

Bijlage 1

Afdeling: HRM
Auteurs: Esther van Aalst/Virginia Keizer

Programma van Eisen Arbodienstverlening CIZ

1.	Eisen omtrent de dienstverlening
	Wij zoeken een partner op het gebied van arbodienstverlening met kennis en deskundigheid waarbij we in de samenwerking, de visie op verzuimbegeleiding, preventie en duurzame inzetbaarheid verder concreet zullen maken.
1.1	Opdrachtnemer is een gecertificeerde arbodienstverlener zoals bedoeld in de Arbeidsomstandighedenwet, het Arbeidsomstandighedenbesluit en de Arbeidsomstandighedenregeling.
1.2	De in te zetten bedrijfsartsen en professionals dienen te voldoen aan de voor hen geldende beroepseisen (KNMG). Opdrachtnemer draagt zorg voor benodigde bijscholing en professionalisering. De door Opdrachtnemer in te zetten bedrijfsartsen moeten beschikken over een medisch opleidingscertificaat en werken binnen de geldende beroepscode (NVAB).
1.3	De in te zetten bedrijfsartsen en professionals dienen te beschikken over een geldige VOG.
1.4	Opdrachtnemer dient samen te werken met Opdrachtgever in de vorm van een partnerschap, denkt mee en adviseert Opdrachtgever in het verzuimbeleid, preventie en duurzame inzetbaarheid van de medewerkers.
1.5	Opdrachtnemer en de in te zetten medewerkers dienen kennis te hebben van en sluit aan op de inhoud van de visie op verzuim van Opdrachtgever, stemt hiermee in en handelt daarnaar.
1.6	In het kader van schadelastbeperking dient Opdrachtnemer jaarlijks de langdurige verzuimdossiers van Opdrachtgever te bespreken, analyseren en te komen met aanbevelingen in het traject Wet Verbetering Poortwachter (WvP) richting de Opdrachtgever (WIA-preventie).
1.7	Ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor vaste aanspreekpunten op het gebied van accountmanagement, backoffice (administratie) en systeemtechnische ondersteuning.
1.8	Interventies dienen te worden geadviseerd door Opdrachtnemer en, in afstemming met Opdrachtgever, te worden ingezet. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om op haar initiatief een interventie in te zetten van een derde partij.
1.8	Werknemer heeft de mogelijkheid een second opinion aan te vragen bij een onafhankelijke derde partij. De Opdrachtnemer dient de second opinion te organiseren. De inzet van deze onafhankelijke bedrijfsarts wordt aan Opdrachtgever in rekening gebracht conform het overeengekomen uurtarief (bedrijfsarts) van Opdrachtnemer.
1.10	In week 60 van het verzuim dient Opdrachtnemer een dossiercontrole te verrichten. Hierin wordt getoetst of het re-integratie dossier volledig is en kwalitatief op orde vanuit de Wet verbetering Poortwachter bezien. Het doel is voorkomen van een loonsanctie en het voldoende benutten van kansen richting een optimaal re-integratie resultaat. De Opdrachtnemer maakt via een schriftelijk advies aan de leidinggevende helder waarom het dossier wel of niet op orde is en geeft indien nodig aanvullend advies richting 'reparatie' van het re-integratieverslag dan wel het re-integratie resultaat.
1.11	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure.

1.12	Opdrachtnemer is aantoonbaar ISO 9001 gecertificeerd of heeft een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem
1.13	Opdrachtnemer is aantoonbaar NEN7510 e/o ISO27001 (informatiebeveiliging) gecertificeerd en heeft haar dienstverlening aantoonbaar functioneel conform deze vereisten ingericht. Daarnaast wordt het controleschema NEN7510 voorafgaand aan ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst ingevuld en aangeleverd door Opdrachtnemer.

2.	Eisen omtrent de in te zetten functionarissen en aanvullende expertise
	Wij hechten veel belang aan een goede match met het Arbo team. Continuïteit van de dienstverlening en een open dialoog over de verwachtingen rondom de dienstverlening vinden we daarbij essentieel. Ook verwachten we aanvullende expertise die goed aansluit bij de organisatie.
2.1	De in te zetten functionarissen zullen gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst voldoen aan de eisen zoals gesteld in dit Programma van eisen paragraaf. Opdrachtnemer staat er door inschrijving voor in dat de in te zetten functionarissen aan de gestelde eisen zullen voldoen.
2.2	Minimaal een van de de in te zetten bedrijfsarts(en) is geregistreerd in het BIG register als bedrijfsarts.
2.3	Indien naast de bedrijfsarts(en) inzet van taakgedelegeerde(n) aan de orde is, geldt ook hier dat zij voldoen aan de eisen zoals gesteld in de arbowet. Een taakgedelegeerde is tenminste opgeleid en gecertificeerd. Hetzelfde geldt voor ander personeel van Opdrachtnemer dat ten behoeve van de dienstverlening voor Opdrachtgever wordt ingezet.
2.4	Opdrachtnemer zorgt (in afstemming met Opdrachtgever) voor actieve kennismaking van het Arbo-team met Opdrachtgever (werkzaamheden, medewerkers, leidinggevenden en locaties).
2.5	Voor Opdrachtgever wordt een dedicated team ingezet waarbij een zeer beperkte wisseling van functiehouders m.b.t. zowel individuele casuïstiek als het partnerschap wordt gehanteerd. Opdrachtgever zal een klikgesprek voeren met de in te zetten bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde (zowel bij start van de overeenkomst als bij eventuele vervanging gedurende de overeenkomst). Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de in te zetten bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde, dan wordt deze niet ingezet.
2.6	Opdrachtnemer beschikt over gekwalificeerd en ervaren personeel binnen de eigen organisatie met betrekking tot arbodienstverlening en arbeidsdeskundigheid.
2.7	Bij uitval, afzegging en/of vervanging van de bedrijfsarts of taakgedelegeerde draagt Opdrachtnemer zorg voor, indien nodig, annulering en verplaatsing van het betreffende spreekuur, waarbij de continuïteit geborgd blijft. De ingeplande werknemers voor het spreekuur worden door Opdrachtnemer telefonisch geïnformeerd.
2.8	Bij langdurige afwezigheid van de bedrijfsarts of taakgedelegeerde, organiseert Opdrachtnemer uiterlijk binnen 2 weken na het begin van de afwezigheid vervanging.
2.9	Opdrachtnemer werkt, in het geval Opdrachtgever meent dat de bedrijfsarts of taakgedelegeerde onvoldoende functioneert of de gemaakte afspraken niet nakomt, mee aan het gezamenlijk opstellen van een verbetertraject. Opdrachtnemer is er mede voor verantwoordelijk dat het verbetertraject door de bedrijfsarts of taakgedelegeerde zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd, in ieder geval binnen het tijdsbestek zoals in het verbetertraject bepaald wordt. Indien het verbetertraject naar mening van Opdrachtgever binnen de daarvoor gestelde termijn niet succesvol wordt afgerond kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken de bedrijfsarts of taakgedelegeerde te vervangen, aan welk verzoek Opdrachtnemer gevolg moet geven.
2.10	De bedrijfsarts of taakgedelegeerde dient minimaal elke 6 tot 8 weken contact te hebben met de werknemer en eerder of later indien daar medisch gezien aanleiding voor is. De bedrijfsarts of taakgedelegeerde ontvangt voorafgaand aan het spreekuur een vraagstelling van de leidinggevende en medewerker en verwerkt deze in de terugkoppeling.
2.11	De bedrijfsarts stelt altijd binnen de wettelijke termijnen een probleemanalyse op, ook bij niet benutbare mogelijkheden.

2.12	De bedrijfsartsen en Arbo-professionals die door Opdrachtnemer worden ingezet zijn proactief in het signaleren van verzuimproblemen en denken bij verzuim of arbeidsongeschiktheid in mogelijkheden en kansen en niet in beperkingen.
2.13	De bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde zal ten minste 4 x per jaar het Sociaal Medisch Teamoverleg (SMT) bijwonen. De agenda wordt vooraf in samenspraak met Opdrachtgever bepaald. Een SMT is een belangrijk strategisch onderdeel van de dienstverlening m.b.t. lopend en ontwikkeling van beleid.
2.14	De bedrijfsarts geeft verzuimtrends voor een specifieke afdeling(en) aan en signaleert welke zaken in het kader van preventie kunnen worden opgepakt. De bedrijfsarts geeft advies over manier waarop verzuim gereduceerd en inzetbaarheid vergroot kan worden. Dit vindt minimaal 2 keer per jaar plaats, op verzoek en indien de bedrijfsarts dit nodig acht ook ongevroegd.
2.15	De bedrijfsarts dient altijd binnen de wettelijke gestelde termijnen de documenten op die verplicht zijn in de procesgang 1e en 2e ziektejaar (zoals maar niet uitsluitend probleemanalyse, bijstelling probleemanalyse, IZP, medische document en actueel oordeel).
2.16	Opdrachtnemer draagt zorg voor borging van de interne kennis-/dossieroverdracht in het eigen Arbo-team, gelet op de doorstroom/uitstroom van medewerkers en het inschakelen van derden uit verschillende segmenten.
2.17	De bedrijfsarts of taakgedelegeerde – wanneer Opdrachtgever dat wenst – kan terugvallen op een netwerk van andere kerndeskundigen voor preventie en verzuimbegeleiding, zoals een psycholoog, bedrijfsmaatschappelijk werker of andere benodigde expertise. Deze kerndeskundigen maken onderdeel uit van de organisatie van Opdrachtnemer of zijn als zelfstandige/organisatie verbonden aan de organisatie van Opdrachtnemer.
2.18	Opdrachtnemer bevordert proactief de kennis van HR-adviseurs, leidinggevenden en andere belanghebbenden op het gebied van Arbo en verzuim middels het geven van trainingen voor deze doelgroep via de eigen arbodienst of via externe inhuur (in overleg met Opdrachtgever te bepalen).
2.19	Ten aanzien van het preventiebeleid: het uitvoeren van een Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (PAGO) of andere preventieve mogelijkheden, op aanvraag van de Opdrachtgever, waarvan uitvoering op verrichtingenbasis.

3.	Eisen omtrent het spreekuur, overige contactmomenten
	Wij vinden laagdrempeligheid en korte lijnen van groot belang in de samenwerking met Arbo-professionals. Dit gebeurt wat ons betreft over en weer. Hieronder staat beschreven wat wij van het spreekuur, contactmomenten en bereikbaarheid van de arbodienst belangrijk vinden.
3.1	Opdrachtnemer is naar behoefte van Opdrachtgever telefonisch en online beschikbaar op werkdagen voor consult en afstemming. Het streven is om binnen 2 werkdagen een reactie te geven op een door Opdrachtgever gestelde vraag.
3.2	De bedrijfsarts houdt spreekuren bij voorkeur op een locatie van Opdrachtgever/taakgedelegeerde. Spreekuren mogen in overleg met Opdrachtgever ook online via beveiligd beeldbellen worden gehouden, indien werknemer niet naar de locatie kan komen. Op de locaties van Opdrachtgever krijgt de bedrijfsarts beschikking over een spreekkamer en een wachtruimte.
3.3	De ziekmelding komt op de eerste dag bij Opdrachtnemer binnen via de verzuimkoppeling in AFAS
3.4	Opdrachtnemer stuurt in de eerste week van het verzuim een vragenlijst uit naar medewerker en leidinggevende om de oorzaak en duur van het verzuim goed in kaart te brengen
3.5	Opdrachtnemer dient op eigen initiatief contact op met de leidinggevende van de verzuimende medewerker, indien de toelichting van de verzuimmelding ontbreekt.
3.6	In het kader van de Arbowet houdt de bedrijfsarts een open/preventief spreekuur. Werknemer of leidinggevende kan hiervoor zelf rechtstreeks een afspraak maken bij Opdrachtnemer. De afspraak dient uiterlijk binnen 2 weken na de aanvraag van de afspraak plaats te vinden.
3.7	Spreekuren worden als volgt (op locatie) ingezet: - voor een gesprek van een medewerker met de bedrijfsarts - voor zogenaamde drie-gesprekken tussen arbodienst, medewerker en werkgever - voor een preventief consult waarbij betreffende medewerker nog niet verzuimt.
3.8	De bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde dient binnen 1 werkdag na spreekuur/consult een concreet schriftelijk advies te geven ten aanzien van de belastbaarheid waarmee de werknemer en de leidinggevende afspraken kunnen maken over het re-integratie proces.
3.9	Een spoedspreekuur dient binnen 2 werkdagen nadat een verzoek hiertoe is gedaan uitgevoerd te worden.
3.10	Opdrachtgever dient afspraken tot maximaal 24 uur van te voren kosteloos te kunnen annuleren
3.11	De dienstverlening (advisering en begeleiding) is transparant. Opdrachtgever en medewerker worden zo volledig en objectief mogelijk geïnformeerd over inzetbaarheidsmogelijkheden en mogelijke interventies. Opdrachtnemer stelt daarvoor duidelijke adviezen op. Opdrachtnemer is beschikbaar voor nadere duiding van het advies om ervoor te zorgen dat dit toepasbaar is in de werkpraktijk.
3.12	Een spreekuurrapportage van Opdrachtgever dient minimaal uit de volgende elementen te bestaan: • Beschrijving of verzuim wordt veroorzaakt door een medische oorzaak; • concrete informatie over de werk gerelateerde factoren die beïnvloedbaar zijn in het bevorderen van het herstel; • beperkingen en mogelijkheden en concrete onderbouwing hiervan; • benoemen en onderbouwen van een eventuele urenbeperking; • op welke termijn een start gemaakt kan worden met de re-integratie; • een concreet (opbouw)advies. Dit betekent niet per definitie een uitgewerkt opbouwschema in uren; • het einddoel; • een prognose op welke termijn volledige werkhervatting verwacht kan worden; • op welke wijze de belastbaarheid vergroot kan worden en/of er een interventie aangeboden kan worden vanuit Opdrachtgever <u>Indien van toepassing:</u>

	• een terugkoppeling op de vraagstelling; • is er sprake van een no-risk, regres, vangnet situatie of een vervroegde WIA; • of verzuim voorafgaand aan het zwangerschaps- en bevallingsverlof en aansluitend verzuim na het verlof dezelfde oorzaak betreft; • wanneer de vervolgspraak is gepland.
3.13	Opdrachtnemer dient de administratie te verzorgen rondom de planning van gesprekken en het uitnodigen van de medewerker. De leidinggevende wordt eveneens op de hoogte gesteld van de afspraak. Uiteraard is dit niet het geval indien de medewerker een afspraak aanvraagt voor een open spreekuur.
3.14	Indien werknemer niet is verschenen of telefonisch niet bereikbaar is geweest, wordt dit vastgelegd in een schriftelijke spreekuurrapportage, zodat Opdrachtgever eventuele sancties kan inzetten. Een nieuwe afspraak op verzoek van de leidinggevende wordt uiterlijk binnen 2 weken na de aanvraag gepland
3.15	Opdrachtnemer vraagt indien noodzakelijk, met schriftelijke toestemming van de medewerker, medische informatie op en voert zo nodig overleg met de behandelaar/ curatieve sector.
3.16	De bedrijfsarts en/of taakgedelegeerde stelt uiterlijk in week 39 een inzetbaarheidsprofiel op. Opdrachtgever bepaalt op basis daarvan of er een Arbeidsdeskundig onderzoek wordt ingezet, om te bepalen of een werknemer in staat is terug te keren in de functie bij Opdrachtgever.

4.	Eisen omtrent het partnerschap tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer
	Wij vinden het belangrijk goede afspraken te maken over de samenwerking en werkwijzen, dit past ook in het partnerschap wat we voor ogen hebben. Daarom hechten wij belang aan goede afstemming en overleg.
4.1	Opdrachtnemer dient één vast aanspreekpunt in het kader van de contractafspraken en de dienstverlening te hebben.
4.2	Opdrachtnemer dient één vast aanspreekpunt in het kader van advisering rondom onder meer het strategisch beleid van Opdrachtgever te hebben, over het inhoudelijk partnerschap tussen de gemeente Opdrachtnemer en het realiseren van de doelstellingen.
4.3	Opdrachtnemer dient in het eerste halfjaar, 1x per maand samen met de Opdrachtgever de dienstverlening en de samenwerking te evalueren. Het initiatief hiervoor ligt bij Opdrachtnemer
4.4	Tweemaal per jaar dient er een overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de ontwikkelingen in het verzuim/ verzuimanalyses, de dienstverlening, de samenwerking, beheersmaatregelen en verbetervoorstellen. Bij dit overleg is in ieder geval één bedrijfsarts en de contractmanager van Opdrachtgever aanwezig, die betrokken is bij de uitvoering van de overeenkomst aanwezig.
4.5	Opdrachtnemer dient daar waar nodig vanuit haar expertise gevraagd en ongevraagd advies te geven aan Opdrachtgever op het gebied van arbeidsomstandigheden, inzetbaarheid en verzuim, in relatie tot casuïstiek of in algemene zin
4.6	Opdrachtnemer en daarmee de bedrijfsarts en/of taakgedelegeerden dienen ervaring en kennis te hebben van de gedragsmatige visie op verzuim en het samenwerken vanuit het eigen regiemodel. Met eigen regiemodel wordt hier bedoeld dat de leidinggevende de casemanager is en verantwoordelijk is voor de verzuimbegeleiding. Het team Arbo & Inzetbaarheid coacht en ondersteunt leidinggevendenden in diverse zaken in het verzuimproces, zoals administratie en procesbewaking.
4.7	De bedrijfsarts dient een signaalfunctie te hebben met betrekking tot (verzuim)trends bijvoorbeeld naar aanleiding van arbeidsomstandighedensprekken en informeert actief Opdrachtgever
4.8	Opdrachtnemer dient frequent en naar behoefte van Opdrachtgever: • Afstemming te hebben over lopende verzuimdossiers, met de leidinggevende en de medewerker (evt. HRM) met betrekking tot de re-integratie. • Periodiek overleg te hebben met leidinggevendenden en HRM over bijvoorbeeld analyse verzuimcijfers; trends; preventie; samenwerking en arbeidsomstandighedenbeleid.

4.9	Opdrachtnemer dient minimaal elk halfjaar een rapportage op te stellen inclusief analyse en verstuurt deze aan de contractmanager van Opdrachtgever. Deze rapportage is gebaseerd op trends, verzuimoorzaken en advies gericht op de verzuimbegeleiding. Waar mogelijk per afdeling, zolang anonimiteit in de rapportages geborgd kan worden. Het format wordt na de definitieve gunning door Opdrachtnemer samen met de Opdrachtgever vastgesteld. Uit deze rapportage, per afdeling, moet minimaal het volgende zijn op te maken: • verzuimtrends; • preventieve adviezen; • aantal preventieve spreekuren; • verzuimoorzaken en of deze werk gerelateerd zijn; • aantal 'no-show'. • aanbevelingen voor het komende contractjaar. Indien gewenst wordt het verslag gepresenteerd aan de directie en/of OR van Opdrachtgever.
4.10	Indien Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever veranderingen willen aanbrengen in de werkwijze voor de organisatie ten aanzien van arbodienstverlening, dan worden deze uitsluitend doorgevoerd in overleg en overeenstemming tussen beide partijen.

5.	Eisen omtrent de automatisering en implementeren
	Wij vinden het belangrijk goede afspraken te maken over de samenwerking in kader van automatisering en implementatie van de werkwijze van de arbodienstverlener. Daarom hechten wij belang aan een goed implementatieplan met duidelijke rollen en verantwoordelijkheden.
5.1	Opdrachtnemer beschikt over een eigen IT-systeem waarin de medische dossiers worden beheerd of is bereid dit systeem op eigen kosten aan te schaffen.
5.2	Opdrachtnemer beschikt bij aanvang van de Raamovereenkomst over een werkende koppeling met AFAS, welke getest en afgestemd is met en geïmplementeerd is bij Opdrachtgever. De koppeling tussen AFAS en het systeem van Opdrachtnemer dient te verlopen via integratie-omgeving van Opdrachtgever. De koppeling dient te bestaan uit een GetConnector die met name de NAW gegevens en verzuimmeldingen verstuurt naar het eigen systeem. Daarnaast dient er een UpdateConnector te zijn die o.a. de re-integratiestukken en spreekuurrapportages in het kader van Wet Verbetering Poortwachter in AFAS invoert. Indien inschrijver niet beschikt over een koppeling met Profit van AFAS, middels de UpdateConnector, dan is hij er voor verantwoordelijk dat de re-integratiestukken in het kader van Wet Verbetering Poortwachter in Profit van AFAS van CIZ verwerkt worden. Opdrachtgever kan toegang regelen tot Profit van AFAS, Opdrachtnemer draagt de eventuele kosten hiervoor en is er voor verantwoordelijk dat de gevraagde documenten binnen 24 uur in het systeem worden opgenomen. Hiervoor is het noodzakelijk dat de benodigde rol binnen Profit gedefinieerd wordt.
5.3	Opdrachtnemer dient verzuim accuraat te registreren en verwerkt "real time" doch uiterlijk binnen 24 uur verzuim- en hersteld- meldingen, die Opdrachtgever geautomatiseerd via AFAS aanlevert.
5.4	Opdrachtnemer dient alle lopende dossiers van de arbodienstverlener die tot 1 juli 2024 gecontracteerd is over te nemen.
5.5	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor uitvoering van de benodigde implementatiehandelingen en overdracht van dossiers zodat Opdrachtnemer per 1 juli 2024 volledig geïmplementeerd is en kan starten met de uitvoering van de dienstverlening.
5.6	Implementatie dient uiterlijk 1 juli 2024 afgerond te zijn.

6.	Eisen omtrent Wet- en regelgeving
	Wij vinden het belangrijk dat de arbodienstverlener zicht houdt aan de bestaande wet en regelgeving.
6.1	Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende wet- en regelgeving; onder andere de Arbeidsomstandighedenwet, Wet Verbetering Poortwachter, Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA), privacy wetgeving, STECR en NVAB richtlijnen.

6.2	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en heeft de dienstverlening ingericht op basis van het principe privacy-by-design.
6.3	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement.

7.	Eisen omtrent de tariefstelling en facturering
	We hebben graag inzage in de tariefstelling per onderdeel en maken graag goede afspraken over de facturering.
7.1	Facturering vindt plaats conform de bijlage Spelregels Zaken doen met het CIZ (Bijlage 3).
7.2	Alle (toekomstige) offertes dienen te voldoen aan de Spelregels Zaken doen met het CIZ (Bijlage 3).
7.3	Afrekenmechanisme moet controleerbaar zijn.
7.4	Leverancier dient een overzicht van alle gemoeide kosten waaronder tarieven, staffeloverzicht, eenmalige kosten, vaste kosten en etc. beschikbaar te stellen aan het CIZ.
7.5	Indien Opdrachtnemer wegens een af- of toename van het verzuim minder of meer capaciteit moet inzetten teneinde de arbodienstverlening tijdig en correct te verzorgen, is dit voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
7.6	Opdrachtnemer werkt binnen de afgesproken prijzen, zoals opgenomen in het prijzenblad (bijlage 2).
7.7	Opdrachtnemer signaleert tijdig als er overschrijdingen ten aanzien van het budget dreigen te ontstaan. Overschrijding van het budget vindt uitsluitend plaats na schriftelijke toestemming van de budgethouder van Opdrachtgever.