

BIJLAGE 2

PROGRAMMA VAN EISEN

BIJLAGE 2	PROGRAMMA VAN EISEN	1
1	DEFINITIES	3
2	DE OPDRACHT	3
1.	Vertrouwenspersoon.....	4
2.	Verzuimbegeleiding	4
3.	Preventie.....	4
4.	Uitvoeren PMO	5
5.	Periodieke verzuimanalyse van de verzuimcijfers en advies	5
3	EISEN AAN DE OPDRACHT.....	6
3.1	Uitvoering & organisatie dienstverlening	6
3.2	Personeel Opdrachtnemer.....	8
3.3	Managementinformatie.....	8

1 DEFINITIES

In dit programma van eisen is een aantal begrippen gedefinieerd die met een hoofdletter worden geschreven. Deze begrippen hebben de volgende betekenis, tenzij de context anders vereist of tenzij in dit programma van eisen expliciet anders is vermeld. Deze definities zijn aanvullend op de definitielijst in het Beschrijvend document.

Belasting en belastbaarheid:

Het uitgangspunt bij dit model is dat er een balans moet zijn tussen de belastbaarheid en belasting van de medewerker. Belastbaarheid doelt op het vermogen om de arbeidsbelasting aan te kunnen en met belasting (draaglast) worden de werkzaamheden en de omgeving waarin deze worden uitgevoerd bedoeld. De verhouding tussen deze twee bepaalt de inspanning. Het model biedt de ruimte om ook bij ziekte of klachten te zoeken naar mogelijkheden om toch te werken. Hierbij staat de mate van arbeidsgeschiktheid centraal.

De-medicaliseren:

Het loskoppelen van ziekte en verzuim.

Preventie:

Het voorkomen van ziekte en het beschermen en bevorderen van de gezondheid/vitaliteit. De nadruk bij preventieve maatregelen ligt dus op het Behouden van de vitaliteit waardoor gebeurtenissen met een negatieve invloed op de werkende mens minder impact hebben .

Pro-actie:

Het vroegtijdig inspelen op de situatie gestuurd door de eigen strategische doelen, om de wenselijke situatie (mede) vorm te geven.

Sociaal Medisch Team (SMT):

Periodiek overleg tussen de functionarissen van de arbodienst, leidinggevende en personeelsadviseur met als doel om de begeleiding van de verzuimende medewerker af te stemmen en elkaar te informeren.

Verzuim:

Afwezigheid als gevolg van arbeidsongeschiktheid. De medewerker verschijnt niet op zijn arbeidspost of werk en geeft daarvoor als reden 'ziekte' op.

2 DE OPDRACHT

De opdracht bestaat uit het leveren van Arbo-dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst.:

De Opdracht bestaat uit het voorzien in een arbodienst voor de dienstverlening op het gebied van:

- ziekteverzuimbegeleiding
- (verzuim)preventie,
- bedrijfsmaatschappelijk werk
- het uitvoeren van een PAGO/PMO
- het leveren van medische adviezen
- het leveren van een mannelijke en vrouwelijke vertrouwenspersoon
- periodieke verzuimanalyse van de verzuimcijfers en advisering

Dit ter ondersteuning van de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers van de gemeente Veenendaal.

De Opdracht is naast de medewerker van de gemeente Veenendaal ook van toepassing op politieke ambtsdragers van de Gemeente (wethouders) en de (56) medewerkers van Stichting Centrum voor Jeugd en Gezin (Stichting CJG). Het CJG valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente en wordt daarom meegenomen in deze aanbesteding.

Binnen de opdracht zijn de vertrouwenspersonen functionarissen die ingevuld moeten worden, de overige taken en rollen zijn vrij aan de aanbieder om deze vorm te geven, mits de wettelijke taken ingevuld worden.

1. Vertrouwenspersoon

De gemeente Veenendaal maakt gebruik van de inzet van een externe vertrouwenspersoon. We gaan uit van een man en een vrouw, zodat medewerkers kunnen kiezen tussen een man of een vrouw.

2. Verzuimbegeleiding

Hierin zijn twee belangrijke onderdelen te onderscheiden:

- Begeleiding tijdens een periode van verzuim.
 - Het naleven en uitvoeren van de regelgeving van de Wet verbetering Poortwachter is de basis;
 - In de advisering/begeleiding van de arbodienst staat de balans tussen belasting en belastbaarheid centraal en ligt de focus op inzetbaarheid;
 - Het zoveel mogelijk terugdringen en verkorten van verzuim door een goede samenwerking en afstemming tussen de arbodienst en de leidinggevende, P&O en eventueel betrokkenen instanties;
 - Van medewerkers wordt verwacht dat zij zich inzetten aan voorspoedig herstel en re-integratie en contact houden met de werkvloer. Wij vragen de arbodienst daar waar nodig verzuimoorzaken te de-medicaliseren.
- Advisering en overleg over werkhervatting en re-integratie
 - De arbodienst adviseert de leidinggevenden over mogelijkheden het verzuim te voorkomen en te verkorten; dit betekent advisering ten aanzien van inzetbaarheid/werkhervatting en re-integratie en een schriftelijke rapportage hierover;
 - De arbodienst adviseert aan en overlegt met leidinggevende en medewerker bij individuele verzuimproblematiek over mogelijkheden rondom de inzetbaarheid, prognose, inzet interventies e.d. In deze adviezen wordt uitgegaan van de inzetbaarheid van de medewerker en wordt o.a. hierover een advies gegeven aan de medewerker en leidinggevende;
 - Voor zover het verzuim direct te maken heeft met de werksituatie is de arbodienst de schakel tussen medewerker en het medische en paramedisch circuit;
 - Twee keer per jaar vindt overleg plaats met de opdrachtgever(directie), P&O en arbo-functionarissen. Indien wenselijk vindt er een gesprek plaats tussen leidinggevenden, P&O en de arbodienst plaats.

3. Preventie

- Het bieden van een integrale aanpak om de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers te realiseren.

De gemeente Veenendaal streeft ernaar dat medewerkers zich bewust zijn van hun gezondheid en leefstijl. Wij vragen de arbodienst te adviseren en te ondersteunen bij dit bewustwordingsproces en de medewerkers te activeren om aan hun vitaliteit te werken zodat zij duurzaam inzetbaar zijn en blijven. Te denken valt daarbij ook aan leeftijdsgebonden ontwikkelingen en belangrijke life-events. De duurzame inzetbaarheid richt zich naast gezondheid ook op talenten, kennis en vaardigheden. In overleg tussen de gemeente en de arbodienstverlener kan een keuze gemaakt worden welke activiteiten hier passend voor zijn en wanneer.

- Individuele advisering aan medewerkers en management om verzuim te voorkomen.

Deze advisering dient vooral gericht te zijn op het herstellen van de balans, het geven van handvatten en het behouden van de arbeidsgeschiktheid en inzetbaarheid van de medewerker. Dit vanuit een visie gericht op de mogelijkheden en niet op de beperkingen van een medewerker. Hiervoor vindt

periodiek overleg (sociaal Medisch Team (SMT)) tussen de functionarissen van de arbodienst, leidinggevende en personeelsadviseur plaats met als doel om de begeleiding van de verzuimende medewerker af te stemmen en elkaar te informeren.

4. Uitvoeren PMO

De gemeente Veenendaal wil aan de hand van een PMO tijdig arbeidsrisico's in beeld brengen die van invloed zijn op de inzetbaarheid van medewerkers. Door inschrijver wordt een uitvoerende en adviserende rol gevraagd.

5. Periodieke verzuimanalyse van de verzuimcijfers en advies

- De arbodienst stelt 1 x per kwartaal een verzuimanalyse op
- De arbodienst heeft een adviserende en signalerende rol en geeft de directie en leidinggevenden een (strategisch) advies gebaseerd op de analyse van de verzuimcijfers;
- De arbodienst geeft in het (strategisch) advies ook trends aan en helpt bij het vroegtijdig signaleren van veranderingen.
- De arbodienst bespreekt dit advies met directie, leidinggevenden OR. Indien nodig leidt dit tot een plan van aanpak.

3 EISEN AAN DE OPDRACHT

3.1 Uitvoering & organisatie dienstverlening

- a. De Opdrachtnemer zet gedurende de contractduur vaste functionarissen in met een vaste back-up voor vervanging tijdens (bijvoorbeeld) afwezigheid van de vaste functionarissen of bij extra drukte.
- b. Vervanging van de vaste functionarissen en/of de vaste vervanger tijdens de looptijd van het contract kan enkel in overleg met Opdrachtgever en nadat Opdrachtgever met de voorgestelde personen kennis heeft gemaakt en met hen heeft ingestemd.
- c. De aanpak van verzuim en preventie door de arbodienst sluiten naadloos aan op de aanpak en visie. Deze zijn beschreven in hoofdstuk 3 van het beschrijvend document en hoofdstuk 2 van het programma van eisen.
- d. De arbodienst verzorgt wekelijks een spreekuur.
- e. De dag en het tijdstip waarop het spreekuur plaatsvindt, wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld. Het spreekuur vindt plaats binnen het gemeentehuis. Indien de medewerker verzoekt om een spreekuurlocatie buiten het gemeentehuis, is de arbodienst voldoende flexibel om hierin te voorzien.
- f. De planning van het spreekuur vindt in overleg met de Opdrachtgever plaats.
- g. Mocht meer capaciteit nodig zijn voor het spreekuur dan kan hier vanuit de arbodienstverlener in worden voorzien. Dit gebeurt altijd in overleg en wordt periodiek geëvalueerd.
- h. De functionarissen en diens vervangers maken gebruik van het verzuimsysteem van de opdrachtgever of zorgen dat de gegevens die nodig zijn voor leidinggevend en andere geautoriseerde uitgewisseld worden met het verzuimsysteem door middel van een koppeling. In het verzuimsysteem worden mutaties verricht tevens worden hierin de elektronische procesdossiers en elektronische bedrijfsgeneeskundige dossiers van de verzuimende medewerkers ingericht en bijgehouden. Indien u de kennis ontbreekt om hierin te voorzien zorgt u dat u vóór ingang van het contract uw kennis op peil heeft gebracht.
- i. De arbodienst heeft de medische gegevens volledig afgeschermd van de Opdrachtgever zodat deze alleen toegankelijk zijn voor de functionarissen van de arbodienst.
- j. De terugkoppeling van de functionarissen van de arbodienst aan de leidinggevend en P&O die verantwoordelijk zijn voor het spreekuur bevat de volgende informatie:
 - Een oordeel over de vraag of er sprake is van (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid als gevolg van ziekte: is er een objectief medische aandoening (ja of nee)?
 - Beoordeling en advies inzetbaarheid
 - Aangeven wat het % inzetbaarheid is (wat kan iemand nog wel)
 - De naar “functionele beperkingen” vertaalde medische gegevens.
 - Een uitspraak over de geschatte duur van het verzuim.
 - De aard van de eventuele noodzakelijke aanpassingen/werkvoorzieningen
 - Eventuele aanpassingen aangaande noodzakelijke interventies en te plegen re-integratie-inspanningen.
 - Eventueel de geconstateerde onvoldoende re-integratie-inspanningen en onvoldoende herstelgedrag.
 - Vervolgafpraak.

- k. Indien er sprake is van arbeidsongeschiktheid als gevolg van een arbeidsconflict, neemt de arbodienst contact op met de desbetreffende P&O adviseur van Opdrachtgever.
- l. De arbodienst is bereikbaar per e-mail en mobiele telefoon. De functionarissen van de arbodienst geven een reactie binnen 48 uur na de schriftelijke of telefonische melding.
- m. De (functionaris van) arbodienst verzorgt (in de verzuimmodule van Opdrachtgever of door middel van een koppeling) binnen 48 uur na het spreekuur voor een terugkoppeling over de uitgevoerde activiteiten.
- n. Indien autorisatie nodig is in verband met een juridische procedure overlegt de arbodienst een ondertekend exemplaar van een advies van (de functionaris van) de arbodienst.
- o. Minimaal twee (2) maal per jaar vindt een evaluatie- /voortgangsbespreking plaats tussen de arbodienst en de accountmanager van de Opdrachtnemer en de teamleider P&O van Opdrachtnemer.
- p. Bij de evaluatie komen de volgende onderwerpen aan bod:
 - Inzetbaarheid en preventie
Heeft Opdrachtnemer in alle uitgebrachte rapportages een beoordeling op inzetbaarheid en preventie gegeven en heeft hij hierover een advies afgegeven?
 - Probleemanalyses
Zijn alle probleemanalyses binnen 5 weken afgerond? Zo niet, wat is de procentuele afwijking op het totaal? Wat is de oorzaak van de afwijking?
 - Respons
Heeft de Opdrachtnemer op alle door de Opdrachtgever gestelde vragen binnen 48 uur een reactie gegeven? Zo nee, in welke gevallen niet (uitgedrukt in een percentage) en wat was hiervan de oorzaak?
 - Spreekuur-rapportages
Zijn alle door de arbodienst uitgevoerde verrichtingen mondeling binnen 24 uur en schriftelijk of per e-mail binnen 48 uur teruggekoppeld? Zo niet, in welke gevallen niet (uitgedrukt in een percentage) en wat was de oorzaak?
 - Ziek- en herstelmelding aan UWV
Heeft Opdrachtnemer arbeidsongeschikte medewerkers bij 42 weken aangemeld bij het UWV? Zo niet, waarom niet? In hoeveel gevallen (uitgedrukt in een percentage) was het later dan 42 weken? Wat was daarvan de oorzaak? Zijn de daar op volgende herstelmelding ook aan het UWV gemeld? Zo niet, waarom niet?
 - Informatie t.b.v. re-integratie-verslag WIA
Heeft Opdrachtnemer de benodigde (medische) informatie aan de medewerker geleverd? (Dit t.b.v. het re-integratieverslag dat medewerker hanteert om de WIA-aanvraag in te dienen bij het UWV). Zo niet, waarom niet? Zo ja, hoe lang duurde dit?
 - Managementinformatie
Heeft Opdrachtnemer de Opdrachtgever geïnformeerd over trends en ontwikkelingen in de Arbodienstverlening? Bent u hierover in gesprek met directie gegaan? Wat heeft uw informatie de Opdrachtgever gebracht? Welke actiepunten liggen er naar aanleiding van uw managementinformatie?
 - Kengetallen verzuim
Naar aanleiding van de kengetallen geeft de opdrachtnemer advies over de mogelijkheden om een (structurele en meetbare) daling van het verzuim te realiseren.
 - Inzet vertrouwenspersoon en overige benodigde diensten.
 - De vertrouwenspersoon voorziet de organisatie uiterlijk in februari van het nieuwe kalenderjaar van een jaarlijkse rapportage en terugkoppeling. Beiden rapporteren volstrekt anoniem.

Opdrachtnemer bereidt deze punten voor en zorgt dat Opdrachtgever bij het evaluatiegesprek een overzicht ontvangt.

- q. Minimaal één (2) maal per jaar vindt er overleg plaats tussen (een vertegenwoordiging van) de Ondernemingsraad van Opdrachtgever met de arbodienst.
- r. Mocht Opdrachtnemer naar aanleiding van (toekomstige) ontwikkelingen/trends een advies hebben om de bestaande dienstverlening aan te passen dan wel aan te vullen ontvangt Opdrachtgever hier een voorstel om het in de bestaande dienstverlening te incorporeren.
- s. De vertrouwenspersoon en de overige functionarissen zijn bereid op een locatie binnen de gemeentegrenzen een face-to-face gesprek te voeren, zodat een medewerker zich optimaal gesteund en ondersteunt voelt.

3.2 Personeel Opdrachtnemer

- a. De functionarissen van Opdrachtnemer zijn, als onafhankelijk deskundigen, specialist voor arbeid en gezondheid, gericht op herstel, inzetbaarheid: de balans belasting – belastbaarheid van de medewerker en daarmee verantwoordelijk voor een adequate begeleiding en re-integratie (zie ook hoofdstuk 2 van het programma van eisen).
- b. De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers beschikken over voldoende kennis, qua opleidingsniveau en ervaring om Opdrachtgever adequaat te kunnen bedienen en adviseren.
- c. De in te zetten vertrouwenspersoon voldoet aan het profiel beschreven in Bijlage 9.

3.3 Managementinformatie

- a. De arbodienst levert elk kwartaal, binnen twee weken, nadat hij de verzuimcijfers van Opdrachtgever ontvangen heeft een analyse aan van de verzuimcijfers. Deze analyse betreft een (strategisch) advies met daarbij trends en veranderingen voor de directie en leidinggevenden van Opdrachtgever.
- b. Indien Opdrachtgever hierom vraagt voert u een benchmark vergelijkbare gemeenten uit, waarbij de Opdrachtgever bepaalt welke gemeenten vergelijkbaar zijn.