
Bijlage 3 Programma van eisen voor de aanbesteding Bedrijfsmaatschappelijk werk

1. Algemeen

Staatsbosbeheer wil haar medewerkers een veilige werkomgeving bieden, waarin zij zich vitaal voelen en met plezier hun werk doen.

Spanningen op de werkvloer, werkdruk en privéproblemen die hun weerslag hebben op het werk, kunnen veel vragen van medewerkers. We willen dat medewerkers die een vorm van psychosociale arbeidsbelasting ervaren op een professionele manier worden ondersteund. Om zo het werkplezier te behouden en uitval en uitstroom te voorkomen.

Één van de manieren om hier uitvoering aan te geven is het ter beschikking stellen van bedrijfsmaatschappelijke dienstverlening.

2. Over dit document

Dit document maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsleidraad “dienstverlening bedrijfsmaatschappelijk werk”. In dit document zijn de eisen geformuleerd waaraan de inschrijving moet voldoen. Deze eisen zijn op te vatten als knock-outcriteria, dat wil zeggen dat inschrijvingen die niet aan onderstaande eisen voldoen, voor verdere deelname aan deze aanbesteding worden uitgesloten.

3. Eisen

Nr.	Omschrijving
1. Dienstverlening Algemeen	
1.1	Inschrijver committeert zich aan de in de leidraad benoemde uitgangspunten en werkwijze.
1.2	Inschrijver beschikt over alle voor de levering van de zorg/ diensten noodzakelijke vergunningen en kwalificaties.
1.3	Inschrijver onderschrijft de beroepscode, het beroepsprofiel en het professionele statuut van de BPSW, de Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk.
1.4	Inschrijver draagt zorg voor de beschikbaarheid van 4 tot 6 ‘vaste’ bedrijfsmaatschappelijk werkers die regionaal gespreid zijn over Nederland.
1.5	Staatsbosbeheer houdt zich het recht voor om een aanpassing te verlangen in de keuze voor de “vaste” bedrijfsmaatschappelijk werkers, op basis van haar eigen inschatting van passendheid en geschiktheid.
1.6	Alle medewerkers van de Inschrijver die werkzaam zijn voor de Aanbestedende Dienst dienen de Nederlandse taal goed te beheersen.
1.7	Inschrijver draagt zorg voor een vast aanspreekpunt (een coördinerend bedrijfsmaatschappelijk werker) als vertegenwoordiger van de bedrijfsmaatschappelijk werkers die voor Staatsbosbeheer werken. De coördinerend bedrijfsmaatschappelijk werker is aanspreekpunt voor vragen en klachten vanuit de Aanbestedende Dienst en zorgt dat alle betrokken bedrijfsmaatschappelijk werkers op de hoogte zijn van de dienstverleningsafspraken.

1.8	Inschrijver beschikt over een klachten- en geschillenregeling
Nr.	Omschrijving
2. Inzet, continuïteit en vertrouwelijkheid	
2.1	Inschrijver heeft voldoende landelijke dekking en voorzieningen beschikbaar voor het houden van gesprekken, gezien de vestigingsplaatsen van Staatsbosbeheer door heel Nederland. Deze voorzieningen dienen goed bereikbaar te zijn met in principe als richtlijn een maximum reistijd voor medewerkers van Staatsbosbeheer van één uur (enkele reis).
2.2	De voorzieningen bieden voldoende privacy bij het voeren van gesprekken met de medewerker.
2.3	De bedrijfsmaatschappelijk werker is, indien noodzakelijk/gewenst, bereid en in staat om gesprekken telefonisch/digitaal te verzorgen en/of op locaties van Staatsbosbeheer.
2.4	De bedrijfsmaatschappelijk werkers zijn snel inzetbaar na de (reguliere) aanmelding van de medewerker en plannen binnen 48 uur na ontvangst van de aanmelding een gesprek in, dat plaatsvindt binnen zeven werkdagen na ontvangst van de aanmelding.
2.5	Bij ziekte of verlof van de bedrijfsmaatschappelijk werker (indien ziekte en/of verlof langer dan 10 werkdagen duurt), wordt deze per direct vervangen door iemand met dezelfde aanpak en deskundigheid.
2.6	Staatsbosbeheer wordt onmiddellijk door Inschrijver geïnformeerd over uitval van de bedrijfsmaatschappelijk werker en over zijn of haar vervanging.
2.7	De kosten van het inwerken van personeel en de overdracht zijn voor rekening van de Inschrijver.
2.8	Een bedrijfsmaatschappelijk werker gaat op grond van de beroepscode vertrouwelijk om met informatie uit gesprekken met medewerkers. Hij of zij heeft een geheimhoudingsplicht, ook tegenover de werkgever. Zonder nadrukkelijke instemming van de medewerker vindt er geen overleg over zijn problematiek met anderen plaats. De geheimhoudingsplicht geldt ook voor andere personeelsleden van de Inschrijver, zoals administratieve medewerkers.
Nr.	Omschrijving
3. Samenwerking, bereikbaarheid, evaluatie en jaarrapportage	
3.1	Inschrijver draagt zorg voor een goede samenwerking met interne en externe professionals (o.a. adviseur HRM en de arbodienstverlener), die door Staatsbosbeheer worden ingezet. Een duidelijke rol- en taakverdeling en goede communicatie (informatie overdragen) is hierbij essentieel.
3.2	Bij aanvang van de dienstverlening zal de Inschrijver, in samenspraak met de huidige dienstverlener, zorgdragen voor een correcte overname van lopende dossiers.
3.4	Medewerkers van de backoffice en de bedrijfsmaatschappelijk werkers van Inschrijver zijn op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur voor Staatsbosbeheer bereikbaar, zowel telefonisch als via e-mail.
3.5	De bedrijfsmaatschappelijk werker of backoffice van Inschrijver geeft binnen twee werkdagen een inhoudelijke reactie op e-mail en andere mondelinge of schriftelijke verzoeken van een leidinggevende, adviseur HRM van Staatsbosbeheer of preventiemedewerker, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3.6	Eens per jaar vindt een evaluatie van de dienstverlening en van het functioneren van de verschillende bedrijfsmaatschappelijk werkers plaats met de Aanbestedende Dienst.
3.7	Inschrijver stelt jaarlijks een rapportage op waarin een verslag wordt gedaan van de dienstverlening in het voorafgaande jaar. Deze jaarrapportage wordt uiterlijk 1 maart van het opvolgende jaar aan de Aanbestedende Dienst ter beschikking aangeleverd.
3.8	In de jaarrapportage worden, minimaal, de volgende elementen verwerkt: ○ Type organisatieonderdeel;

	○ Initiatief van de aanmelding; ○ Resultaat traject; ○ Doorverwezen naar welke instantie; ○ Soorten hulpvragen; ○ Trends; ○ Vergelijking met voorgaande jaren; ○ Een (zo nodig geanonimiseerd) overzicht van de verleende aanvullende dienstverlening.
3.9	De jaarrapportage wordt besproken met de directie van Staatsbosbeheer in het tweede kwartaal van het opvolgende jaar. De coördinerend bedrijfsmaatschappelijk werker vertegenwoordigt de Inschrijver bij de bespreking van de jaarrapportage.
3.10	Op uitnodiging van de Ondernemingsraad van Staatsbosbeheer vindt jaarlijks een overleg plaats tussen de coördinerend bedrijfsmaatschappelijk werker en de Ondernemingsraad.
Nr.	Omschrijving
4. Spoedaanvraag	
4.1	Indien er naar het oordeel van Staatsbosbeheer sprake is van een spoedgeval waarbij de inzet van een bedrijfsmaatschappelijk werker nodig is (Dit kan de basisdienstverlening en de aanvullende dienstverlening betreffen), dan zorgt de Inschrijver dat er binnen 1 werkdag een naam van de in te zetten bedrijfsmaatschappelijk werker bekend is en dat binnen 2 werkdagen een aanvang wordt gemaakt met de gevraagde dienstverlening.
4.2	Als dat noodzakelijk is, kan bij een spoedgeval een bedrijfsmaatschappelijk werker worden ingezet die niet eerder voor Staatsbosbeheer werkzaam was. De bedrijfsmaatschappelijk werker kan ingeval van een spoedaanvraag ingezet worden buiten kantooruren.
Nr.	Omschrijving
5. Aanpak en deskundigheid bedrijfsmaatschappelijk werker	
5.1	In gesprekken met medewerkers staat de eigen verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid en persoonlijke groei van de medewerker centraal. De bedrijfsmaatschappelijk werker brengt samen met de cliënt in kaart wat de hulpvraag is, hoe hij/zij de dingen beleeft, wat iemand wil en welke factoren in zijn/haar (werk)omgeving een rol spelen. Tijdens de begeleiding kijkt de bedrijfsmaatschappelijk werker naar behoeften en hoe iemand die met behulp van eigen vermogens en bronnen optimaal kan vervullen.
5.2	De bedrijfsmaatschappelijk werkers, die Inschrijver inzet, zijn hebben minimaal 3 jaar relevante werkervaring en zijn geregistreerd bij het beroepsregister Bedrijfsmaatschappelijk werk van Registerplein, zodat hun vakbekwaamheid is geborgd.
5.3	De bedrijfsmaatschappelijk werker is in staat om signalen vanuit de gesprekken met de medewerker te vertalen naar adviezen voor de leidinggevende, gericht op preventie van uitval.
5.4	De bedrijfsmaatschappelijk werker is in staat de Aanbestedende Dienst te adviseren met betrekking tot ontwikkelingen die bijdragen aan duurzame inzetbaarheid van haar medewerkers.
5.5	Alle bedrijfsmaatschappelijk werkers die door Inschrijver worden ingezet hebben ervaring bij het verlenen van nazorg na agressie-incidenten.
5.6	De bedrijfsmaatschappelijk werker is in staat om desgevraagd een bemiddelende rol te spelen als zich een conflictsituatie voordoet.
5.7	De bedrijfsmaatschappelijk werker beschikt over sociale en communicatieve vaardigheden, zowel mondeling als schriftelijk.
5.8	Inschrijver adviseert vanuit een onafhankelijke positie met betrekking tot de inzet van andere deskundigen.

Nr.	Omschrijving
6. Facturering en betaling	
6.1	De Aanbestedende Dienst streeft naar een efficiënte afhandeling van inkoopfacturen en snelle betaling aan u als Inschrijver. Om dit mogelijk te maken wil de Opdrachtgever bij voorkeur van u e-facturen ontvangen in plaats van papieren of PDF facturen. Werkt u nog niet met e-facturatie, volg dan de bijgaande link om te bekijken hoe u kunt overstappen naar e-facturatie met Staatsbosbeheer: https://tradeinterop.com/e-factureren-staatsbosbeheer/. Indien e-facturatie (nog) niet mogelijk is kunt u de facturen digitaal (email, bij voorkeur in het format XML), versturen naar digitale.facturen@staatsbosbeheer.nl.
6.2	De opdrachtnemer factureert middels een verzamelfactuur per kwartaal. Aanvullende Dienstverlening waarvoor een aparte offerte is uitgebracht komt ten laste van het organisatieonderdeel dat de opdracht geeft. Deze Dienstverlening wordt separaat gefactureerd en komt niet op de verzamelfactuur. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de volgende gegevens: ○ Aard van de dienstverlening (gesprekken medewerkers/ advisering leidinggevendenden/ specificatie overige dienstverlening); ○ Specificatie reistijd; ○ btw nummer; ○ Factuurdatum; ○ Hoogte van de vergoeding; ○ Verschuldigde btw; ○ Contractnummer; ○ Verplichtingennummer; ○ Kostenplaatscode van het organisatieonderdeel.
6.3	De Aanbestedende Dienst zal de facturen van de opdrachtnemer binnen 30 dagen, na ontvangst in goede orde, voldoen.
6.4	De Inschrijver voorziet in een centrale registratie van de dienstverlening en rapporteert per kwartaal aan de contractbeheerder van Staatsbosbeheer: ○ het aantal gevoerde gesprekken, de gefactureerde uren basisdienstverlening en de gefactureerde reistijd per bedrijfsmaatschappelijk werker; ○ het aantal nieuwe trajecten; ○ het aantal afgesloten trajecten.