

Bijlage D2 Programma van Eisen (perceel 2) Voorne-Putten Werkt B.V.

Dit hoofdstuk omschrijft het programma van eisen en wensen. Het bevat de minimumeisen die gerelateerd zijn aan de levering van Arbo dienstverlening en waaraan u als opdrachtgever moet voldoen.

1. Verzuimbegeleiding

1.	Opdrachtnemer heeft het proces van aanmelden spreekuur, bevestigen, uitnodigen tot de eindafhandeling professioneel (conform wettelijke eisen en binnen wettelijke termijnen) ingericht, zodat Voorne-Putten Werkt B.V. kan vertrouwen op de organisatie van de dienstverlener. Voorne-Putten Werkt B.V. verwacht van opdrachtnemer dat alle processen binnen de dienstverlening zijn geborgd, inclusief de klachtenafhandeling.
2.	De opdrachtnemer is voor leidinggevend en werknemers van Voorne-Putten Werkt B.V. vijf werkdagen per week telefonisch bereikbaar tussen 08.30 uur -17.00 uur.
3.	Opdrachtnemer levert in het verzuimproces van de Voorne-Putten Werkt B.V. eerstelijns Arbodienstverlening middels inzet van bedrijfsarts en taak-gedelegeerd verzuimconsulent/arbo-verpleegkundige.
4.	Met opdrachtnemer worden procedures afgesproken die gebruikt worden voor het oproepen van medewerkers, uitvoeren van de verzuimbegeleiding en verslaglegging en terugkoppeling hiervan aan opdrachtgever. Eigen regie en casemanagement in de lijn is hierbij het uitgangspunt. De huidige procedure ziekteverzuim en eventuele toekomstige updates hiervan zullen als uitgangspunt dienen voor deze procedures.
5.	Voorne-Putten Werkt B.V. en opdrachtnemer zullen alle geregistreerde (persoons) gegevens die voor en gedurende de opdracht kenbaar worden gemaakt vertrouwelijk behandelen en meer in het bijzonder in overeenstemming met de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) verwerken. In dat kader maakt de opdrachtgever met opdrachtnemer nadere afspraken over het verwerken van persoonsgegevens (welke niet anders worden gebruikt dan voor het beoogde doel).
6.	Minimaal 1 x per contractjaar vindt er tussen de Voorne-Putten Werkt B.V. en opdrachtnemer (accountmanager en/of bedrijfsarts) een evaluatiegesprek plaats ten aanzien van de dienstverlening. De opdrachtnemer initieert dit evaluatiegesprek.

2. Bedrijfsarts

7.	Beheerst de Nederlandse taal mondeling en schriftelijk en is communicatief vaardig, samenwerkingsgericht en accuraat. Is bekend met en heeft ervaring met de doelgroepen van werknemers die bij Voorne-Putten Werkt B.V. werkzaam zijn (SW en Nieuw Beschut).
----	---

8.	Ontwikkelt kennis van Voorne-Putten Werkt B.V. en spant zich in om hier binding mee te krijgen/behouden, mede in het licht van kennis over de verschillende functies en de mogelijkheden van re-integratie.
9.	Het spreekuur van de bedrijfsarts is één keer per week gedurende acht (8) uur, op locatie Laanweg 3 te Spijkenisse van Voorne-Putten Werkt B.V.. Het spreekuur per werknemer bedraagt minimaal 30 minuten. Dit spreekuur is inclusief een inloopspreekuur voor leidinggevend en afstemming met de inzetbaarheidsspecialist van Voorne-Putten Werkt B.V..
10.	Werknemers moeten binnen maximaal 5 werkdagen, na verzoek daartoe, bij de bedrijfsarts terecht kunnen voor het spreekuur.
11.	Werknemers moeten binnen maximaal 24 uur, na verzoek daartoe door opdrachtgever wegens een spoedeisende kwestie, bij de bedrijfsarts terecht kunnen voor een spreekuurcontact. Indien nodig bij een vervangend bedrijfsarts van de opdrachtnemer.
12.	Werknemers die bij ziekmelding op eigen initiatief melden, of waarvan de leidinggevende bij de ziekmelding vermoedt, dat aan de ziekmelding ernstige psychische problematiek ten grondslag ligt, worden door de bedrijfsarts opgeroepen voor een spreekuurcontact met de bedrijfsarts welke binnen twee weken nadat de ziekmelding is gedaan, plaatsvindt. Indien nodig bij de vervangend bedrijfsarts van de opdrachtnemer.
13.	De opdrachtnemer verzorgt een schriftelijke bevestiging van de uitnodiging van de werknemer aan de verantwoordelijk leidinggevende van de werknemer (per e-mail), waarin de leidinggevende voorafgaand aan het spreekuur verzocht wordt om relevante informatie met de bedrijfsarts of taakgedelegeerd verzuimconsulent/arbo-verpleegkundige te delen.
14.	De diensten van de bedrijfsarts worden uitgevoerd door een vaste bedrijfsarts en/of haar/zijn vaste vervanger. De opdrachtnemer zorgt voor een vaste vervanger van de bedrijfsarts zodat de continuïteit (bij ziekte, vakantie e.d.) gewaarborgd is. Bij onvoldoende functioneren of gebrek aan vertrouwen, naar oordeel van Voorne-Putten Werkt B.V., stelt opdrachtnemer een andere bedrijfsarts voor.
15.	Werknemers moeten binnen 24 uur, na verzoek tot een spoedoproep daartoe, bij een bedrijfsarts terecht kunnen voor een bezoek aan spreekuur. Dit hoeft niet de vaste bedrijfsarts van Voorne-Putten Werkt B.V. te zijn.
16.	Binnen 24 uur na het spreekuur van de bedrijfsarts ontvangt Voorne-Putten Werkt B.V. per mail, en de werknemer, digitaal of per brief, van u als opdrachtnemer, de terugkoppeling in een rapportage van het spreekuurcontact, dan wel binnen 48 uur indien rapportage de probleemanalyse, het inzetbaarheidsprofiel of het actueel oordeel betreft.
17.	Bedrijfsarts, dan wel afhankelijk van de verzuimsituatie en aard van arbeidsongeschiktheid, de taakgedelegeerd verzuimconsulent/arbo-verpleegkundige, nodigt de (gedeeltelijk) arbeidsongeschikte werknemer met benodigde regelmaat, met een maximum van eens per zes weken uit voor een fysiek, dan wel telefonisch spreekuurcontact om de situatie, mogelijkheden en eventuele voortgang van re-integratie van de werknemer te bespreken en mogelijkheden tot vervolgacties te beoordelen.
18.	Bedrijfsarts stelt in de 42ste week van ziekteverzuim van werknemer op basis van een actueel en fysiek spreekuurcontact met werknemer, een inzetbaarheidsprofiel m.b.t. tot

	de (gedeeltelijke) arbeidsongeschikte werknemer op. In het inzetbaarheidsprofiel wordt een advies opgenomen t.a.v. mogelijkheden tot een eventueel 2 ^{de} -spoortraject.
19.	Bedrijfsarts stelt in de 90ste week van ziekteverzuim van werknemer op basis van een actueel en fysiek spreekuurcontact met werknemer, het Actueel Oordeel m.b.t. tot de (gedeeltelijke) arbeidsongeschikte werknemer op. In het Actueel Oordeel beschrijft de bedrijfsarts eveneens de op dat moment te stellen prognose t.a.v. eventueel herstel gedurende de 26 weken aansluiten op het bereiken van de periode van 104 weken (gedeeltelijk) ziekteverzuim.
20.	Output van de bedrijfsarts omvat concrete informatie over werk gerelateerde factoren die beïnvloedbaar zijn om herstel te bevorderen, (belastbaarheid in) mogelijkheden, benoemen (in uren p/w) en onderbouwing van urenbeperking (anders is er geen beperking), prognose, concreet handelingsperspectief met interventies, advies m.b.t. noodzaak van bijstelling van Plan van Aanpak en of er standaard richtlijnen van toepassing zijn (zoals STECR).
21.	De bedrijfsarts spreekt de werknemer actief en duidelijk aan op het niet uitvoeren van een advies en rapporteert hierover.
22.	De bedrijfsarts spreekt de werkgever actief en duidelijk aan op het niet uitvoeren van een advies en rapporteert hierover.
23.	Wanneer er sprake is van regres en verhaalrecht, wordt dit schriftelijk gemeld door de bedrijfsarts aan zowel werknemer als Voorne-Putten Werkt B.V..
24.	De bedrijfsarts is verantwoordelijk voor de signalering en terugkoppeling aan Voorne-Putten Werkt B.V. m.b.t. de vangnetregeling in het kader van de Ziektewet en m.b.t. situaties waarbij sprake is van een mogelijkheid tot een herbeoordeling WAO, dan wel vervroegde WIA (IVA).
25.	De bedrijfsarts is verantwoordelijk voor het melden van beroepsziekten aan/ via het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten NCVB.
26.	<p>Alle werkzaamheden die door u als opdrachtnemer worden verricht voor Voorne-Putten Werkt B.V. dienen te worden uitgevoerd door bedrijfsartsen die een lidmaatschap bezitten van het Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB) en te werken volgende de richtlijnen van de NVAB en/of Stichting Expertisecentrum en Re-integratie (STECR).</p> <p>De bedrijfsarts is geregistreerd conform de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG).</p> <p>De bedrijfsarts herkent zich in de volgende kerntaken en handelt daar proactief naar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het signaleren van oorzaken (trends) van verzuim al dan niet werk gerelateerd; 2. beoordelen van de mate van arbeidsgeschiktheid; 3. kijkt naar mogelijkheden en stelt deze centraal in het verzuimproces; 4. bespoedigen van re-integratie en werkhervatting; 5. bespoedigen van verzuimoplossing door de juiste interventies; 6. adviseur voor Voorne-Putten Werkt B.V. als werkgever; 7. zich zoveel mogelijk toespitst op behandeltrajecten (indien gewenst/ noodzakelijk) die door de zorgverzekeraar van de werknemer worden vergoed.
27.	De bedrijfsarts is verantwoordelijk voor het medisch dossier, het tijdig opvragen van medische informatie en het correct beoordelen van de belastbaarheid van de werknemer en adviseren over de mogelijkheden om werkzaamheden te verrichten. De bedrijfsarts

	draagt er zorg voor dat er geen re-integratie kansen worden gemist door het onterecht beoordelen dat de werknemer Geen Benutbare Mogelijkheden (GBM) heeft of het geven van re-integratie blokkerende adviezen.
28.	De bedrijfsarts signaleert en adviseert over schadebeperkende maatregelen, waaronder no risk, aanvraag vervroegd IVA, Amber, Wajong.

3. Taakgedelegeerd verzuimconsulent/arbo-verpleegkundige

29.	De taakgedelegeerd verzuimconsulent/arbo-verpleegkundige beheerst de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk. De taakgedelegeerd verzuimconsulent/arboverpleegkundige is communicatief vaardig, samenwerkingsgericht en accuraat. De taakgedelegeerd verzuimconsulent/arbo-verpleegkundige is bekend met en heeft ervaring met de doelgroepen van werknemers die bij Voorne-Putten Werkt B.V. werkzaam zijn (SW en Nieuw Beschut).
30.	Ontwikkelt kennis van Voorne-Putten Werkt B.V. en spant zich in om hier binding mee te krijgen/behouden, mede in het licht van kennis over de verschillende functies en de mogelijkheden van re-integratie.
31.	De opdrachtnemer biedt een vast, uitvoerende taakgedelegeerd verzuimconsulent/arboverpleegkundige en haar/zijn vervanger aan, zodat de continuïteit (bij ziekte, vakantie e.d.) van de dienstverlening gewaarborgd is. Bij, naar het oordeel van de opdrachtgever, onvoldoende functioneren of gebrek aan vertrouwen stelt opdrachtnemer een andere taakgedelegeerd verzuimconsulent/aarboverpleegkundige voor.
32.	De taakgedelegeerd verzuimconsulent/arboverpleegkundige belt de leidinggevende van de verzuimende werknemer in de 2e week van het verzuim : <ol style="list-style-type: none"> 1. Vraagt na of het een richtlijnmelding is (b.v. een conflict of psychisch); 2. Begeleidt leidinggevende van Voorne-Putten Werkt B.V. op een coachende wijze in hoe met de verzuimende werknemer om te gaan door kennisoverdracht; 3. Nodigt uit voor het spreekuur bedrijfsarts; 4. Stelt de agenda voor de bedrijfsarts op; 5. Bewaakt de correspondentie van de bedrijfsarts adequaat; 6. Informeert waar nodig de bedrijfsarts over verzuimkwesties; 7. Heeft ruime kennis van de Wet verbetering Poortwachter en andere relevante wetten en richtlijnen.

4. Verzuimregistratie

33.	Ziek- en herstelmeldingen vinden plaats door de opdrachtgever middels registratie in het op dat moment voor Voorne-Putten Werkt B.V. beschikbare personeelsinformatiesysteem.
34.	Opdrachtnemer mailt de Probleemanalyse uiterlijk in de zesde week van (samengesteld) ziekteverzuim van werknemer voorzien van een voor-ingevuld Plan van Aanpak naar leidinggevende van Voorne-Putten Werkt B.V.
35.	Opdrachtnemer verzorgt de 42 ^e week melding bij het UWV en verstrekt verzendbevestiging hiervan per mail aan Voorne-Putten Werkt B.V..

5. Privacy, informatiebeheer en architectuur

36.	Opdrachtnemer zorgt uiterlijk met de ingangsdatum van de overeenkomst voor een werkende elektronische verbinding tussen het op dat moment voor Voorne-Putten Werkt B.V. van toepassing zijnde personeelsinformatiesysteem en de systemen van de opdrachtnemer.
37.	Eventuele kosten voor deze koppeling komen voor rekening van de opdrachtnemer.
38.	Er moet een goed functionerende ICT-voorziening voor dit doel ter beschikking zijn, waarbij gegevensbeveiliging, back-up en archivering aantoonbaar gewaarborgd is conform de AVG.
39.	Via bovengenoemde koppeling is er een automatische uitwisseling van verzuimgegevens (meerdere keren per dag).
40.	Opdrachtnemer zorgt voor een automatische koppeling (API) voor de documentenuitwisseling. Dit houdt in dat alle documenten van de Wet Verbetering Poortwachter vanuit de opdrachtnemer, op het moment dat het door Voorne-Putten Werkt B.V. in gebruik zijnde personeelsinformatiesysteem zich daartoe leent, direct worden geplaatst in het digitale verzuimdossier van werknemers in het op dat moment door Voorne-Putten Werkt B.V. in gebruik zijnde personeelsinformatiesysteem, waarbij leidinggevende een signaal per mail ontvangt met betrekking tot de toevoeging van het document aan het verzuimdossier. Bij beschikbaarheid van deze mogelijkheid komt het door opdrachtnemer mailen van documenten te vervallen.
41.	De applicatie (klantportaal) van de opdrachtnemer is voor de opdrachtgever te raadplegen volledig in het Nederlands beschikbaar.
42.	De support heeft als voertaal Nederlands.
43.	Opdrachtnemer zorgt voor het onderhouden van koppelingen en eigen systemen tijdens de contractperiode.
44.	Indien de opdrachtnemer aan Voorne-Putten Werkt B.V. een applicatie beschikbaar stelt die benaderbaar is via een webbrowser, is er sprake van een 2 factor authenticatie.
45.	Opdrachtnemer maakt gebruik van zorgmail voor het mailen van documenten.

6. Verzuimrapportages

46.	Opdrachtnemer stelt 2 keer per jaar een verzuimrapportage op. Het rapport is gebaseerd op de verzuimcijfers van Voorne-Putten Werkt B.V. en is beknopt en feitelijk. Het rapport bevat daarnaast: <ul style="list-style-type: none">- belangrijkste verzuimoorzaken- frequent verzuim- kort, middellang lang en extra lang verzuim- preventie- trends en ontwikkelingen met prognose voor toekomstig verzuim (inclusief vergelijking met landelijk gemiddeld verzuim)- adviezen voor de organisatie en leidinggevenden t.a.v. verzuimbegeleiding.
47.	Opdrachtnemer bespreekt 1x per jaar, in aanwezigheid van de bedrijfsarts de verzuimrapportage in het managementoverleg DT/IMT en de Ondernemingsraad.

48.	De opdrachtnemer dient minimaal 3 keer per jaar in overleg met opdrachtgever een SMO te houden waarin afhankelijk van actualiteit individuele casuïstiek, dan wel algemene onderwerpen m.b.t. preventie, verzuim en inzetbaarheid. Het SMO dient plaats te vinden bij locatie Laanweg 3 van Voorne-Putten Werkt B.V., dan wel via een online applicatie zoals Teams.
49.	Opdrachtnemer kan rapportages opleveren naar oorzaak en reden van verzuim.
50.	Opdrachtnemer kan trendanalyses opleveren.
51.	Opdrachtnemer hanteert in de analyse de rekensystematiek van het A&O fonds.

7. Kennis

52.	Opdrachtnemer beschikt over een geldig certificaat, waarmee opdrachtnemer voldoet aan het Reglement Certificatie Arbodiensten van de Stichting Beheer Certificatie Arbodiensten te Utrecht.
53.	Opdrachtnemer houdt het kennisniveau van haar werknemers op peil.
54.	Opdrachtnemer informeert en adviseert opdrachtgever over veranderde wetgeving, trends en ontwikkelingen, zodat zij hier tijdig op kan inspelen.

8. Facturatie

55.	De prijs per werknemer per jaar staat vast voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Jaarlijks op de verjaardag van de Raamovereenkomst kan de prijs per werknemer per jaar worden geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer voor CAO lonen in de zakelijke dienstverlening (totaal CAO sectoren), CAO lonen per maand inclusief bijzondere beloningen.
56.	Met betrekking tot de arbodienstverlening uit het Programma van Eisen (prijs per werknemer) wordt na afloop van elk kwartaal een factuur middels e-facturatie ingediend.
57.	Met betrekking tot de aanvullende, ondersteunende dienstverlening na afloop van elke maand een factuur ingediend middels e-facturatie. De kosten op deze facturen zijn gespecificeerd per afdeling en werknemer.
58.	Opdrachtnemer maakt onderscheid in de factuurstromen aan Voorne-Putten Werkt B.V. naar doelgroep (SW, Nieuw Beschut en BM). Zowel voor de dienstverlening uit dit Programma van Eisen als de aanvullende dienstverlening.

9. Implementatie

Overname van de dienstverlening per 1 januari 2023 zal een zo soepel mogelijke overgang vragen. Voorne-Putten Werkt B.V. verwacht dan ook dat de opdrachtnemer heeft bedacht hoe hij deze overname zo goed mogelijk kan laten plaatsvinden. Kosten voor implementatie worden gedragen door de opdrachtnemer:

59.	Start uitvoering overeenkomst is 1 januari 2023
60.	Openstaande dossiers worden, inclusief historie, één op één overgenomen. Dit geldt ook voor de gesloten dossiers die binnen 28 dagen opnieuw worden geopend (ketenverzuim).

	Slechts de gegevens van verzuimende werknemers worden gedeeld met de opdrachtnemer.
61.	Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon voor de implementatie.
62.	Onderdeel van de implementatie is een kennismaking van het klantteam van de opdrachtnemer met het MT, OR en P&O-team van Voorne-Putten Werkt B.V.
63.	Ten aanzien van de implementatie is er nazorg beschikbaar.
64.	De implementatie wordt na 3 maanden geëvalueerd.
65.	Indien blijkt dat er vanuit de evaluatie na 3 maanden nog aanpassingen moeten worden doorgevoerd, wordt er na 6 maanden opnieuw geëvalueerd.