktijkondersteuner Bedrijfsarts 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 van Opdrachtgever;
- iedere keer dat er een bijstelling van de probleemanalyse (door de Praktijkondersteuner bedrijfsarts / Bedrijfsarts) wordt gemaakt, dient de leidinggevende een bijstelling van het plan van aanpak te maken;
- opdrachtnemer meldt de arbeidsongeschikte medewerker in week 42 ziek bij het UWV;
- rond week 52 dient leidinggevende / jobcoach en P&O-adviseur van Opdrachtgever een z.g. 1e jaarevaluatie op te stellen. De verzuimcoördinator en/of Praktijkondersteuner bedrijfsarts houdt er toezicht op dat een en ander geschiedt;
- uiterlijk in week 67 zal de P&O-adviseur van de Opdrachtgever, 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 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;

- Gedurende het gehele re-integratietraject geldt dat:
 - indien er tussen partijen (periodieke) behoefte is aan een (telefonische) voorbespreking of dossieroverleg, kan er tussen leidinggevende / jobcoach / P&O-adviseur en de Verzuimcoördinator en/of Praktijkondersteuner bedrijfsarts en/of Bedrijfsarts nadere (telefonische) afstemming plaatsvinden;
 - van elke belangrijke mutatie of een upload van een verslag in de verzuimapplicatie ontvangen de leidinggevende een signaal via e-mail, indien een actie van hen vereist is;
 - er oprechte aandacht (en tijd) voor het individu dient te zijn zoals omschreven in de interne kernwaarden en ambities van de Opdrachtgever;
 - ernaar gestreefd wordt dat zowel de medische casemanager, de Praktijkondersteuner bedrijfsarts alsook de Bedrijfsarts dezelfde persoon zijn. Dit komt de continuïteit van het verzuimdossier ten goede;
 - iedere week is er een teamoverleg gewenst is binnen de Opdrachtnemer tussen Medische casemanager, Praktijkondersteuner bedrijfsarts, Verzuimcoördinator en Bedrijfsarts om alle openstaande punten te bespreken en op te lossen.

3. Disciplines en vervanging

Algemeen

- Opdrachtnemer heeft de beschikking over professionals die passen in de huidige fase van ontwikkeling van verzuimbegeleiding bij de Opdrachtgever. De professionals zijn ervaren in het faciliteren van het eigen regiemodel met een de-medicaliserend perspectief.
- De Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner bedrijfsarts / Verzuim coördinator / Medische Casemanager kunnen een VOG overleggen voor het aangaan van de contractuele overeenkomst.
- De Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner bedrijfsarts / Verzuim coördinator / Medische Casemanager neemt de door de Nederlandse vereniging van arbeids- en bedrijfsgeneeskunde opgestelde beroepsprofielen, codes en protocollen in acht.
- De Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner bedrijfsarts / Verzuim coördinator / Medische Casemanager 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 / Verzuim coördinator 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.
- Verzuim coördinator en Praktijkondersteuner bedrijfsarts zijn minimaal HBO opgeleid en beschikken over sterk coachende kwaliteiten.
- De Praktijkondersteuner bedrijfsarts / Verzuim coördinator / Medische Casemanager dienen bij voorkeur te beschikken over ervaring met Sw- en/of participatiebedrijven die werken volgens het eigen-regiemodel.
- De Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner bedrijfsarts / Verzuim coördinator / Medische Casemanager beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn sociaal en communicatief vaardig. Daarnaast verstaan en begrijpen ze enigszins het Limburgs dialect.
- De geprognoseerde uren op basis van 48 weken per jaar zijn :
 - Bedrijfsarts / arts Bedrijfsgeneeskunde 50 uur
 - Praktijkondersteuner bedrijfsarts 20 uur
 - Medisch casemanager 20 uur
 - Verzuim coördinator 20 uur

Bedrijfsarts

- De Opdrachtnemer vult de functie van bedrijfsarts in met minimaal 2 en maximaal 4 vaste bedrijfsartsen / arts geneeskundige, waarbij het wenselijk is dat beide seksen zijn vertegenwoordigd.
- Minimaal 1 arts is geregistreerd als bedrijfsarts met specialisme 'arbeid en gezondheid bedrijfsgeneeskunde'. Deze arts wordt minimaal 10 uren per week op locatie van Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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 / Verzuim coördinator / Medische Casemanager.
- Bij tijdelijke uitval van de Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner bedrijfsarts / Verzuim coördinator / Medische Casemanager 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 / Verzuim coördinator / Medische Casemanager wordt door de Opdrachtnemer gegarandeerd.
- Bij vervanging van de Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner bedrijfsarts / Verzuim coördinator / Medische Casemanager 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 / Verzuim coördinator / Medische Casemanager 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 / Verzuim coördinator / Medische Casemanager aan te bieden indien de Opdrachtgever van oordeel is dat de Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner bedrijfsarts / Verzuim coördinator / Medische Casemanager 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 / Verzuim coördinator / Medische Casemanager 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 / Verzuim coördinator / Medische Casemanager 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.

4. Organisatie, spreekuren en overig

- De Opdrachtnemer draagt zorg voor het wekelijks houden van fysieke spreekuren op vaste werkdagen (maandag t/m donderdag en vrijdag optioneel).
- Voor medewerkers (circa 600) die werkzaam zijn bij de twee interne werkplaatsen van de Opdrachtgever, vinden de spreekuren plaats op de locatie van de Opdrachtgever (zie bijlage 15 bestek voor locaties).
- Voor de overige medewerkers vinden de spreekuren plaats op locatie van de Opdrachtnemer welke is gelegen in één van de gemeenten: gemeenten Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Brunssum, Voerendaal, Simpelveld of Beekdaelen. De Opdrachtnemer kan desgewenst t.b.v. de spreekuren voor de overige medewerkers voor eigen rekening en risico ruimte huren in het pand waar ook het operationeel hoofdkantoor van de Opdrachtgever is gevestigd.
- De locatie van de Opdrachtnemer heeft voldoende parkeerruimte en is uitstekend met het openbaar vervoer te bereiken.
- Het team van Professionals van Opdrachtnemer is van maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 16.00 uur bereikbaar, zowel telefonisch als via e-mail.
- In overleg worden afspraken gemaakt over de verdeling van uren per locatie, de dagen en de beschikking van uren indien noodzakelijk.
- Opdrachtgever werkt vraag gestuurd, wat inhoudt dat het eerste re-integratiesprekuur, spoedsprekuur, preventief spreekuur SMT, evaluaties, etc. plaatsvinden op initiatief van de Opdrachtgever en worden gepland door de verzuimadministratie 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 / Verzuim coördinator / Medische Casemanager wordt voortgezet zolang het dienstverband duurt, ook al is de periode van 104 weken verzuim overschreden.

5. Normtijden

De duur van een verrichting is genormeerd en staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst. De Opdrachtnemer gaat akkoord met de normtijden.

Verrichting	Aantal minuten
1e (re-integratie) spreekuur	30 minuten
Probleemanalyse (inclusief spreekuur)	30 minuten
Tussentijds re-integratiespreekuur	20 minuten
Spoedspreekuur	20 minuten
Voorziening spreekuur	20 minuten
Arbeidsomstandighedenspreekuur	30 minuten
Preventief spreekuur	30 minuten
High risk beoordeling	20 minuten
Inzetbaarheidsprofiel opstellen	60 minuten
RIV	90 minuten

Er wordt per dagdeel 30 minuten administratietijd ingepland waarin de deskundige aanspreekbaar is voor derden of andere voorbereidingen kan doen. Mocht de deskundige het noodzakelijk achten om een werkplek te bezoeken, dan kan hij dat laten inplannen.

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;
- bij aanvang van de samenwerking (voor ingang van de Overeenkomst) bezoeken de Praktijkondersteuner bedrijfsarts en Verzuim coördinator 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 arbodienst 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 preventief 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. 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 / Verzuim coördinator / Medische Casemanager 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 Medische Casemanager, Praktijkondersteuner bedrijfsarts, Verzuim coördinator 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 preventief spreekuur. De Bedrijfsarts / Praktijkondersteuner bedrijfsarts maakt van dit spreekuur geen melding in VerzuimXpert, tenzij de medewerker hier toestemming voor geeft.
- Opdrachtgever vindt een duurzame werkhervatting belangrijker dan een snelle volledige werkhervatting. In dat kader hecht Opdrachtgever aan de toepassing van de duurzaamheidstoets bij medewerkers die langdurig of frequent verzuimden én waarbij twijfel bestaat bij de duurzaamheid van de werkhervatting. In die situatie dat er gebruik gemaakt dient te worden van derden dient dit in eerste instantie plaats te vinden uit de providerboog van 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 en jobcoaches 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 VerzuimXpert. Hierin kan door Opdrachtgever alleen procesinformatie alsook verzuimregistratie 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. Opdrachtgever draagt zorg voor een veilig werkend systeem t.a.v. de medische informatie, conform wetgeving en richtlijnen.

Opdrachtgever heeft de eis om de ziekmeldingen door de leidinggevende / jobcoach in het systeem van Opdrachtgever in te voeren. 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. In Bijlage 13 van het Bestek treft u overeenkomst aan tussen Otherside @ Work en Opdrachtgever.

De door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden dienen vastgelegd te worden in een digitaal (medisch)dossier per medewerker dat is ondergebracht in een afgesloten deel van de applicatie Verzuimexpert dat door de Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld.

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

10. Prestatie indicatoren

Het functioneren van de Opdrachtnemer wordt afgemeten aan de hand van KPI's. Deze omvatten in ieder geval de activiteiten welke zijn benoemd onder 17.2 (malus regeling) Omdat de Opdrachtgever gelooft dat een goede dienstverlening is gebaseerd op partnership, kiest zij ervoor de overige 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;
- 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 Arbodienst door de Arbeidsinspectie en/of boeteoplegging aan de Arbodienst 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 en het arbeidsomstandighedenbeleid. Er vindt tevens besluitvorming plaats.
- Minimaal een 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.
- Maximaal twee keer per maand is er operationeel overleg over onder andere de samenwerking, de operationele invulling van het contract en de planning van de uren.

- Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers:

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Manager HRM	
Operationeel	Teamleider HRM	

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:

- Bedrijfsarts;
- Praktijkondersteuner bedrijfsarts;
- Medisch Casemanager;
- Verzuim Coördinator.

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.

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

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

De geprognostiseerde uren per week, op basis van 48 weken per jaar, zijn :

Bedrijfsarts / arts Bedrijfsgeneeskunde	50 uur
Praktijkondersteuner bedrijfsarts	20 uur
Medisch casemanager	20 uur
Verzuim coördinator	20 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 (2.920 medewerkers).

17.2 Malus regeling

Op de navolgende punten is een malusregeling van toepassing

Activiteit	Norm	Malus
Meerkosten zonder vooraf toestemming van de inlener	100%	Alle kosten
Probleemanalyse en verkorte probleemanalyse aanleveren binnen de wettelijke termijnen.	100%	Alle kosten
Actueel oordeel aanleveren binnen de wettelijke termijn	100%	2% van maandfactuur
Tijdige vervanging leden Arboteam	100%	2% van maandfactuur
Bereikbaarheid	95%	2% van maandfactuur
Tijdige terugkoppeling spreekuren	95%	2% van maandfactuur
Tijdige medische intake door MC	98%	2% van maandfactuur

17.3 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 Otherside @ Work bewaard.
- De kosten van medische apparatuur, hard- en software (behoudens de kosten voor de verzuimapplicatie) zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- Er worden geen overige kosten, zoals aansluitkosten of kosten voor ziek- en herstelmeldingen, in rekening gebracht.

17.4 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 finance.detachering@wspparkstad.nl.

De tenaamstelling van de facturen luidt:
 WSP Parkstad Detachering B.V.
 t.a.v. de heer R. Dackus
 manager HRM
 Postbus 330
 6400 AH Heerlen

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 / Verzuim coördinator of Medisch Casemanager, kunnen niet in rekening worden gebracht bij de Opdrachtnemer

17.5 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.

18. SROI

Percentage opdrachtwaarde

In deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste 4% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk') aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep. De verplichting mag breder binnen de bedrijfsvoering van opdrachtnemer worden ingevuld dan alleen op onderliggende opdracht, zolang het verband houdt met het voorwerp van de opdracht. De Social Return verplichting dient binnen de looptijd van de opdracht (inclusief eventuele verlengingen en onderhoudstermijn) te worden gerealiseerd.

Doelgroep

Tot de doelgroep van Social Return behoren:

- Uitkeringsgerechtigden in het kader van de
 - Participatiewet, Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW) en Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen IOAZ
 - Werkloosheidswet
 - Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)/ Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
 - Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong)
 - Algemene Nabestaandenwet (ANW)
 - Dan wel rechtsopvolgers van deze regelingen
- Personen die gebruik maken van voorzieningen/instrumenten van één van bovengenoemde regelingen en daardoor geen uitkering meer ontvangen (waaronder personen werkzaam op een gesubsidieerde arbeidsplaats)
- Niet uitkeringsgerechtigden zoals bedoeld in de Participatiewet
- Met werkloosheid bedreigde inwoners
- Personen behorende tot de doelgroep Wet Sociale Werkvoorziening (Wsw'ers)
- Kandidaten doelgroep register
- BOL/BBL-leerlingen (voor maximaal 50% van de opdrachtwaarde)

Duur meetellen

Medewerkers met een vastgestelde arbeidsbeperking mogen minimaal twee jaar en langer bij een voortdurende indicatie worden meegeteld. Wanneer medewerkers vanuit de doelgroep zijn geplaatst via Social Return dan mogen zij minimaal gedurende twee jaar worden meegeteld voor Social Return. Leerlingen die BOL/BBL-traject volgen, mogen gedurende de gehele opleiding worden meegeteld.

Verantwoording en rapportage Social Return

- Alvorens een kandidaat kan worden opgevoerd als kandidaat Social Return dient dit worden voorgelegd en geaccordeerd.
- De opdrachtnemer rapporteert periodiek –conform afspraak- met behulp van het rapportageformat over de voortgang van de invulling van de Social Return-verplichting en onderbouwt deze met bewijsstukken,
- Wanneer er sprake is van inleenconstructies dienen op aanvraag facturen inzichtelijk te worden gemaakt.
- Kosten in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met gedetailleerde nota's van de scholing. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk worden onderbouwd.

Om de gerealiseerde resultaten ten aanzien van Social Return te kunnen bepalen, gelden in ieder geval de volgende uitgangspunten:

- Inschaling van kandidaten uit de genoemde Doelgroep geschiedt conform de voor hem/haar geldende cao, bij het bedrijf zelf of – indien de kandidaat elders wordt geplaatst- bij een andere werkgever. Opgemerkt wordt dat voor de Wsw-doelgroep een aparte cao geldt.
- Indien opdrachtnemer bij het plaatsen van de doelgroep gebruik maakt van subsidies of overige premies dan worden deze afgetrokken van - of in mindering gebracht op - het bedrag te voldoen onder de Social Return verplichting.
- Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut.
- Begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd. Begeleidingskosten zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden bij de te werkstelling of inzet van een kandidaat uit de doelgroep, en bedragen niet meer dan gemiddeld 20% van de totale verplichting.
- Opdrachtnemer rapporteert periodiek zijn voortgang in het kader van Social Return aan het coördinatiepunt SR en tenminste na afloop van het contract.

Voldoen aan verplichting

Wanneer een opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan de verplichting in het kader van Social Return, dan is sprake van wanprestatie in de nakoming van de overeenkomst en wordt het niet ingevulde Social Return bedrag verrekend. Uiteraard wordt de naleving van de verplichting gedurende de looptijd gemonitord en wordt de opdrachtnemer in gebreke gesteld indien hij daar niet aan voldoet. Na ingebrekestelling volgt verrekening van het niet ingevulde Social Return-bedrag.

Het te verrekenen bedrag wordt geïnd via de laatste betalingen aan de opdrachtnemer.

Verantwoordelijkheid

De opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, opleiden, plaatsen en begeleiden van de Doelgroep. Dit geldt ook wanneer opdrachtnemer de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan bijvoorbeeld onderaannemers. De opdrachtnemer kan bij de invulling gebruik maken van de advisering en faciliteiten van het coördinatiepunt SR.



Euro management consultants

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