



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	8
Hoofdstuk 5	Overige bepalingen	9
Hoofdstuk 6	ICT	10
Hoofdstuk 7	Prestatie indicatoren	11
Hoofdstuk 8	Rapportage	12
Hoofdstuk 9	Communicatie	13
Hoofdstuk 10	Bevoegde s Opdrachtgever	14
Hoofdstuk 11	Klachtenregeling	15
Hoofdstuk 12	Overige verplichtingen	16
Hoofdstuk 13	Controle	17
Hoofdstuk 14	Financieel	18

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 (en diens eventuele wettelijke opvolgers). Het betreft de dienstverlening binnen de 104 weken van de Wet Verbetering Poortwachter.

Opdrachtnemer is een Arbodienst die naast verzuimbegeleiding samen met Opdrachtgever werkt aan duurzame inzetbaarheid van Medewerkers.

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, verzuimduur en de meldingsfrequentie) 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 sparringpartner 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.

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

- Opdrachtgever is een open en transparante organisatie waar mensen samen en met plezier werken, initiatief nemen, lef tonen en waar het talent van Medewerkers wordt gezien, benut en beloond;
- Opdrachtgever werkt met vitale Medewerkers die duurzaam en blijvend inzetbaar zijn en ervoor zorgen dat Opdrachtgever een veerkrachtige organisatie is en streeft hierbij het concept van positieve gezondheid na. In dit concept wordt gezondheid niet meer gezien als de af- of aanwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren;
- Opdrachtgever zet zich in om het werkplezier van haar Medewerkers te optimaliseren door continu te focussen op inzetbaarheid, vitaliteit en veiligheid zodat zij hun taak optimaal kunnen uitvoeren;
- Opdrachtgever werkt op basis van het eigen regiemodel. De leidinggevendenden van Opdrachtgever voeren de eigen regie en worden hierbij ondersteund door met name de Casemanager TD, maar ook van Medewerkers wordt eigen regie verwacht;
- Opdrachtgever onderzoekt momenteel of in de toekomst een eigen verzuimcoördinator in dienst wordt genomen (voor een gedeelte) van de activiteiten van de Casemanager TD in te vullen;
- de-medicalisering met nadruk op de mogelijkheden voor de inzetbaarheid van de Medewerker, wat kan nog wel in plaats van wat kan niet (omdenken);
- 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 kan het verzuim positief beïnvloeden.

2 | Verzuimbegeleiding

Algemeen

De verzuimbegeleiding van Opdrachtnemer start op aangeven van Opdrachtgever. De Bedrijfsarts en/of Casemanager TD werken vanuit de locaties van de Opdrachtgever, houden fysieke spreekuren op de locatie in Helmond en zijn op vaste tijden bereikbaar voor leidinggevend en Medewerkers.

Het proces

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 huidige proces bij Opdrachtgever is ingericht conform het schema zoals vastgelegd in Bijlage 12 (verkorte weergave). Een uitgebreidere beschrijving van het proces voor de Medewerker is vastgelegd in de brochure “fit blijven, ziekte en herstel zo werkt het bij Opdrachtgever” (zie Bijlage 14), en voor de leidinggevend in het “Verzuimprotocol voor leidinggevend” (zie Bijlage 15).

Mutaties ten opzichte van de huidige dienstverlening zoals Opdrachtgever de dienstverlening vanaf ingangsdatum Overeenkomst in samenwerking met Opdrachtnemer uitvoert:

- de triageperiode wordt teruggebracht van 11 dagen naar de mogelijkheid om eerder, zelfs binnen 1 werkdag, op aangeven van Leidinggevend, het eerste contact/spreekuur te laten plaatsvinden;
- de VAR-2 vragenlijst vervalt;
- de UVA vervalt;
- SMT's maandelijks;
- (telefonische / digitale) bereikbaarheid / toegankelijkheid professionals (inclusief Bedrijfsarts) voor afstemming (antwoord op gestelde vragen binnen 1 werkdag);
- vraagstelling / contextinformatie via verzuimsysteem;
- signaalfunctie vanuit het systeem naar “mail” inzake taken voor Leidinggevend;
- mogelijkheid tot het geven van trainingen, via het bestaande LMS systeem van Opdrachtgever, en voorlichting Leidinggevend in het kader van het systeem, het eigen regiemodel en de WVP;
- ondersteuning vanuit Opdrachtnemer bij bezwaarprocedures n.a.v. WIA-beslissingen;
- FML alleen opstellen op aanvraag van Leidinggevend;
- de Bedrijfsarts en Casemanager TD garanderen uiterlijk binnen 1 werkdag na het spreekuur een schriftelijke rapportage (per e-mail) aan de Opdrachtgever te sturen;
- mogelijkheid tot het opstellen (medische) indicatie collectief vervoer.

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 Helmond werkruimtes beschikbaar van waaruit de spreekuren door de Opdrachtnemer worden verzorgd;
- De Bedrijfsarts / Casemanager TD neemt de door de Nederlandse vereniging van arbeids- en bedrijfsgeneeskunde opgestelde beroepsprofielen, codes en protocollen in acht;
- De Bedrijfsarts / Casemanager TD houden zich aan de regeling procesgang eerste en tweede ziektejaar en stellen derhalve conform de Wet Verbetering Poortwachter en binnen het model van eigen regie alle relevante documenten op.
- Casemanager TD is minimaal HBO opgeleid en werkt op HBO-niveau. De Casemanager TD werkt in een verlengde armconstructie en heeft toegang tot het medische dossier;
- De Bedrijfsarts / Casemanager TD beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn sociaal en communicatief vaardig;
- De geprognostiseerde uren per week, op basis van de normtijden (zie onderstaande tabel), en gedurende 50 weken per jaar, zijn:
 - Bedrijfsarts 36 uur
 - Casemanager TD 48 uur

Verrichting	Normtijd
eerste spreekuur (inclusief voorbereiding)	40 minuten
Vervolgspreekuur (inclusief voorbereiding)	30 minuten
probleemanalyse inclusief spreekuur en voorbereiding	45 minuten
actueel oordeel, spreekuur en opstellen medisch deel re-integratie verslag t.b.v. WIA aanvraag inclusief spreekuur en voorbereiding	75 minuten
FML	75 minuten
Preventief spreekuur (inclusief voorbereiding)	40 minuten

- het streven is om vanuit optimalisering van de verzuimaanpak het aantal benodigde uren van Bedrijfsarts en Casemanager TD 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 als de Casemanager TD voldoet aan een aantal eisen. Zowel de Bedrijfsarts als de Casemanager TD:
 - conformeren zich aan de visie op het (ziekte)verzuim van de Opdrachtgever;
 - hebben een proactieve houding en handelen en adviseren hiernaar;
 - zijn doortastend, vragen door en zijn bedrijfsmatig optredende professionals die koersen op inzetbaarheid en de-medicalisering;
 - stellen zich onafhankelijk op naar Medewerker en Leidinggevenden en hebben oog voor zowel het belang van werkgever als de werknemer;
 - zijn professionele gesprekspartners voor Medewerkers, Leidinggevenden 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;

- werken samen met de deskundigen binnen de organisatie en de door de Opdrachtgever ingehuurd specialisten en deskundigen;
- spannen zich in om bekend te raken en te blijven met de organisatie. Opdrachtgever kan als geen ander verregaande aanpassingen in het (productie)werk doen zodat werk bijna altijd mogelijk is. Vanuit dit uitgangspunt verwacht Opdrachtgever dat de adviezen van de Bedrijfsarts gegeven worden;
- zijn in staat om de door Opdrachtgever aangeleverde verzuimcijfers op de juiste wijze te interpreteren, analyseren en van advies te voorzien mede gerelateerd aan de doelgroepmedewerkers en begeleidingsorganisatie. Zij hebben hierin een proactieve houding en koppelen tijdig ontwikkelingen in de verzuimcijfers terug met HR 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;
- zowel de Bedrijfsarts als de Casemanager TD zijn BIG geregistreerd en kunnen de BIG-registratie aantonen voor het aangaan van de contractuele Overeenkomst.
- Daarnaast stelt Opdrachtgever hoge eisen aan de aanvullende capaciteiten van alle professionals van de Opdrachtnemer in het algemeen en meer in het bijzonder aan de Bedrijfsarts. Dit is als volgt geconcretiseerd:

Proactieve advisering

- Is in staat om het probleem te benoemen en de ander het te laten begrijpen en oplossingen te genereren vanuit de inhoud en vanuit de relatie
- Dit betekent ook dat de professional zodanig communiceert, zowel mondeling als schriftelijk, dat die communicatie is afgestemd op het niveau van de gesprekspartner

Proactieve identificatie

- Is toegankelijk door zichzelf te laten zien in de onderneming van de opdrachtgever, staat open voor vragen en is in staat om goed te luisteren en reageert daarin snel;
- Neemt de leidinggevende serieus en verdiept zich in de specifieke (team)problematiek;
- Komt met gevraagde en ongevraagde adviezen.

Proactieve empathie

- Bij de Opdrachtgever werken geen zielige mensen; het zijn mensen die verkeren in een bepaalde staat van "zijn". Medewerkers (met een afstand tot de arbeidsmarkt) verdienen diepgaande interesse van de professionals die hen moeten helpen;
- Empathie is in dit verband het inleven van de mens in zijn/haar context en daar de dienstverlening op inzetten teneinde inzetbaarheid te optimaliseren.

- Er zijn maximaal 2 Bedrijfsarts(en) en in het geval van één Bedrijfsarts een vaste vervanger die functioneert voor de verzuimbegeleiding van alle Medewerkers van Opdrachtgever; in geval van 2 Bedrijfsartsen vervangen zij elkaar;
- Er zijn twee Casemanagers TD, een vaste vervanger, die functioneren voor de verzuimbegeleiding van alle Medewerkers van Opdrachtgever;
- Iedere Bedrijfsarts en Casemanager TD is aantoonbaar op de hoogte van de werkwijze en de protocollen van het UWV;
- Iedere Bedrijfsarts en Casemanager TD 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 c.q. functionele mogelijkhedenlijst te maken, daarbij ondersteund door de NVAB standaarden;
- De Bedrijfsarts en Casemanager TD 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 / Casemanager TD;
- Bij tijdelijke uitval (langer dan 3 werkdagen) van de Bedrijfsarts / Casemanager TD draagt de Opdrachtnemer binnen 3 werkdagen zorg voor tijdelijke vervanging door een functionaris met vergelijkbare kwaliteiten. Daar waar mogelijk vervangt de Casemanager TD de Bedrijfsarts;
- Inzet van een tijdelijke vervanger bij afwezigheid of vertrek van de Bedrijfsarts / Casemanager TD wordt door de Opdrachtnemer gegarandeerd;
- Bij structurele vervanging van de Bedrijfsarts / Casemanager TD stelt de Opdrachtnemer, bij voorkeur, tenminste 2 vervangers voor waaruit de Opdrachtgever een keuze kan maken;
- Wanneer binnen een termijn van 3 maanden geen geschikte nieuwe vaste Bedrijfsarts / Casemanager TD 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 / Casemanager TD aan te bieden indien de Opdrachtgever van oordeel is dat de Bedrijfsarts / Casemanager TD niet langer gehandhaafd kan worden. Het oordeel van de Opdrachtgever dient met redenen te zijn omkleed. Behoudens vertrek omwille van dringende of dwingende redenen krijgt de Opdrachtnemer vooraf de kans te werken aan verbetering;
- Het functioneren van de Bedrijfsarts / Casemanager TD wordt per kwartaal geëvalueerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- Indien uit de evaluatie naar voren komt dat het eindoordeel ten aanzien van het functioneren van de Bedrijfsarts / Casemanager TD 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.

Planning en administratieve ondersteuning

Door de backoffice van Opdrachtnemer wordt de planning en administratieve ondersteuning uitgevoerd, met uitzondering van:

- De ziek- en herstelmeldingen worden via de afdeling ziek en herstel van Opdrachtgever verwerkt; communicatie hierover naar Opdrachtnemer verloopt via de koppeling;
- De 42e weeks meldingen richting UWV, deze worden verricht door Opdrachtgever.

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, inclusief 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 inclusief tijdsplanning 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;
- hoe, samen met de Opdrachtgever, het Verzuimprotocol wordt geëvalueerd en waar nodig wordt bijgesteld;
- hoe (werk)afspraken op operationeel, tactisch en strategisch niveau worden geformuleerd inclusief het bepalen van de diverse stakeholders (OR, arbocoördinator, directie);
- hoe het nieuwe proces van de verzuimbegeleiding wordt uitgewerkt;
- hoe het bezoeken van de belangrijkste locaties door de Bedrijfsarts en de Casemanager TD bij aanvang van de samenwerking worden ingeregeld;
- hoe training en opleiding eruit gaat zien in en na de implementatiefase m.b.t. algemene werkwijze arbodienstverlening en verzuimsysteem (kick-off meeting);
- hoe een organisatie-diagnosescan / nulmeting wordt uitgevoerd;
- hoe het opstellen van aanvullende KPI's wordt vormgegeven.

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 (binnen 1 werkdag) toegang tot de Bedrijfsarts of Casemanager TD 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 Casemanager TD bezoeken periodiek 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 of Casemanager TD 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 of Casemanager TD signaleert en rapporteert tijdig, 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 nauw samen met de medewerker die belast is met de preventietaken betreffende RIE-gerelateerde werkzaamheden;
- de Bedrijfsarts en Casemanager TD nemen 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 of Casemanager TD 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;
- 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 Business Central/Mercash (SAAS). Hierin wordt door Opdrachtgever alleen procesinformatie betreffende het verzuim opgeslagen. De initiële melding van verzuim & herstel vindt plaats in Microsoft SharePoint. 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 Indicators (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

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

- analyses/ aanbevelingen, trends en ontwikkelingen in het verzuim (verzuimpercentage, verzuimduur en meldingsfrequentie), en op het gebied van werkplek, veiligheid, hygiëne en algemene werkomstandigheden van Opdrachtgever, minimaal uitgesplitst naar doelgroep en begeleidingsorganisatie;
- adviezen op inzet aangepast werk;
- adviezen voor verzuimreductie en preventie;
- klachtenafhandeling;
- ziekteverzuimoorzaken in CAS-CVO codes in percentages;
- nauwkeurige analyse en aanbevelingen op de casuïstiek van het verzuim (gedifferentieerd);
- terugkoppeling van het gevraagde en ongevraagde advies in de betreffende periode;
- bespreking van de bedrijfsongevallen / incidenten;
- vaststellen dat elke casus wordt behandeld conform de Wet Verbetering Poortwachter en de AP;
- monitoren van contractafspraken en proces van facturatie;
- voortgang coaching leidinggevendenden op eigen regie verzuimaanpak;
- de urenbesteding en functioneren van de professionals;
- strategische intenties en het overeenkomen van resultaatafspraken.

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

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever per omgaande over:

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

9 | Communicatie

- 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. Dit vindt plaats binnen het strategisch overleg duurzame inzetbaarheid;
- Minimaal vier 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. Dit vindt plaats binnen het tactisch overleg duurzame inzetbaarheid;
- Daarnaast zijn er nog de volgende overleggen: een nader te bepalen aantal SMT-overleggen (maandelijks 4 uur), overleggen tussen leidinggevenden, HR, Bedrijfsarts en Casemanager TD;
- 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 en arbo-coördinator van de Opdrachtgever over onder andere behaalde resultaten, ontwikkelingen, aandachtspunten en verzuimanalyses.

10 | Bevoegde medewerkers Opdrachtgever

De contractverantwoordelijke van Opdrachtgever, Manager Advies en Ontwikkeling, 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.

Na gunning wordt door Partijen een verwerkersovereenkomst gesloten. Een voorbeeld verwerkersovereenkomst is als Bijlage 6 van de concept overeenkomst opgenomen.

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;
- Casemanager TD.

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

- Bedrijfsarts 36 uur
- Casemanager TD 48 uur

Verrichting	Normtijd
eerste spreekuur (inclusief voorbereiding)	40 minuten
Vervolgspreekuur (inclusief voorbereiding)	30 minuten
probleemanalyse inclusief spreekuur en voorbereiding	45 minuten
actueel oordeel, spreekuur en opstellen medisch deel re-integratie verslag t.b.v. WIA aanvraag inclusief spreekuur en voorbereiding	75 minuten
FML	75 minuten
Preventief spreekuur (inclusief voorbereiding)	40 minuten

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

Daarnaast verzorgt Opdrachtnemer de planning en administratieve ondersteuning.

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 1 werkdag	95%	2% van maandfactuur over de maand dat SLA niet wordt nagekomen
Kwartaalrapportage, uiterlijk in de 4 ^e week na afloop van het kwartaal	100%	20% indexatieverlies
Beschikbaarheid Arbo professionals inzet Bedrijfsarts en Casemanager TD, fysiek op locatie Opdrachtgever (met uitzondering van overmacht);	95%	5% van maandfactuur over de maand dat de SLA niet wordt nagekomen
Systemen Bij start: Tijdsige 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 geoffreerd 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, gemaild in PDF format naar:
inkoopfacturen@senzer.nl.

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