



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 10

Programma van eisen
Arbodienstverlening





© Copyright 2023, Euro Management Consultants.

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.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Dienstverlening	3
Hoofdstuk 2	Samenwerking en optimalisering dienstverlening	4
Hoofdstuk 3	Implementatie	6
Hoofdstuk 4	Disciplines (professionals) en vervanging	6
Hoofdstuk 5	Overige bepalingen	7
Hoofdstuk 6	Training, vorming en opleiding	9
Hoofdstuk 7	ICT	9
Hoofdstuk 8	Rapportage	10
Hoofdstuk 9	Overlegstructuur	11
Hoofdstuk 10	Bevoegde medewerkers Opdrachtgever	12
Hoofdstuk 11	Klachtenregeling	12
Hoofdstuk 12	Overige verplichtingen	12
Hoofdstuk 13	Controle	13
Hoofdstuk 14	Financiële condities	13
Hoofdstuk 15	Facturatie en betaling	14
Hoofdstuk 16	SROI	15

1 | Dienstverlening

Oprachtnemer is en blijft gedurende de uitvoer van deze Overeenkomst een gecertificeerde Arbodienst, voldoet aan de normen zoals vastgelegd in de geldende wet- en regelgeving en ondersteunt de Opdrachtgever bij de wettelijke verplichte processen inzake de verzuimbegeleiding, conform de Wet Verbetering Poortwachter.

Het betreft de dienstverlening van de Wet Verbetering Poortwachter. Oprachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever in zijn streven het curatieve beleid uniform, conform de wet en kwalitatief neer te zetten en (blijvend) verder te ontwikkelen met als doel:

- het (ziekte)verzuim te verminderen c.q. zo laag mogelijk te krijgen (laagste in de Branche);
- medewerkers duurzaam aan het werk te houden.

Hierbij worden taken en verantwoordelijkheden (rolverdeling) – na de gunning - vastgelegd in het primaire proces en wordt het verzuimbeleid herijkt op basis van de dienstverlening en de afgesproken taken en verantwoordelijkheden.

Oprachtnemer beschikt over een privacyreglement, is aangesloten bij de geschillencommissie arbodiensten en werkt volgens de gezamenlijke NVAB- en STECR richtlijnen.

De implementatie van de Opdracht door Oprachtnemer dient tijdig te geschieden waarbij de dienstverlening vanaf 1 februari 2024 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).

Oprachtnemer is adviserend partner van het management en de interne kerndeskundigen van de Opdrachtgever, die een rol hebben in het uitvoeren van de Arbowet en het beleid op zowel curatief, preventief en amplitief (interventies voorafgaand) niveau.

Oprachtnemer is een arbodienst die zich focust op duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

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

- Oprachtnemer is en blijft gedurende de Overeenkomst een gecertificeerde Arbodienst conform de Arbowet;
- Oprachtnemer is verantwoordelijk voor het oplossen van ICT-storingen. Uit ervaring weet Oprachtnemer dat de meeste 'storingen' het gevolg zijn van het invoeren van een foutief of verlopen wachtwoord of het gevolg zijn van een aanpassing in de software van het bronstelsel van Opdrachtgever waardoor de koppeling niet meer adequaat functioneert. Opdrachtgever gaat er mee akkoord dat deze kosten door Oprachtnemer in rekening kunnen worden gebracht;
- Oprachtnemer stelt de terugkoppeling of WVP-document op na het spreekuur, of contacten met de medewerker. Oprachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever bij voorkeur op dezelfde dag van het spreekuur de terugkoppeling ontvangt, of uiterlijk binnen 48 uur;
- Een inspanningsverplichting voor Oprachtnemer om actief bij te dragen aan een heldere en begrijpelijke terugkoppeling op het gebied van functionele mogelijkheden en beperkingen naar medewerkers van Opdrachtgever en samen met Opdrachtgever te werken aan verbetering als dit gewenst wordt door Opdrachtgever. Dit alles wetende dat medische gegevens (bijzondere persoonsgegevens) niet opgenomen behoren te worden in zo'n terugkoppeling.
- Van elke belangrijke mutatie of een upload van een verslag in de verzuimapplicatie ontvangt de Opdrachtgever een signaal.
- Oprachtnemer heeft (bij voorkeur) aantoonbare ervaring met medewerkers met complexe gezondheidsproblematiek binnen de WSW-sector of gelijkwaardig en indien er geen aantoonbare ervaring is dient

- de bedrijfsarts en medewerker in “taakdelegatie” affiniteit te hebben met de doelgroep;
- de Bedrijfsarts is een gekwalificeerd Bedrijfsarts en is BIG-geregistreerd;
- de Opdrachtgever heeft een zeer sterke voorkeur dat medewerker in “Taakdelegatie” een BIG-registratie heeft;
- alleen de Bedrijfsarts en de persoon in de “Taakdelegatie” mogen ingezet worden om medische consulten c.q. spreekuren uit te voeren
- de spreekuren van de bedrijfsarts en medewerker in taakdelegatie worden fysiek op de locatie van de Opdrachtgever gehouden, te weten de locatie in ‘s-Hertogenbosch. Opdrachtgever beschikt over een eigen separate ruimte die geschikt is als gespreks- en onderzoeksruimte voor de Bedrijfsarts;
- alle medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie werken van de Opdrachtgever kunnen een VOG overleggen voor het aangaan van de contractuele overeenkomst;
- het medisch dossier wordt geregistreerd en bijgehouden door Opdrachtnemer conform wettelijke bepalingen;
- Opdrachtnemer stelt zich in haar dienstverlening proactief op en adviseert gevraagd en ongevraagd;
- Opdrachtnemer beschikt over aangeboden capaciteit;
- Opdrachtnemer zorgt voor vervanging bij afwezigheid van de Bedrijfsarts of medewerker in taakdelegatie zodat ten alle tijden inzet van professionals mogelijk is.
- indien Opdrachtnemer de vaste Bedrijfsarts(en) of medewerker in taakdelegatie wenst te wisselen, of te vervangen wordt vooraf overleg gevoerd met de Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de beslissende stem en vetorecht omtrent de nieuw in te zetten professional(s);

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever direct bij:

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

2 | Samenwerking en optimalisatie Dienstverlening

De verzuimbegeleiding van Opdrachtnemer start op de eerste dag van de melding en is erop gericht om met de Opdrachtgever uniforme en kwalitatieve verzuimbegeleiding te bieden, te sturen op mobiliteit c.q. vertaling te maken naar duurzame arbeidsmogelijkheden en samen te werken volgens wet- en regelgeving.

Aangezien Opdrachtnemers verschillend omgaan met rollen en verantwoordelijkheden wordt er bewust geen rolbenaming genoemd, met uitzondering van de Bedrijfsarts. Er wordt gesproken over het kernteam van Opdrachtnemer.

De volgende eisen gelden met betrekking tot de samenwerking en optimalisatie van de dienstverlening:

- duidelijke afspraken over rolverdeling worden na de gunning schriftelijk vastgelegd, zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer committeren zich hieraan. De aanscherping zal met name liggen in de afbakening in taken tussen de leidinggevende (intern), HR adviseur verzuim (intern) en Arboprofessional TD. Om te zorgen dat taakverdeling duidelijk is en met kan aanspreken op de verantwoordelijkheden die daarbij horen.
- Opdrachtnemer dient alle werkdagen bereikbaar te zijn van 08.00 tot 16.30 uur;
- Op de eerste ziektedag vindt er door de Arboprofessional TD een telefonische intake plaats waar met name de beperkingen die medewerker in het uitvoeren van zijn werkzaamheden ervaart worden beoordeeld. Bekeken wordt of medewerker geheel, gedeeltelijk of niet arbeidsgeschikt is om zijn eigen of andere werkzaamheden uit te voeren en onder welke voorwaarden dit kan.
- in de zesde week vindt er een consult bij de Bedrijfsarts plaats voor het opstellen van de probleemanalyse;

Uitstel van het opstellen van de Probleemanalyse is toegestaan mits vastgelegd en onderbouwd; Het is niet altijd zinvol/gewenst/mogelijk dat er in de 6e week de Probleemanalyse opgesteld wordt. B.v. indien er nog op medische informatie moet worden gewacht. Of indien op korte termijn opname in een instelling plaats gaat vinden. In deze gevallen zal het niet mogelijk/gewenst zijn om de Probleemanalyse in week 6 te laten plaats vinden.

- er wordt door Opdrachtnemer gewerkt met een zo'n klein mogelijk kernteam zodat de medewerker van Opdrachtgever zoveel als mogelijk te maken heeft met dezelfde professional van Opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer coacht en ontwikkelt Leidinggevende om uniforme en kwalitatieve verzuimbegeleiding te bieden, te sturen op mobiliteit c.q. vertaling te maken naar duurzame arbeidsmogelijkheden en samen te werken volgens wet- en regelgeving;
- in geval van de dreiging van langer durend verzuim kan de Bedrijfsarts beslissen om medische informatie op te vragen. Hiervoor wordt aan medewerker een medische machtiging ter ondertekening ter hand gesteld. De medische informatie wordt door de Bedrijfsarts beoordeeld en eventueel besproken met de behandelaar van medewerker indien nadere toelichting gewenst is;
- het is mogelijk voor Leidinggevendenden om een gedeelte, niet het medische deel, van het spreekuur van de Bedrijfsarts bij te wonen;
- het kernteam van Opdrachtnemer levert proactief een eenduidige en praktisch uitvoerbare bijdrage over de mogelijkheden en beperkingen van de inzetbaarheid van de verzuimende medewerker. Opdrachtgever en medewerker zijn samen verantwoordelijk voor de implementatie van de adviezen;
- de Bedrijfsarts adviseert ten aanzien van de inzet van interventies, werkt samen met de zorgverleners / specialisten en levert tijdig de benodigde informatie aan bij de behandelaar;
- uiterlijk levert de Bedrijfsarts in week 48 een FML aan, zodat Leidinggevende (eventueel in samenwerking met de HR adviseur) een z.g. 1e jaarevaluatie op kan stellen en indien van toepassing 2de spooractiviteiten tijdig kan opstarten. Dit tijdstip kan echter per dossier anders zijn. De Bedrijfsarts bepaalt hierin. In principe hoort er een FML beschikbaar te zijn indien de Arbeidsdeskundige zijn Arbeidsdeskundig Onderzoek dient op te stellen;
- uiterlijk in week 67 zal Opdrachtnemer, indien dit van toepassing is, een vervroegde WIA-aanvraag verzorgen. Hiervoor wordt medewerker bij de Bedrijfsarts opgeroepen voor een actueel oordeel inclusief medische informatie. Opdrachtnemer verzorgt het medische deel en Opdrachtgever (HR adviseur) het niet- medische deel;
- In terugkoppelingen van de bedrijfsarts staan concrete handvaten aangaande inzetbaarheid, startdatum, urenopbouw, noodzakelijke aanpassingen in het werk en met welke beperkingen er rekening gehouden moet worden. De terugkoppeling is duidelijk en leesbaar voor Opdrachtgever en medewerker;
- uiterlijk de 87ste week wordt de werknemer op het consult door de Bedrijfsarts gezien en wordt het Actueel Oordeel opgesteld;
- Bedrijfsarts is aanwezig bij SMT overleg. De Arboprofessional TD bereidt het SMT voor. In een SMT kunnen nimmer medische zaken besproken worden in het kader van de privacy; SMT is een overleg waarbij Leidinggevende complexe casussen kunnen bespreken met de Bedrijfsarts (bv stagnatie, nieuwe invloeden die een rol spelen in het verzuim). Men dient hier wel volgens de AVG wetgeving uit het medische te blijven. Dit overleg zorgt voor een extra moment tussen Leidinggevendenden en Bedrijfsarts om een stappenplan te kunnen maken hoe de casus aan te vliegen. Daar waar we mogelijkheid is voor Leidinggevende en Bedrijfsarts om dit op een eerder of ander moment af te stemmen is dat gewenst, zodat men niet hoeft te wachten op een SMT en daardoor verzuim mogelijk langer voortduurt dan noodzakelijk. Opdrachtgever acht het van belang dat er contactmomenten mogelijk zijn tussen leidinggevende en Bedrijfsarts om te kunnen overleggen.

Gedurende het gehele re-integratietraject geldt dat:

- het kernteam gericht is om te sturen op mobiliteit, benutbare mogelijkheden en medewerker te activeren om mee te denken over eigen gezondheid;
- er tussen partijen (periodieke) behoefte is aan een (telefonische) voorbespreking of dossieroverleg, kan er

- tussen Leidinggevende en Opdrachtnemer (telefonische) afstemming plaatsvinden;
- er oprechte aandacht (en tijd) voor het individu dient te zijn zoals omschreven in de interne kernwaarden en ambities van de Opdrachtgever.

3 | Implementatie

De implementatie van de Opdracht door Opdrachtnemer dient tijdig te geschieden waarbij de dienstverlening vanaf 1 februari 2024 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). Opdrachtgever stelt ICT-capaciteit beschikbaar om dit gezamenlijke doel te realiseren:

- 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, 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 kernteam de belangrijkste locaties van de Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer organiseert in de 2^e week van januari 2024 in samenwerking met Opdrachtgever een kick-off bij Opdrachtgever om toelichting te geven over werkwijze en gebruik van de systemen;

Bij de afronding van de samenwerking worden binnen drie maanden de dossiers kosteloos overgedragen aan de nieuwe partij en alles in staat gesteld om de overdracht zo efficiënt en vloeiend mogelijk te laten verlopen.

4 | Disciplines (professionals) en vervanging

Eisen met betrekking tot de in te zetten disciplines en vervanging hiervan:

- Opdrachtnemer zet de juiste professionals in die passen in de huidige fase van ontwikkeling van verzuimbegeleiding bij de Opdrachtgever. De professionals zijn ervaren en deskundig;
- het kernteam neemt de door de Nederlandse vereniging van arbeids- en bedrijfsgeneeskunde (NVAB) opgestelde beroepsprofielen, codes en protocollen in acht;

- het kernteam beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift, zijn sociaal en communicatief vaardig en hebben een passie om in een inclusief bedrijf te werken;
- 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; Een vervangende arts kan ook een Arbo arts onder supervisie van de Bedrijfsarts zijn. E.e.a. conform richtlijnen van taakdelegatie door de NVAB;
- de in te zetten Bedrijfsarts mag niet dezelfde zijn als degene die de dienstverlening uitvoert voor de reguliere medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtgever wenst dat haar medewerkers en deze Bedrijfsarts niet in een belangenconflict terecht komen;
- het kernteam is aantoonbaar op de hoogte van de werkwijze van de Opdrachtgever en van het UWV en de protocollen van het UWV en handelt hiernaar;
- het kernteam 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 en handelt hiernaar;
- de Bedrijfsarts is in staat om rapportages volgens de systematiek van het inzetbaarheidsprofiel te maken, daarbij ondersteund door de NVAB standaarden;
- het kernteam werkt volgens de StECR (stichting expertisecentrum re-integratie) richtlijnen;
- het taalgebruik tussen Opdrachtnemer en medewerker is afgestemd op de doelgroep.

Eisen met betrekking tot Uitval & Vervanging:

- de Opdrachtgever wordt onmiddellijk door de Opdrachtnemer geïnformeerd over de tijdelijke uitval of het vertrek van de professionals binnen het kernteam;
- bij tijdelijke uitval (langer dan 1 werkweek) 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 (bijvoorbeeld vakantie of verlof) of vertrek van medewerkers binnen het kernteam worden door de Opdrachtnemer gegarandeerd;
- bij vervanging stelt de Opdrachtnemer de vervanging voor en heeft Opdrachtgever Vetorecht; Opdrachtgever is op de hoogte van de schaarste. Daar waar er keuze is in bedrijfsartsen wil Opdrachtgever dat de keuze bij Opdrachtgever ligt. Voorkeur gaat uit naar een bedrijfsarts met ervaring bij SW bedrijven en anders een Bedrijfsarts met affiniteit met de doelgroepen. Indien er geen keuze voorhanden is, omdat leverancier één bedrijfsarts beschikbaar heeft, zal Opdrachtgever hier geen invloed op kunnen hebben en zal deze bedrijfsarts aangesteld worden als vervanger. Opdrachtgever wil wel op voorhand op de hoogte gebracht worden wie de vervanger zal zijn, middels een korte kennismaking.
- wanneer binnen een termijn van 3 maanden geen geschikte vervanger 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 professional binnen het kernteam aan te bieden indien de Opdrachtgever van oordeel is dat de professional 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 professionals binnen het kernteam wordt jaarlijks geëvalueerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hierbij wordt gekeken naar gemelde klachten, deskundigheid, kwaliteit, samenwerken en pro-activiteit;
- indien uit de evaluatie naar voren komt dat het eindoordeel ten aanzien van het functioneren onvoldoende is, is dit een reden de Opdrachtnemer in gebreke te stellen;
- de kosten voor inwerken van personeel en overdracht zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

5 | Overige bepalingen

Inzake arbeidsomstandigheden heeft iedere medewerker, ook zonder verzuimmelding, direct toegang tot de Bedrijfsarts via een preventief spreekuur. Het doel is om klachten over de gezondheid op het werk vroegtijdig onder de aandacht te brengen van de Bedrijfsarts en zo daadwerkelijke uitval van uw personeel te voorkomen; Een Arbeidsomstandigheden is een wettelijk recht van de werknemer en geldt in geval de werknemer nog niet arbeidsongeschikt is. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever zelf in overleg met Opdrachtnemer een preventief spreekuur inplant valt dit wel in de prijs per medewerker.

Op aanvraag van de leidinggevende of HR adviseur is het mogelijk om direct toegang tot de Bedrijfsarts te krijgen via een spoedspreekuur. De HR adviseur kan zelf het initiatief hiertoe nemen of ontvangt een aanvraag van Leidinggevend en/of medewerkers; De HR adviseur is ondersteunend en adviserend aan de leidinggevend en in het ziekteverzuim traject. Waarbij ze ondersteunen in activiteiten rondom WVP proces, zorgen dat WVP technische zaken tijdig en goed worden uitgevoerd. Ondersteuning in gesprekken met leidinggevend en medewerkers bij complexe casussen en frequent verzuimgesprekken. De HR adviseur houdt zich niet bezig met de medische kant, maar met proces en gedrag van medewerkers. Daarnaast is de HR adviseur verantwoordelijk voor het beleid rondom verzuim, duurzame inzetbaarheid & Vitaliteit en zal daarin ook nauwe contacten hebben met de arbodienstverlener om hier zo goed mogelijk invulling aan te kunnen geven en advies en input van de arbodienstverlener in op te kunnen nemen. Tevens is de HR adviseur de Arbo coördinator.

Een medewerker die het niet eens is met de diagnose van de Bedrijfsarts, mag een second opinion of een deskundigen oordeel bij het UWV aanvragen. Deze second opinion komt van een andere Bedrijfsarts die niet werkzaam is bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft een samenwerkingsovereenkomst met 2 andere SW bedrijven om second opinion uit te voeren; Opdrachtnemer is verplicht de second opinion uit te voeren wanneer Opdrachtgever deze vanuit de samenwerkingsovereenkomst aandraagt. Indien een medewerker van Opdrachtgever een second opinion aanvraagt zal deze worden uitgevoerd door een van de collega sw bedrijven. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever en worden separaat anoniem doorbelast op basis van het uurtarief Bedrijfsarts;

De bedrijfsarts en medewerker in 'taakdelegatie' krijgt vrij toegang tot de werkvloer, om een duidelijker beeld te krijgen van gezondheidsrisico's bij de Opdrachtgever. De Bedrijfsarts kan met deze informatie de Opdrachtgever beter adviseren over aanpassingen van werkprocessen die de gezondheid op het werk stimuleren, adviseren over preventie maatregelen, risico's verminderen en zo uitval voorkomen;

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, met toestemming van de medewerker, de zogenaamde vangnetgevallen en zwangerschap. Opdrachtgever meldt de vangnetgevallen vervolgens zelf aan het UWV, (ook vroegere of lopende WIA c.q. WAO);

De Bedrijfsarts werkt nauw samen met de preventie- en kwaliteitsmedewerker betreffende RIE-gerelateerde werkzaamheden;

De Bedrijfsarts attendeert Opdrachtgever op een eventuele mogelijkheid om loondoorbetalingsverplichtingen op derden te verhalen, betoont zich hierin proactief (regresrecht);

Opdrachtgever vindt een duurzame werkhervatting belangrijk. In dat kader hecht Opdrachtgever aan de toepassing van een duurzaamheidstoets bij medewerkers die langdurig of frequent verzuimden. Opdrachtgever kan hiervoor een

spreekuur plannen. Medewerkers die frequent verzuimen komen vaak, omdat het vaak kort verzuim is, niet op spreekuur bij de bedrijfsarts. Indien Opdrachtgever zelf met frequent verzuim gesprekken het frequent verzuim niet aangepakt krijgt wil Opdrachtgever medewerker in kunnen plannen bij de Bedrijfsarts voor advies. Indien medewerker langdurig in het verzuim zit zal dit veelal al bij de bedrijfsarts in beeld zijn en middels adviezen vanuit het WVP traject naar voren zijn gekomen.

In die situatie dat er gebruik gemaakt dient te worden van derden dient dit in principe plaats te vinden uit de providerboog van de Opdrachtgever; Indien in het kader van het verzuim andere specialisten ingezet dienen te worden om het verzuim te kunnen beïnvloeden en Opdrachtnemer binnen zijn netwerk hier mogelijkheden voor heeft gaat de wens daar naar uit. Mogelijk dat medewerker dan sneller geholpen kan worden. Betreft bijvoorbeeld partijen die ondersteunen bij psychische hulp, revalidatie, hulp bij schuld. Opdrachtgever heeft zelf ook een netwerk met partijen in de omgeving. Opdrachtgever ziet het voor zich dat Opdrachtnemer en Opdrachtgever hun krachten hierin kunnen bundelen.

Ingevolge de Arbeidsomstandighedenwet en de Wet op de Ondernemingsraden heeft opdrachtnemer in ieder geval in onderstaande situaties rechtstreeks contact met ondernemingsraad van opdrachtgever over:

- Kopie van alle definitieve adviesrapportages op organisatieniveau;
- Kopie van de verzuimrapportages;
- Vragen inzake arbeidsomstandigheden en verzuim;
- Periodieke evaluatie van de dienstverlening met de ondernemingsraad.

Opdrachtnemer heeft geen andere relatie met het UWV dan op grond van wettelijke verplichtingen.

De bedrijfsarts koppelt terug als er sprake is van een bedrijfsongeval en geeft advies aangaande herstel mogelijkheden op korte en langere termijn en indien van toepassing blijvende beperkingen/letsel.

6 | Training, vorming en opleiding

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever indien er wijzigingen zijn in de wet die de verplichtingen rondom de Arbowet en het verzuimbeleid raken.

De Opdrachtnemer bevordert actief de kennis van Leidinggevenden en HR adviseur op het gebied van verzuimbegeleiding gedurende contactmomenten en overlegstructuren en is er de mogelijkheid om trainingen hiervoor in te zetten.

De Opdrachtnemer bevordert in de dagelijkse samenwerking proactief de kennis van interne kerndeskundigen (Leidinggevende en HR) van Opdrachtgever die een rol hebben in de verzuimbegeleiding op het gebied van Arbo en verzuim.

7 | ICT

Opdrachtgever werkt met Compas. 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 en is ISO 27001 gecertificeerd. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een veilig werkend systeem t.a.v. de medische informatie, conform wetgeving en richtlijnen en is in de prijs inbegrepen.

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 eigen systeem Compas in te voeren waarna er een synchronisatie plaatsvindt naar het systeem van Opdrachtnemer. Basisgegevens zoals ziek- en hersteld, NAW-gegevens, afdelingsinformatie en leidinggevende kunnen worden uitgewisseld via de koppeling. Het is bespreekbaar dat deze route ook via de verzuimapplicatie van de Opdrachtnemer plaatsvindt.

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.

Opdrachtnemer dient te borgen dat alle storingen binnen 48 uur worden verholpen. Opdrachtnemer kan deze 48-uur alleen garanderen tijdens kantooruren en voor haar eigen systemen, de ICT systemen van Opdrachtgever zijn ten alle tijden de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

Van de Bedrijfsarts 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. Toelichting : Opdrachtgever verwacht hier geen opsomming van alle gegeven adviezen. Maar een korte samenvatting van overkoepelende en overheersende verzuimoorzaken die de Bedrijfsarts en/of Arboprofessional TD in taakdelegatie terugzien in verzuim waar Opdrachtgever op kan acteren om verzuim te voorkomen of te verminderen. Bijvoorbeeld stressinvloeden door werk of aanpassingen in werk. Het gaat hierbij niet om specifieke casussen, maar zaken die de Opdrachtnemer opvallen waar zij advies voor kunnen geven richting de Opdrachtgever;
- inzicht in de wachttijd voor spreekuren bij de Bedrijfsarts; Opdrachtgever bedoelt hiermee hoeveel dagen/weeken er zitten tussen het aanvragen van een spreekuur bij de bedrijfsarts en wanneer het eerst volgende moment is dat medewerker terecht kan voor het spreekuur bij de Bedrijfsarts. Voorbeeld Opdrachtgever wil nu een afspraak inplannen voor een medewerker in het kader van het WVP proces, wanneer kan medewerker dan op zijn vroegst op spreekuur komen. Het antwoord hierop ziet Opdrachtgever als wachttijd. Per kwartaalrapportage verwacht Opdrachtgever inzicht te krijgen in de wachttijd die er is op het moment dat de kwartaalrapportage wordt opgemaakt. Er zijn per jaar dus 4 peildata;
- 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 stelt binnen één maand en 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. Het beschikbaar zijn van informatie is

mede afhankelijk is van hoe de Opdrachtgever zijn organisatie in het systeem wenst in te richten. Verzuimrapportages per doelgroep/rechtspositie zijn alleen mogelijk als werknemers als zodanig in het systeem herkenbaar zijn b.v. d.m.v. een codering.

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).

Opdrachtnemer stelt per maand een overzicht beschikbaar aan Opdrachtgever welke dienstverlening is ingezet, zodat voor Opdrachtgever inzichtelijk is voor hoeveel uur welke professionals zijn ingezet voor de verzuimbegeleiding.

9 | Overlegstructuur

Naast de dagelijkse en operationele overlegvoering vinden er tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever de volgende overlegstructuren plaats. Overleggen zijn in het tarief meegenomen.

Strategisch overleg. Eenmaal per jaar is er overleg met Opdrachtgever op strategisch niveau over de aansluiting met het strategische beleid, cijfers/ rapportage, de kwaliteit van de dienstverlening, trends en ontwikkeling.

Tactisch overleg. Twee keer per jaar is er multidisciplinair overleg tussen de kerndeskundigen van Opdrachtnemer en kerndeskundigen Opdrachtgever over de evaluatie van de dienstverlening, het nakomen van de afspraken opgenomen in de overeenkomst, trends op afdelingsniveau, optimalisatie samenwerking en de aandachtspunten in de arbeidsomstandigheden.

OR overleg. Tweemaal per jaar is er overleg met de Ondernemingsraad van de Opdrachtgever over onder andere behaalde resultaten, ontwikkelingen, aandachtspunten en verzuimanalyses.

Operationeel overleg. 1 keer per kwartaal is er operationeel overleg tussen Hoofd P&O en Opdrachtnemer over onder andere de samenwerking, procesopvolging, de operationele invulling van het contract en eventueel gemelde klachten en afhandeling daarvan.

SMT Overleg: Bedrijfsarts is aanwezig bij SMT's. De frequentie en juiste verdeling van SMT's per afdeling zal in overleg met Opdrachtnemer worden afgestemd. In een SMT kunnen nimmer medische zaken besproken

worden in het kader van de privacy.

10 | Bevoegde medewerkers Opdrachtgever

De contractverantwoordelijke van Opdrachtgever, teamleider Ontwikkeling en Begeleiding, 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 in het operationeel 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 in 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 | Financiële condities

De dienstverlening, zoals vastgelegd in deze Overeenkomst wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd voor een prijs per medewerker van EUR per jaar. Opdrachtgever verstaat onder de afgesproken dienstverlening de stappen welke vanuit de WVP gemaakt dienen te worden inclusief de overlegstructuren die hiervoor nodig zijn, maar ook preventieve spreekuren die in overleg tussen klant en leverancier worden ingepland om verzuim te kunnen voorkomen en de daarbij benodigde begeleiding van Opdrachtgever en in het kader van WVP door Opdrachtnemer. Dit betreffen vraagstukken die medisch van aard zijn. Indien het niet medisch van aard is dit belegd bij de Opdrachtgever.

Maandelijks wordt het aantal medewerkers door Opdrachtnemer bepaald op basis van de gegevens binnen de verzuimapplicatie en ter controle gecheckt door de Opdrachtgever. Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst er zodanige aanpassingen dienen plaats te vinden die afwijken van de oorspronkelijke overeenkomst zal in gezamenlijk overleg de inhoud worden bepaald en de prijsstelling.

Alle contactmomenten, overleggen, diensten en activiteiten in het kader van de basisdienstverlening vallen onder de prijs per medewerker dat contractueel is vastgelegd, tenzij middels een aanvullende schriftelijke opdracht anders overeengekomen. Opdrachtgever verstaat onder de afgesproken dienstverlening de stappen welke vanuit de WVP gemaakt dienen te worden inclusief de overlegstructuren die hiervoor nodig zijn, maar ook preventieve spreekuren die in overleg tussen klant en leverancier worden ingepland om verzuim te kunnen voorkomen en de daarbij benodigde begeleiding van Opdrachtgever en in het kader van WVP door Opdrachtnemer. Dit betreffen vraagstukken die medisch van aard zijn. Indien het niet medisch van aard is dit belegd bij de Opdrachtgever.

Er is een geprognoseerd aantal medewerkers bepaald. Aan de geprognoseerde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

De prijzen gelden voor de looptijd van de Overeenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2025, 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).

Reistijd en reiskosten worden niet in rekening gebracht.

De medische dossiers worden gedurende de daarvoor geldende termijn, doch minimaal voor een periode van

tien jaren, door Opdrachtnemer bewaard. De bewaarplicht gaat bij overdracht over naar de nieuwe bedrijfsarts/arbodienst voor het hele dossier of het gedeelte dat is overgedragen. Het niet overgedragen gedeelte of de niet overgedragen dossiers blijven de verantwoordelijkheid van de oude bedrijfsarts/arbodienst.

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 ICT koppeling, aansluitkosten, importeren van verzuimgegevens in het systeem van Opdrachtnemer of kosten voor ziek- en herstelmeldingen, in rekening gebracht.

Alle bedragen zijn exclusief BTW.

15 | Facturatie en betaling

Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks op de 1^e dag van de maand op basis van de werkelijke aantal medewerkers waarbij de eventuele btw separaat wordt vermeld.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan Weener XL, aan: facturen@s-hertogenbosch.nl

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Weener XL
t.a.v. Vyglén Eugenia
Postbus 12345
5200 GZ 's-Hertogenbosch

Indien meerdere facturen per maand van toepassing zijn, worden deze eenmaal per maand als verzamelfactuur gespecificeerd aangeleverd waarbij de aanvullende diensten en kosten gescheiden op de factuur worden vermeld.

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van 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, 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 debetnota's, behoudens goedkeuring in onderling overleg.

16 | SROI

Opdrachtgever vindt het belangrijk om mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie mee te laten doen in de maatschappij. Werk vormt een belangrijke bijdrage hieraan. Daarom zijn op deze opdracht de 'Beleids- en Uitvoeringsregels Social Return (SROI) gemeente 's-Hertogenbosch 2020' van toepassing. Dit betekent dat de opdrachtnemer minimaal 2% van de opdrachtwaarde (excl. btw) besteedt aan de invulling van de social return verplichting.

De laatste versie van de beleids- en uitvoeringsregels kunt u raadplegen op de gemeentelijke website: [https://www.s-hertogenbosch.nl/fileadmin/Website/Stad_bestuur/Bestuur/Verordeningen_beleid/Aanbesteden/Beleid s-_en_uitvoeringsregels_social_return_gemeente_2022.pdf](https://www.s-hertogenbosch.nl/fileadmin/Website/Stad_bestuur/Bestuur/Verordeningen_beleid/Aanbesteden/Beleid_s-_en_uitvoeringsregels_social_return_gemeente_2022.pdf)



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D 5554 XA Valkenswaard

T +31 (0)40 213 00 75

info@euromc.nl