



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 9

Programma van eisen

Arbodienstverlening





© Copyright 2022, 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	3
Hoofdstuk 2	Verzuimbegeleiding	4
Hoofdstuk 3	Disciplines en Vervanging	5
Hoofdstuk 4	Implementatie	7
Hoofdstuk 5	Overige bepalingen	8
Hoofdstuk 6	ICT	9
Hoofdstuk 7	Prestatie indicatoren	10
Hoofdstuk 8	Rapportage	11
Hoofdstuk 9	Communicatie	12
Hoofdstuk 10	Bevoegde medewerkers Opdrachtgever	13
Hoofdstuk 11	Klachtenregeling	14
Hoofdstuk 12	Overige verplichtingen	15
Hoofdstuk 13	Controle	16
Hoofdstuk 14	Financieel	17

1 | Dienstverlening

Opdrachtnemer is en blijft gedurende de Overeenkomst een gecertificeerde Arbodienst en ondersteunt de Opdrachtgever bij de wettelijke verplichte processen inzake de verzuimbegeleiding, conform de Arbowet en Wet Verbetering Poortwachter. Het betreft de dienstverlening in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter.

De Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever in zijn streven het ziekteverzuimbeleid (en protocol) verder te ontwikkelen en te versterken met als doel het (ziekte)verzuim (het ziekteverzuimpercentage en de verzuimduur) te verminderen. De Opdrachtnemer committeert zich aan het (ziekte)verzuimbeleid.

De implementatie van de Opdracht door Opdrachtnemer dient tijdig te geschieden waarbij de dienstverlening vanaf 1 januari 2023 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 OR en de interne kerndeskundigen van Opdrachtgever, die een rol hebben in verzuimaanpak (preventief en curatief) en heeft geen financiële relatie met de Opdrachtgever, anders dan uit de Overeenkomst voortvloeit.

Opdrachtnemer is een Arbodienst die naast verzuimbegeleiding samen met Opdrachtgever werkt aan duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Duurzame inzetbaarheid richt zich op jong en oud. Het is belangrijk dat alle medewerkers binnen Opdrachtgever goed inzetbaar zijn en blijven, zodat ze beter kunnen inspelen op aanpassing van hun takenpakket, verandering in hun loopbaan en ontwikkelingen binnen de organisatie. Dit alles in een werkklimaat waarin vertrouwen, initiatief, zelfregie en een helder kader centraal staan. Doordat managers ondernemerschap, verantwoordelijkheid en eigenaarschap bij de medewerkers laten en stimuleren, krijgen zij de ruimte om te doen waar ze het beste in zijn.

Er is draagvlak en aandacht voor gezondheid. Vitaliteit, verzuim en re-integratie en de dienstverlening maakt onderdeel uit van het totale gezondheidsbeleid.

De Opdrachtnemer is een co-partner van Opdrachtgever in het realiseren van haar missie en ambitie. Dit uit zich in het bieden van:

- Passend werk (niet wat men wil doen maar kan doen)
- Coachen van werknemersvaardigheden (zoals ook verzuimgedrag)

Opdrachtgever streeft het eigen regiemodel na waarin de leidinggevende de casemanager is en de professionals van Opdrachtnemer ondersteunen en coachen. Het proces rondom de WvP is leidend. De verzuimbegeleiding en arbodienstverlening is zo veel mogelijk afgestemd op de (behoefte van) de verschillende onderdelen van Opdrachtgever.

Het initiatief voor verzuimbegeleiding ligt in het kader van integraal management bij het management c.q. de uitvoerende leidinggevende.

De focus van de Opdrachtnemer is gericht op gehele of gedeeltelijk inzet in eigen werk én eventueel ander passend werk. In elk advies worden – zo mogelijk ondersteund door een inzetbaarheidsprofiel (FML) - eventuele bestaande restmogelijkheden geduid c.q. uitgesloten. De meerwaarde van een consult zit niet zozeer in de constatering in wat iemand niet kan maar vooral in wat hij wel kan.

Opdrachtgever richt in het najaar van 2022 een in verzuim gespecialiseerde afdeling “Gezondheid, Begeleiding en Inzetbaarheid” (GBI) in. De reden hiervoor is gelegen in het feit dat Opdrachtgever het eigen regiemodel in de afgelopen jaren heeft laten analyseren door de Arbodienstverlener en er samen met de Arbodienstverlener geconstateerd is dat er ruimte voor verbetering is op het gebied van expertise bij onder andere leidinggevenden van Opdrachtgever. Het is niet de ambitie van de Opdrachtgever om van elke leidinggevende een verzuimspecialist te maken, maar wel om binnen de eigen organisatie 2 FTE van dergelijke specialisten in dienst te nemen (of op te leiden). Deze specialisten zullen in de afdeling GBI werkzaam zijn. Daarnaast is geconstateerd dat de kosten voor administratieve verwerkingen een groot deel van de totale kosten voor Arbodienstverlening vertegenwoordigen. Opdrachtgever heeft echter zelf ook veel administratieve capaciteit die ingezet kan worden voor verzuimbegeleiding. Dit is de reden waarom er 2 FTE aan administratieve ondersteuning op de afdeling GBI zal worden ingezet. Van Opdrachtnemer wordt mede verwacht om de verbeterpunten n.a.v. de eerdere analyse mee aan te pakken.

De wijze waarop Opdrachtnemer tegen verzuim(begeleiding) aankijkt is gebaseerd op een aantal basisprincipes:

- Opdrachtgever werkt op basis van het eigen regiemodel. De Leidinggevenden voeren de eigen regie en worden hierbij ondersteund door een verzuimcoördinator (functionaris van de 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;
- bij onduidelijkheid van de klachten bij medewerker en wanneer dit noodzakelijk is voor een adequaat dossier ten behoeve van de WIA, dan opvraag van medische info en objectivering door de Bedrijfsarts;
- het medisch dossier wordt geregistreerd en bijgehouden door Opdrachtnemer conform wettelijke bepalingen;
- streven naar structurele oplossingen met oog voor de belangen van zowel werkgever als medewerker;
- Opdrachtnemer stelt zich in haar dienstverlening proactief op en adviseert gevraagd en ongevraagd;
- preventie en verzuim liggen in elkaars verlengde.

2 | Verzuimbegeleiding

Algemeen

De verzuimbegeleiding van Opdrachtnemer start op aangeven van Opdrachtgever. De Bedrijfsarts en verzuimcoaches werken vanuit de locaties van de Opdrachtgever, houden fysieke spreekuren en zijn op vaste tijden bereikbaar voor leidinggevendenden.

In samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan het proces en de rolverdeling verder geoptimaliseerd worden met als doel het verzuim (verzuimpercentage, meldingsfrequentie en verzuimduur) te reduceren en de duurzame inzetbaarheid te verbeteren.

Het proces

de hoofdlijnen van de dienstverlening schematisch is vastgelegd in het document “Re-integratieproces Diamant-groep”, zie Bijlage 13.

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 gekozen model met een de-medicaliserend perspectief.
- Opdrachtgever heeft op haar werklocaties in Tilburg geschikte werkruimtes beschikbaar van waaruit de spreekuren door de Opdrachtnemer worden verzorgd.
- De Bedrijfsarts neemt de door de Nederlandse vereniging van arbeids- en bedrijfsgeneeskunde opgestelde beroepsprofielen, codes en protocollen in acht.
- De Bedrijfsarts houdt 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.
- De Bedrijfsarts beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn sociaal en communicatief vaardig.
- De geprognosticeerde uren per week, op basis van huidige normtijden (zie onderstaande tabel), en gedurende 50 weken per jaar voor de Bedrijfsarts, zijn:
 - Bedrijfsarts 36 uur
- De geprognosticeerde uren per week, op basis van huidige normtijden (zie onderstaande tabel), en gedurende 50 weken per jaar voor de Bedrijfsarts, zijn:
 - Verzuimcoach 72 uur

Verrichting	Huidige normtijd
eerste spreekuur	30 minuten
vervolgspreekuur	20 minuten
probleemanalyse inclusief spreekuur	45 minuten
actueel oordeel, spreekuur en opstellen medisch deel re-integratie verslag t.b.v. WIA aanvraag inclusief spreekuur	70 minuten

- het streven is om vanuit optimalisering van de verzuimaanpak het aantal benodigde uren van Bedrijfsarts te kunnen reduceren.
- op basis van het totaal aantal medewerkers dient er daarnaast ruimte te zijn om de benodigde capaciteit op- of af te schalen.
- Het profiel van zowel de Bedrijfsarts voldoet aan een aantal eisen. De Bedrijfsarts:
 - conformeert zich aan de visie op het (ziekte)verzuim van de Opdrachtgever;
 - heeft een proactieve houding en handelen en adviseren hiernaar;
 - is doortastend en zijn bedrijfsmatig optredende professionals die koersen op inzetbaarheid en de-medicalisering;
 - stelt zich onafhankelijk op naar medewerker en Leidinggevend en hebben oog voor zowel het belang van werkgever als de werknemer;
 - is professionele gesprekspartners voor medewerkers, Leidinggevend en ondernemingsraad en in staat op verschillende niveaus van de organisatie helder en praktisch te adviseren en te communiceren over het (ziekte)verzuim en preventieve maatregelen;
 - werkt samen met de professionals binnen de organisatie en de door de Opdrachtgever ingehuurde specialisten en professionals;
 - spant zich in om bekend te raken en te blijven met de organisatie;
 - is in staat om de door Opdrachtgever aangeleverde verzuimcijfers/-analyses op de juiste wijze te interpreteren

en van advies te voorzien mede gerelateerd aan de doelgroepmedewerkers en reguliere medewerkers. Zij hebben hierin een proactieve houding en koppelen tijdig ontwikkelingen in de verzuimcijfers terug met P&O en management;

- kunnen adviseren in de aanpak van actuele thema's bij de Opdrachtgever;
- leveren een eenduidig en concreet advies op basis van een gerichte vraagstelling van Opdrachtgever;
- de Bedrijfsarts is BIG geregistreerd en kan de BIG-registratie aantonen voor het aangaan van de contractuele Overeenkomst.
- Er is bij voorkeur één vaste, Bedrijfsarts en maximaal 2 Bedrijfsartsen; in geval van 2 Bedrijfsartsen vervangen zij elkaar.
- De voorkeur gaat uit naar in ieder geval één vrouwelijke bedrijfsarts.
- Iedere Bedrijfsarts is aantoonbaar op de hoogte van de werkwijze en de protocollen van het UWV.
- 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.
- Opdrachtgever heeft sterk de behoefte aan een controlerende doch coachende rol vanuit de specialisten van de Opdrachtnemer. Er is geen standaard maar het is steeds individualistisch maatwerk. Daarin zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer het "niet op een akkoordje moeten gooien maar in het kader van de opdracht (Wsw/Participatiewet) wel samenwerking/afstemming moeten zoeken". Daarbij richt de bedrijfsarts zich op het aangeven van de inzetbaarheid en in advies-vorm de daarvoor noodzakelijke voorzieningen en maatregelen. Dit dient te gaan in duidelijke adviesvorm. Het is daarbij vanzelfsprekend dat er gewaakt wordt voor:
 - Concrete plaatsingsadviezen in specifieke bedrijfsonderdelen/functies. Het plaatsen moet vooral behouden blijven voor de Opdrachtgever
 - Specifieke toekenningen van voorzieningen/maatregelen
 - Afspreken van werktijden

Uitval – Vervanging

- De Opdrachtgever wordt onmiddellijk door de Opdrachtnemer geïnformeerd over de tijdelijke uitval of het vertrek van de Bedrijfsarts / Verzuimcoach.
- Bij tijdelijke uitval (langer dan 1 werkweek) van de Bedrijfsarts en/of Verzuimcoach draagt de Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen zorg voor tijdelijke vervanging door een functionaris met vergelijkbare kwaliteiten.
- Inzet van een tijdelijke vervanger bij afwezigheid of vertrek van de Bedrijfsarts / Verzuimcoach wordt door de Opdrachtnemer gegarandeerd.
- Bij structurele vervanging van de Bedrijfsarts / Verzuimcoach stelt de Opdrachtnemer tenminste 2 vervangers voor waaruit de Opdrachtgever een keuze kan maken.
- Wanneer binnen een termijn van 3 maanden geen geschikte nieuwe vaste Bedrijfsarts / Verzuimcoach wordt ingezet, kan dit reden zijn om de lopende Overeenkomst te ontbinden. Het oordeel van de Opdrachtgever is hierbij leidend. Eventuele kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
- De Opdrachtnemer is verplicht een andere Bedrijfsarts / Verzuimcoach aan te bieden indien de Opdrachtgever van oordeel is dat de Bedrijfsarts / Verzuimcoach niet langer gehandhaafd kan worden. Het oordeel van de Opdrachtgever dient met redenen te zijn omkleed. Behoudens vertrek omwille van dringende of dwingende redenen krijgt de Opdrachtnemer vooraf de kans te werken aan verbetering.
- Het functioneren van de Bedrijfsarts / Verzuimcoach wordt halfjaarlijks geëvalueerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

- Indien uit de evaluatie naar voren komt dat het eindoordeel ten aanzien van het functioneren van de Bedrijfsarts / Verzuimcoach onvoldoende is, is dit een reden de Opdrachtnemer in gebreke te stellen.
- De kosten voor inwerken van personeel bij Opdrachtnemer en overdracht zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De periode van inwerken en overdracht bedraagt minimaal 2 weken.

4 | Implementatie

Nadat Opdrachtnemer de definitieve gunning heeft verkregen stelt zij binnen drie weken het definitieve implementatieplan op.

Het implementatieplan geeft minimaal uitwerking aan:

- Hoe de transitie vorm gegeven wordt, hoe de feitelijke startprocedure met planning verloopt en hoe de feitelijke implementatie met planning eruit gaat zien; een beschrijving van alle activiteiten en tijdfasering vanaf de datum van definitieve Gunning.
- Welke specifieke voorzorgsmaatregelen de Opdrachtnemer gaat treffen om de opstartfase soepel te laten verlopen.
- Hoe de samenstelling van het “implementatieteam” er uit zou moeten zien en wat Opdrachtnemer hierin doet en wat Opdrachtnemer hierbij van Opdrachtgever verwacht, inclusieve de te verwachte tijdsinvestering.
- Hoe ervoor gezorgd wordt dat tijdig een goede koppeling van systemen c.q. uitwisseling van minimaal noodzakelijke gegevens tot stand komt.
- Hoe de dossieroverdracht van lopende verzuimdossiers en eventueel andere complexe dossiers gaat plaatsvinden alsmede de wijze waarop de overdracht en afhandeling plaatsvindt bij het einde van de samenwerking.
- Hoe de communicatie naar de Opdrachtgever en medewerkers van Opdrachtgever plaatsvindt.
- Samen met Opdrachtgever het Verzuimprotocol evalueren en waar nodig bijstellen.
- Formuleren van werkafspraken op operationeel niveau.
- Bij aanvang van de samenwerking (voor ingang van de Overeenkomst) bezoeken Bedrijfsarts en de Verzuimcoaches de belangrijkste locaties van de Opdrachtgever.

5 | Overige bepalingen

- Op basis van de Arbowet 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 medewerkers te voorkomen.
- Op aanvraag van de Leidinggevende is het mogelijk om direct toegang, binnen 1 werkdag, tot de Bedrijfsarts te krijgen via een spoedspreekuur.
- 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, niet werkzaam 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 en de Verzuimcoaches 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 c.q. het uurtarief van de betreffende andere deskundige.
- 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 Bedrijfsarts signaleert en rapporteert, voor zover bekend en altijd achteraf, aan de Opdrachtgever de zogenaamde vangnetgevallen en zwangerschap. Voorwaarde hiervoor is dat Opdrachtnemer toestemming heeft van de betreffende medewerker. Opdrachtgever meldt de vangnetgevallen vervolgens zelf aan het UWV, (ook vroegere of lopende WIA c.q. WAO).
- De Bedrijfsarts werkt, indien benodigd, samen met de medewerker belast met preventietaken, de verzuimspecialist.
- De Bedrijfsarts neemt deel aan (periodieke) overleggen op locatie van Opdrachtgever. Dit betreft het Sociaal Medisch Teams overleg, het tactisch en eventueel strategisch overleg duurzame inzetbaarheid en het periodiek overleg met OR. De Bedrijfsarts signaleert trends, beleidsmatige aandachtspunten en adviseert over te nemen maatregelen voor de organisatie.
- De Bedrijfsarts attendeert Opdrachtgever op een eventuele mogelijkheid om loondoorbetalingsverplichtingen op derden te verhalen, betoont zich hierin proactief (regresrecht).
- 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. Opdrachtgever heeft hiervoor een werkproces ingericht die Opdrachtnemer mede uitvoert.
- In die situatie dat er gebruik gemaakt dient te worden van derden dient dit in principe plaats te vinden uit de providerboog van Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer heeft geen andere relatie met het UWV dan op grond van wettelijke verplichtingen.

6 | ICT

Opdrachtgever werkt met het geautomatiseerd systeem AFAS. Hierin wordt door Opdrachtgever alleen procesinformatie betreffende het verzuim opgeslagen. De ICT systemen zijn optimaal beveiligd in het kader van het dataverkeer en de opslag van gegevens en voldoet aan de AVG en aanverwante regelingen. 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 met het systeem van Opdrachtgever en biedt mogelijkheden voor:

- informatie-uitwisseling voor begeleiding van het ziekteproces;
- synchronisatie van medewerkers van Opdrachtgever (middels Active Directory (AD));
- rolgebaseerde autorisaties en gebruikersbeheer;
- beheer van toegangsrechten kan door Opdrachtgever worden uitgevoerd;
- medewerkers van Opdrachtgever verkrijgen uitsluitend toegang tot het systeem van Opdrachtnemer via Single Sign On (SSO via AD).

Opdrachtgever voert de ziekmeldingen in het systeem van Opdrachtgever in, waarna er een directe (minimaal dagelijks, bij voorkeur meermaals) synchronisatie plaatsvindt naar het systeem van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer garandeert dat vanaf contractdatum de koppeling met de ICT- systemen van Opdrachtgever gerealiseerd is. Er wordt ingezet op zo weinig mogelijk dubbele (administratieve) handelingen.

Opdrachtgever geeft er de voorkeur aan om de signaleringen van de WVP via het eigen systeem van Opdrachtgever te volgen echter staat open voor alternatieve signalering.

Opdrachtgever heeft een digitale strategie waarin o.a. staat Cloud tenzij, Microsoft tenzij en standaard tenzij, deze strategie zal in de weging worden meegenomen.

Opdrachtnemer dient te borgen dat storingen – veroorzaakt door de aanbieder van het door Opdrachtnemer gebruikt softwaresysteem – onder de verantwoordelijkheid vallen van de Opdrachtnemer en binnen 48 uur worden verholpen. Van de Bedrijfsarts en Casemanager TD wordt verwacht dat hij/zij binnen de gebruikte (verzuim)systemen adequaat kunnen werken.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een back-up van de data.

7 | Prestatie indicatoren

Het functioneren van de Opdrachtnemer wordt afgemeten aan de hand van Key Performance Indicatoren (KPI's). Deze omvatten in ieder geval de activiteiten welke zijn benoemd onder 14.2 (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 (uitvoering)proces gericht effectieve en efficiënte verzuimbegeleiding en het verbeteren van het preventief beleid.

8 | Rapportage

Twee keer per jaar zal de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een rapportage zenden met daarin:

- trends en ontwikkelingen in het verzuim (verzuimpercentage, verzuimduur en meldingsfrequentie) van Opdrachtgever;
- adviezen op inzet aangepast werk;
- adviezen voor verzuimreductie en preventie;
- klachtenafhandeling;
- ziekteverzuimoorzaken in percentages: '(werk gerelateerde) psychische redenen', 'beperkingen m.b.t. het bewegingsapparaat & neurologie' en 'overige'.

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.

9 | Communicatie

- Minimaal één keer per halfjaar 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. Dit vindt plaats binnen het strategisch overleg duurzame inzetbaarheid;
- Minimaal eenmaal per kwartaal is er multidisciplinair overleg tussen de kerndeskundigen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de evaluatie van de dienstverlening, de ziekteverzuimbegeleiding en het arbeidsomstandighedenbeleid. Dit vindt plaats binnen het tactisch overleg duurzame inzetbaarheid;
- Daarnaast zijn er nog de volgende overleggen: een nader te bepalen aantal SMT-overleggen, overleggen met arbeidsdeskundigen en verzuimspecialisten. Het Sociaal Medisch Teamoverleg (SMT) vindt plaats naar behoefte van het onderdeel van Opdrachtgever. Op dit moment zijn de onderdelen van de Opdrachtgever:
 - Kikmaat (voorheen: BBO)
 - Groen Xtra
 - Maatschappelijke Ondernemingen (MO)
 - V I P (Vervoer Inpakken en Post, voorheen: Productie, Post en Vervoer)
 - Directie & Ondersteuning / 18k
 - De Schoonmaak Coöperatie (DSC)
- Periodiek is er operationeel overleg over onder andere de samenwerking, de operationele invulling van het contract en de planning van de uren.
- Periodiek is er overleg met de Ondernemingsraad van de Opdrachtgever over onder andere behaalde resultaten, ontwikkelingen, aandachtspunten en verzuimanalyses.

Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers.

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch/Tactisch	Manager Kikmaat	
Operationeel	HR coach	

10 | Bevoegde medewerkers Opdrachtgever

De contractverantwoordelijke van Opdrachtgever, manager Kikmaat, is bevoegd 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 persoon is bevoegd tot het verstrekken van Opdrachten. Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, Opdrachten door bevoegde persoon kunnen worden gefactureerd.

11 | 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 iedere 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.

12 | 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. Schade voortvloeiend uit loonsancties die zijn ontstaan door toedoen van Bedrijfsarts worden op de Opdrachtnemer verhaald.

13 | 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.

14 | Financieel

14.1 Prijs

Inschrijver heeft de beschikking over de volgende disciplines:

- Bedrijfsarts;
- Verzuimcoach.

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 2023 en exclusief btw.

De geprognosticeerde uren per week, op basis van huidige normtijden (zie onderstaande tabel), en 50 weken per jaar, zijn:

- Bedrijfsarts 28 uur
- Verzuimcoach 72 uur (inschatting eerste jaar)

Verrichting	Huidige normtijd
eerste spreekuur	30 minuten
vervolgspreekuur	20 minuten
probleemanalyse inclusief spreekuur	45 minuten
actueel oordeel, spreekuur en opstellen medisch deel re-integratie verslag t.b.v. WIA aanvraag inclusief spreekuur	70 minuten

Op basis van het totaal aantal medewerkers dient er daarnaast ruimte te zijn om de benodigde capaciteit op- of af te schalen.

De prijzen gelden voor de looptijd van de Overeenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2024, op basis van het NZA-indexcijfer. 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).

14.2 Malus regeling

KPI's zijn onderdeel van de Overeenkomst.

Op de navolgende punten is een malusregeling van toepassing:

Activiteit	Norm	Malus
Meerkosten zonder toestemming vooraf van de Opdrachtgever	100%	Alle kosten
Schriftelijke (digitale) terugkoppeling van spreekuren binnen 24 uur, en indien dit niet wordt gehaald binnen uiterlijk 48 uur	95% (24 uur) 100% (48 uur)	5% van maandfactuur over de maand dat SLA niet wordt nagekomen
Halfjaar rapportage, uiterlijk in de 4 ^e week na afloop van het half jaar	100%	20% indexatieverlies
Beschikbaarheid Arbo professionals inzet Bedrijfsarts en verzuimcoaches, fysiek op locatie Opdrachtgever;	95%	5% van maandfactuur over de maand dat de SLA niet wordt nagekomen
Systemen - Bij start: Tijdige implementatie systeemkoppeling vóór 1 januari 2023; - Vervolgens juiste performance systeem Opdrachtnemer; binnen 48 uur storing verholpen.	100%	5% van maandfactuur over de maand dat SLA niet wordt nagekomen

14.3 Overige financiële condities

- Reistijd en reiskosten worden niet in rekening gebracht;
- De medische dossiers worden kosteloos gedurende de daarvoor geldende termijn, doch minimaal voor een periode van tien jaren, door Opdrachtnemer bewaard;
- Bij beëindiging van de Overeenkomst draagt de Opdrachtnemer de medische dossiers kosteloos over aan de nieuwe Opdrachtnemer en het procesdossier aan de Opdrachtgever, indien van toepassing;
- De kosten van medische apparatuur, hard- en software zijn voor rekening van de Opdrachtnemer;
- Alle extra en/of aanvullende dienstverlening, die niet in de Overeenkomst zijn vastgelegd, worden geoffereerd tegen de in de Overeenkomst vastgestelde tarieven;
- Er worden geen overige kosten, zoals de kosten voor de ICT Koppeling, aansluitkosten, importeren van verzuimgegevens in het systeem van Opdrachtnemer of kosten voor ziek- en herstelmeldingen, in rekening gebracht;
- Opdrachtgever krijgt geen additionele kosten in rekening gebracht anders dan opgenomen in dit Programma van Eisen / de af te sluiten Overeenkomst zowel niet gedurende looptijd als na beëindiging van de samenwerking.

14.4 Facturering

Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf.

Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- contractnummer;

- volgnummer factuur;
- aantallen uren en uurtarieven;
- overige dienstverlening;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan dgdigitalefacturen@diamant-groep.nl.

De tenaamstelling van de facturen luidt:
Diamant-groep
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 5033
5048 AN Tilburg

14.5 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.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D 5554 XA Valkenswaard

T +31 (0)40 213 00 75

info@euromc.nl