



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 12

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	4
Hoofdstuk 2	Verzuimbegeleiding	5
Hoofdstuk 3	Disciplines en Vervanging	6
Hoofdstuk 4	Implementatie	8
Hoofdstuk 5	Overige bepalingen	9
Hoofdstuk 6	Training, vorming & opleiding	10
Hoofdstuk 7	ICT	11
Hoofdstuk 8	Rapportage	12
Hoofdstuk 9	Communicatie en evaluatie	13
Hoofdstuk 10	Bevoegde medewerkers 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. Het betreft de dienstverlening binnen de 104 weken 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 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 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.

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

- re-integratie van de verzuimende medewerker start niet later dan op de derde dag van de ziekmelding;
- er is één vast aanspreekteam van één Casemanager Taakdelegatie en een vaste vervanger die functioneert voor Opdrachtgever en medewerker gedurende de totale duur van het verzuim;
- er is een vast team van één Bedrijfsarts en een vaste vervanger die functioneert voor de verzuimbegeleiding van alle medewerkers van Opdrachtgever;
- er is een vast team van één Verzuimcoach en een vaste vervanger die functioneert 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;
- bij onduidelijkheid van de klachten bij medewerker, 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 de derde dag van de melding en is erop gericht om de leidinggevende zoveel mogelijk te ondersteunen in zowel de melding als het beperken van de verzuimduur. De Bedrijfsarts en/of Casemanager Taakdelegatie en/of Verzuimcoach werken vanuit de locaties van de Opdrachtnemer, houden fysieke spreekuren en zijn op vaste tijden (telefonisch) bereikbaar voor Leidinggevenden en verzuimcoach.

Voordelen van deze 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 op de derde verzuimdag contact bestaat tussen Opdrachtnemer en de medewerker en/of de werkgever.

Zie voor verzuimprotocol 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.
- De Bedrijfsarts / Casemanager Taakdelegatie (TD) / Verzuimcoach kunnen een Verklaring Omtrent het Gedrag overleggen voor het aangaan van de contractuele overeenkomst.
- De Bedrijfsarts / Casemanager TD / Verzuimcoach neemt de door de Nederlandse vereniging van arbeids- en bedrijfsgeneeskunde opgestelde beroepsprofielen, codes en protocollen in acht.
- De Bedrijfsarts / Casemanager TD / Verzuimcoach 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.
- De Casemanager TD is minimaal HBO opgeleid en beschikt over sterk coachende kwaliteiten.
- De Bedrijfsarts / Casemanager TD / Verzuimcoach beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn sociaal en communicatief vaardig.
- De geprognosticeerde uren per week, op basis van 48 weken per jaar, zijn :
 - Bedrijfsarts / arts Bedrijfsgeneeskunde 10 uur
 - Casemanager TD 15 uur
 - Verzuimcoach 8 uur
- Zowel de Bedrijfsarts als de Casemanager Taakdelegatie en de Verzuimcoach beschikken over ervaring gedurende één contractperiode als Bedrijfsarts of Casemanager Taakdelegatie of Verzuimcoach in de WSW sector. Het profiel van zowel de Bedrijfsarts, de Casemanager Taakdelegatie alsook Verzuimcoach voldoet aan een aantal eisen:
 - conformeren zich aan de visie op het (ziekte)verzuim van de Opdrachtgever;
 - hebben een proactieve houding en handelt en adviseert hiernaar;
 - zijn doortastend en is een bedrijfsmatig optredende arts die koerst 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 een 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 ingehuurde specialisten en deskundigen;
 - spannen zich in om bekend te raken en te blijven met de organisatie;
 - zijn in staat om verzuimcijfers/-analyses op de juiste wijze te interpreteren en van advies te voorzien mede gerelateerd aan relevante referentiegroepen. Zij hebben hierin een proactieve houding en koppelen tijdig ontwikkelingen in de verzuimcijfers terug met HRM 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 en 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 is bij voorkeur één en maximaal 2 Casemanagers Taakdelegatie en in het geval van één Casemanager Taakdelegatie een vaste vervanger die functioneert voor de verzuimbegeleiding van alle medewerkers van Opdrachtgever; in geval van 2 Casemanagers Taakdelegatie vervangen zij elkaar;
- Er is bij voorkeur één en maximaal 2 Verzuimcoaches en in het geval van één Verzuimcoach een vaste vervanger die functioneert voor de verzuimbegeleiding van alle medewerkers van Opdrachtgever; in geval van 2 Verzuimcoaches vervangen zij elkaar;
- 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.

Uitval – Vervanging

- De Opdrachtgever wordt onmiddellijk door de Opdrachtnemer geïnformeerd over de tijdelijke uitval of het vertrek van de Bedrijfsarts / Casemanager TD / Verzuimcoach;
- Bij tijdelijke uitval van de Bedrijfsarts / Casemanager TD / Verzuimcoach draagt de Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen zorg voor tijdelijke vervanging door een functionaris met vergelijkbare kwaliteiten. Deze mogen eventueel niet in dienst zijn van Opdrachtnemer;
- Inzet van een tijdelijke vervanger bij afwezigheid of vertrek van de Bedrijfsarts / Casemanager TD / Verzuimcoach wordt door de Opdrachtnemer gegarandeerd;
- Bij vervanging van de Bedrijfsarts / Casemanager TD / Verzuimcoach stelt de Opdrachtnemer tenminste 2 vervangers voor waaruit de Opdrachtgever een keuze kan maken. De nieuwe Bedrijfsarts / Casemanager TD / Verzuimcoach is in dienst van Opdrachtnemer;
- Wanneer binnen een termijn van 4 maanden geen geschikte nieuwe Bedrijfsarts / Casemanager TD / Verzuimcoach 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 / Casemanager TD / Verzuimcoach aan te bieden indien de Opdrachtgever van oordeel is dat de Bedrijfsarts / Casemanager TD / Verzuimcoach 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 / Casemanager TD / Verzuimcoach 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 / Casemanager TD / 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

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

- 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 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, de Casemanager Taakdelegatie en de Verzuimcoach 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 HRM is het mogelijk om direct toegang 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, de Casemanager Taakdelegatie en de Verzuimcoach 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 of Casemanager Taakdelegatie of de Verzuimcoach 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 Taakdelegatie of de Verzuimcoach 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 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 of Casemanager Taakdelegatie of de Verzuimcoach 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. | Training, vorming en opleiding

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

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

De Opdrachtnemer bevordert proactief de kennis van interne kerndeskundigen van Opdrachtgever die een rol hebben in verzuimaanpak (preventief en curatief) op het gebied van Arbo en verzuim middels het jaarlijks geven van minimaal twee trainingen.

7. | ICT

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

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

Opdrachtgever geeft er de voorkeur aan om de ziekmeldingen door de leidinggevende in het systeem van Opdrachtgever in te voeren waarna er een directe synchronisatie plaatsvindt naar het systeem van Opdrachtnemer.

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

Opdrachtgever heeft 1 organisatieschema met 9 bedrijven;

Er zijn circa 50 afdelingen waarbij de leidinggevende leiding geeft aan medewerkers uit verschillende bedrijven;

- een leidinggevende moet alle medewerkers kunnen zien/benaderen in 1 overzicht;
- een leidinggevende kan leidinggeven aan meerdere afdelingen, in AFAS richten wij dit in via formatieverdeling;
- in het Arbo-systeem moet het mogelijk zijn dat de leidinggevende een vervanger in kan stellen bij ziekte en verlof;
- de applicatie van de arbodienst moet via de Cloud benaderbaar zijn;
- de gegevens uit AFAS zijn leidend;
- de ziekte/herstelmelding als ook de medewerkers gegevens en dienstverbandgegevens wordt door Opdrachtgever via een koppeling naar de arbodienst te worden verzonden;
- koppeling dient 1x per dag gerealiseerd te worden bij voorkeur rond 10:00 uur, dit zodat Opdrachtnemer nog dezelfde dag de verzuimmelding in behandeling kan nemen en actie kan ondernemen. Indien dit systeemtechnisch niet mogelijk blijkt, is het mogelijk dit proces andersom te volgen.

Het doel hierbij is een efficiënte communicatie om zo snel mogelijk de triage vanuit de Opdrachtnemer in gang te zetten.

Opdrachtnemer dient te borgen dat storingen – veroorzaakt door de aanbieder van het softwaresysteem – onder de verantwoordelijkheid vallen van de Opdrachtnemer en binnen 48 uur worden verholpen.

Van de Bedrijfsarts en Casemanager Taakdelegatie en de Verzuimcoach wordt verwacht dat hij/zij binnen de gebruikte (verzuim)systemen adequaat kan werken.

8. | Rapportage

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

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

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 één maanden na afloop van elk half kalenderjaar (6 maanden) een schriftelijke rapportage (managementrapportage) op waarin een terugblik van het afgelopen halfjaar en een vooruitblik op het komend halfjaar, met een analyse over de oorzaken van het verzuim afgezet tegen een referentiebestand en een signalering van trends en beleidsmatige aandachtspunten voor de organisatie.

De rapportage bevat in ieder geval:

- Verzuimpercentage inclusief zwangerschap verzuim <2 jaar en exclusief zwangerschap verzuim <2 jaar;
- Verzuimpercentage op bedrijfs- en afdelingsniveau;
- Ziekteverzuim naar verzuimduurklassen (op bedrijfs- en afdelingsniveau);
- Verzuimduur(klassen) naar leeftijdscategorie;
- Verzuimduur(klassen) naar functieniveau;
- Verzuim naar geslacht;
- Meldingsfrequentie;
- Frequent verzuim;
- Nul verzuim;
- Ziekteverzuimoorzaken in percentages: '(werk gerelateerde) psychische redenen', 'beperkingen m.b.t. het bewegingsapparaat & neurologie' en 'overige';
- Onderscheid in rapportage per doelgroep/rechtspositie;
- Onderscheid beïnvloedbaar/niet-beïnvloedbaar verzuim;
- Trends per afdeling/ welke afdelingen volgen adviezen niet op;
- Adviezen ten aanzien van preventie;
- Effecten van interventies in kosten terugzien (voorspellende waardes).

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.
- 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.
- Elk kwartaal 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	Denise Hunck, manager HRM	
Operationeel	Miranda van der Heijden, adviseur HRM (voor BU Werken & Leren) Dianne Vermeer, adviseur HRM (voor BU Innovatie & Ontwikkeling) Joyce Oosterbaan, adviseur HRM (voor BU Werk & Participatie)	

10. | 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.

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 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.

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.

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 Taakdelegatie;
- 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.

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

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

Bedrijfsarts	10 uur
Casemanager Taakdelegatie	15 uur
Verzuimcoach	8 uur

Secretariële ondersteuning

De gevraagde werkzaamheden voor secretariële ondersteuning zijn op hoofdlijn tweeledig:

- backoffice voor de Opdrachtgever. Ze plannen de spreekuren en verzorgen de uitnodigingen naar medewerkers. Ze verwerken ook de adviezen naar aanleiding van de spreekuren en versturen die aan de medewerkers;
- regie tijdigheid en volledigheid WVP-traject. Signaleert richting Leidinggevenden de zaken die nodig zijn om het WVP-dossier goed op te bouwen (spreekuur/probleemanalyse, plan van aanpak, tussentijdse evaluaties iedere 6 weken, eerste jaar evaluatie, eindevaluatie en WIA aanvraag).

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 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 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Werkse! realiseert zich dat Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) een steeds belangrijkere rol speelt in de samenleving. Ook binnen de Aanbestedingswet wordt hier aandacht aan geschonken via de verplichting zorg te dragen voor het leveren van zo veel mogelijk maatschappelijke waarde bij het aangaan van overeenkomsten met leveranciers. Werkse! zal de benodigde leveringen en diensten, waar mogelijk maatschappelijk verantwoord inkopen en zo mede uitvoering geven aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

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 basis van 12 gelijke delen waarbij de eventuele btw separaat wordt vermeld.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan inkoopwerkse@werkse.nl

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Werkse!
t.a.v. Crediteurenadministratie
Gantel 23
2635 DP Den Hoorn

Indien meerdere facturen per maand van toepassing zijn, worden deze eenmaal per maand als verzamelfactuur gespecificeerd aangeleverd

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
+31 (0)40 213 00 75
info@euromanagementconsultants.nl**