

Bijlage A1

Programma van Eisen Arbodienst

Inschrijver dient bekend te zijn met het opstellen van reïntegratiedossiers, in staat te zijn medewerkers te begeleiden en tussentijds en als eindresultaat te rapporteren hierover in de vorm van evaluaties, probleemanalyse, eerstejaarsevaluatie, actueel oordeel conform artikel 14, lid 1, van de Arbeidsomstandighedenwet.

Werkwijze Arbodienst

1. De arbodienst informeert werknemer en werkgever over verwijzing naar door Opdrachtgever gemaakte samenwerkingsafspraken met aanbieders op verschillende zorggebieden subsidiemogelijkheden i.v.m. zwangerschap, WIA/WAO, ZW (w.o. no-risk polis.)
2. De arbodienst informeert betrokkenen over rechten en plichten van werkgever en werknemer bij arbeidsongeschiktheid, subsidiemogelijkheden en verplichtingen richting UWV.
3. De arboarts werkt samen en communiceert met leidinggevenden, HR-adviseurs, preventiemedewerker c.q. verzuimmedewerker en ondersteunt hen zonder de verantwoordelijkheid over te nemen.
4. De ziekteverzuimbegeleiding door de arbodienst is transparant, dat wil zeggen: Opdrachtgever en medewerker in kwestie worden door de arboarts geïnformeerd over wat mogelijke interventies opleveren (baten) en wat de te verwachten kosten hiervan zijn.
5. De Inschrijver kan alleen wijzigingen in voorgeschreven werkwijze aanbrengen na overleg en met goedkeuring van Opdrachtgever.
6. De arbodienst voert onder eind verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts minimaal 1 keer per jaar overleg met de directie, het managementteam en de OR over het algemene verzuimbeleid, de preventieve maatregelen, de arbeidsverhoudingen en de resultaten op gebied van verzuimreductie.
7. De arboarts brengt bij langdurig verzuim (langer dan 6 weken) de diagnose en behandeling door specialisten en deskundigen in kaart. arboarts geeft hierbij een terugkoppeling aan de leidinggevende, waarbij afstemming van de arboarts met de leidinggevende wordt verwacht.
8. De arboarts verwijst door en werkt samen met specialisten en eventuele derden of door de medewerkers zelf aangewezen hulpverleners.
9. De arboarts ontwikkelt in samenwerking met preventiemedewerker, HR-adviseur, leidinggevende een transparante, effectieve aanpak op het gebied van langdurig verzuim en voert deze adequaat uit.
10. Bij (dreigend) langdurig verzuim geeft de arboarts in het advies aan:
 - De mate van arbeidsongeschiktheid en de inzetbaarheid van de medewerker (o.v.v. mate waarin dit eventueel verband houdt met de arbeidsomstandigheden).
 - Welke inspanningen kunnen en/of dienen er plaats te vinden om dit te verbeteren
 - de belastbaarheid van de medewerker in eigen en/of aangepast/ander werk is in uren c.q. werkdagen en een duidelijke termijn daaraan verbonden.
 - Welke andere specialistische begeleiding nog kan en dient plaats te vinden.
 - Wat de prognose is, en op welke termijn, en/of preventieve maatregelen zinvol zijn of zijn geweest, zoals bijv. loopbaanadvies, gesprek met vertrouwenspersonen, of een eventuele verwijzing naar andere hulpverleners.

11. Indien uit de problemdiagnose blijkt dat er sprake is van psychosociale klachten, wordt de leidinggevende gevraagd informatie te geven over zijn/haar kennis van de situatie.
12. De arbodienst geeft proactief aan welke subsidiemogelijkheden van toepassing zijn.
13. De arboarts heeft aantoonbaar voldoende inhoudelijke vakkennis, deskundigheid en vaardigheden, om het vak adequaat uit te voeren.
14. De arboarts neemt proactief initiatieven ten opzichte van voorstellen en adviezen en neemt contact op met een leidinggevende indien nodig.
15. De arboarts weet wat er speelt in de organisatie, door het contact met medewerkers en leidinggevendenden, de OR en de afdeling HRM. Bij acties hoort hij/zij rekening te houden met de gevolgen voor de organisatie en met de consequenties voor de medewerker.
16. De arboarts beschikt over analytisch vermogen. De bedrijfsarts signaleert en herkent problemen, ziet verbanden en trekt hier gegronde conclusies uit.
17. Inschrijver attendeert Opdrachtgever op een eventuele mogelijkheid om loondoorbetalingsverplichtingen op derden te verhalen.
18. De arboarts verwijst, conform de reglementen van de Opdrachtgever, naar de vertrouwenspersonen.
19. De arbodienst beschikt over een bedrijfspsycholoog of een soortgelijke professional die medewerkers bij (dreigend) psychisch verzuim kan begeleiden en ondersteunen.
20. Inschrijver zorgt voor een koppeling met Beaufort/Youforce van Visma | Raet, het e-HRM systeem van de gemeente Gouda. Deze koppeling is gebaseerd op de SIVI-standaard. (Lees ook: <https://www.sivi.org/verzuim/verzuimstandaard-werkgevers-arbodiensten/>) De koppeling werkt 2 kanten uit: Het onderdeel 'verzuimmeldingen' betreft de ziek- en herstelmeldingen vanuit Beaufort/Youforce richting de Arbodienst. Het onderdeel 'documenten' betreft de probleemanalyse en de terugkoppelingen van de arboarts die geautomatiseerd worden toegevoegd aan het personeelsdossier van Beaufort/Youforce.

Spreekuur arboarts

De arbodienst is gedurende werkdagen (maandag t/m vrijdag van 08.00 - 17.00 uur) telefonisch en via e-mail bereikbaar.

1. In geval van spoed is er binnen 48 uur een (vervangende) arboarts beschikbaar voor een spoedspreekuur.
2. De Arbodienstverlener beschikt over een vast aanspreekpunt voor de opdrachtgever (assistent of secretariaat) voor het inplannen van afspraken en praktische afstemming.
3. De Arbodienstverlener beschikt over een vast aanspreekpunt (accountmanager) voor de HR adviseur(s) voor evaluatie en verbetering van de dienstverlening, extra interventies en projecten, aanvullende diensten, etc. Hiermee vindt maandelijks overleg/afstemming plaats.
4. Ten aanzien van de inrichting van het spreekuur zijn de volgende uitgangspunten leidend:
 - a. Preventief spreekuur voor medewerkers op afspraak ten behoeve van preventie, noodzakelijke korte termijn interventies, bij arboarts of bedrijfspsycholoog. Op verzoek van medewerker kan dit gesprek ook digitaal of op een andere locatie plaatsvinden.
 - b. Spreekuur t.b.v. arbeidsongeschikte medewerkers waarbij de advisering aan medewerker en leidinggevende/HRM binnen 24 uur plaatsvindt. De arboarts kan ervoor kiezen om dit gesprek digitaal of op een andere locatie plaats te laten vinden.
 - c. Rechtstreeks en laagdrempelig contact tussen leidinggevende en bedrijfsarts.
5. De arboarts houdt iedere week spreekuur voor de gemeente Gouda en is gemiddeld 4 dagdelen per week beschikbaar voor telefonische en mondelinge gesprekken op afspraak, voor medewerkers en zo nodig voor leidinggevenden, dit is inclusief het preventief spreekuur.
6. De bedrijfspsycholoog houdt twee dagdelen per week spreekuur voor de gemeente Gouda, waarin hij beschikbaar is voor telefonische en mondelinge gesprekken op afspraak, voor medewerkers en zo nodig voor leidinggevenden, dit is inclusief het preventief spreekuur.
7. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, om jaarlijks het aantal uren t.b.v. spreekuur en eventuele andere activiteiten te evalueren, en zo nodig bij te stellen met de arbodienst.
8. Indien door opdrachtgever gewenst kan het aantal gesprekken door de arbodienst binnen 4 weken al dan niet tijdelijk worden uitgebreid met 50%.
9. De werkzaamheden van de arboarts worden voor reguliere en preventieve gesprekken in het Huis van de Stad Gouda gehouden.
10. De arbodienst roept iedere zieke medewerker schriftelijk op voor een 1e spreekuur voor zover nog niet geschied, in de 3e week van ziekte, tenzij een herstelbericht is ontvangen of wanneer leidinggevende anders aangeeft. Indien het herstelbericht is ontvangen vervalt het reeds geplande spreekuur. Dit zonder verzoek of tussenkomst van de Opdrachtgever.
11. De medewerker kan altijd binnen 1 week terecht bij de arboarts.
 - a. Indien nodig kan direct via een spoedoproep evt. bij een vervangende arboarts, een afspraak gemaakt worden, maar uiterlijk binnen 48 uur.
 - b. In geval van psychische klachten, bedrijfsongeval, arbeidsconflict of anderszins kunnen leidinggevenden de Inschrijver vragen om een eerder spreekuurcontact.
12. De arboarts rapporteert binnen 24 uur (Word document of vergelijkbaar) ten aanzien van terugkeer van de medewerker op basis van het gehouden spreekuur (werkhervattingadvies, probleem analyse, eerstejaarsevaluatie etc.). Zo nodig wordt vooraf of achteraf telefonisch contact gezocht met een leidinggevende. Rapportages, communicatie en documenten dienen

via een geautomatiseerde koppeling (SIVI) tussen het E-HRM systeem van de gemeente Gouda (Visma, Youforce) en het systeem van de Arbodienstverlener te verlopen.

Preventief spreekuur

1. Alle medewerkers van de gemeente Gouda worden in staat gesteld gebruik te maken van het preventief spreekuur. Medewerkers kunnen zelf eenvoudig een preventieve afspraak laten inplannen bij de arboarts of bij de bedrijfspsycholoog. Dit spreekuur vindt plaats op locatie bij de gemeente Gouda. Op verzoek van de werknemer mag dit ook digitaal of elders plaatsvinden.
Daarnaast kan de gemeente Gouda ook medewerkers aanmelden (faciliteren) voor een preventief spreekuur. Beide werkwijzen dienen volledig anoniem plaatsvinden, terugkoppeling naar werkgever uitsluitend met toestemming van medewerkers.
2. De arbodienst is voor preventief spreekuur (binnen 48 uur) telefonisch bereikbaar, wanneer een medewerker een afspraak wil maken.
3. Over dit spreekuur wordt door de arboarts niet gerapporteerd aan Opdrachtgever, tenzij de medewerker hier toestemming voor geeft.
4. De medewerker heeft het recht op het aanvragen van een second opinion bij een andere arboarts. De second opinion wordt gevoerd door een arboarts die niet werkzaam is bij dezelfde organisatie. De arboarts mag het verzoek van de medewerker niet weigeren, tenzij hiervoor zwaarwegende argumenten zijn.

Spoedoproep

1. Voor een spoedoproep bij de arboarts wordt over plaats en tijdstip een afspraak gemaakt, welke de Opdrachtgever zelf met de op te roepen medewerker communiceert. Opdrachtgever krijgt dezelfde dag telefonisch terugkoppeling en binnen 24 uur schriftelijk uitslag over de mate van arbeidsgeschiktheid.
2. Spoedspreekuren of extra spreekuren mogen ook gehouden worden op een locatie van Opdrachtnemer. Mits deze locatie per auto of Openbaar Vervoer binnen 1 uur van Huis van de Stad Gouda bereikbaar is. Bij een spoedoproep is het ook mogelijk om deze digitaal te houden.

Sociaal medisch Overleg (SMO)

1. Naast de reguliere spreekuren zijn er ook voldoende uren beschikbaar voor SMO. Per directie vindt er een SMO plaats in het voorjaar en in het najaar. Er zijn 4 directies. Ieder SMO duurt 1,5 uur en dient vooraf voorbereid te worden in overleg met de afdeling HRM.
2. De arbodienst onder eindverantwoordelijkheid van de bedrijfsarts levert een proactieve bijdrage aan het SMO. De arboarts geeft in het SMO een duidelijke analyse van de verzuimcijfers, trends en beleidsmatige aandachtspunten voor de organisatie en de betreffende afdelingen. Daarnaast is er de gelegenheid om geanonimiseerd casuïstiek te bespreken (uiteraard binnen de marges van de AVG) en vragen te stellen over verzuimpreventie en –begeleiding.

Inzet van andere Arbo-disciplines

1. De Arbodienst dient –in eigen beheer of middels relatiernetwerk (inclusief inzage voor Opdrachtgever in de tarifiering)- te beschikken over een breed scala aan zorgverleners;
 - a. arbeidsdeskundig adviseur,
 - b. begeleiding bij een Tweede Spoortraject,
 - c. mogelijkheden tot advisering bij en bij voorkeur ook uitvoering en toetsing van een risico-inventarisatie en evaluatie,
 - d. capaciteit voor het uitvoeren van een PAGO en een PMO.
2. Inschrijver dient te beschikken over
 - a. bedrijfspsycholoog, voor verzuimpreventie, -begeleiding en voor advisering aan leidinggevenden. De bedrijfspsycholoog houdt spreekuur op locatie bij de gemeente Gouda,
 - b. faciliteiten op het gebied van keuringen (ogen, oren, indien nodig bodemsanering, zowel voor- als achteraf). Medewerker krijgt de uitslag direct mondeling mee. Opdrachtgever zal over de uitslag schriftelijk worden geïnformeerd.
3. Bij **calamiteiten** op en van het werk zal de arbodienst, afhankelijk van het soort calamiteit, een deskundige beschikbaar stellen (bijvoorbeeld veiligheidsdeskundige, chemicus of bedrijfshygiënist). Opdrachtgever kan 7 dagen per week, 24 uur per dag een melding van vernoemde calamiteit doorgeven aan de Arbodienst. Na melding zullen Opdrachtgever en de bedrijfsarts de te nemen acties bepalen en binnen 72 uur hiernaar handelen.
4. De arbodienst onder eindverantwoordelijk van de bedrijfsarts voert minimaal 1x per jaar overleg met de OR, de directie, de preventiemedewerker en een vertegenwoordiging van de afdeling HRM. De uitkomsten uit dit overleg dienen als basis voor een evaluatie van de kwaliteit van de dienstverlening en voor een optimalisering van de samenwerking.
5. De arboarts dient bekend te zijn met het opstellen van reïntegratiedossiers, in staat te zijn medewerkers te begeleiden en tussentijds en als eindresultaat te rapporteren hierover in de vorm van evaluaties, probleemanalyse, 1e jaarsevaluatie, actueel oordeel, FML, etc.

Verslaglegging

1. Uiterlijk op 31 januari van ieder jaar levert de Inschrijver;
 - a. Een jaarverslag (ingezette uren/aantal verrichtingen, kosten en ervaringen) over het voorafgaande kalenderjaar voor de Gemeente in totaal en registratie per directie en per afdeling.
 - b. Resultaten verzuimbegeleiding gekoppeld aan managementinformatie waarbij de arbodienst inhoudelijk commentaar toevoegt en dit relateert aan landelijke ontwikkelingen en nieuwe inzichten op het gebied van verzuimbeheersing en vitaliteitmanagement
 - c. Een jaarrapportage van januari tot en met december. (jaarcyclus).
 - d. Verzuimanalyse in combinatie met plan van aanpak en aanbevelingen op directie –en afdelingsniveau.
2. De arbodienst registreert meldingen op de dag van ziekte/herstelmelding met een goed werkende applicatie. Deze meldingen worden digitaal door de Opdrachtgever aangeleverd vanuit de applicatie Youforce van Visma en dienen digitaal verwerkt te worden door Inschrijver. (Vereist hierbij is de verwerking van: NAW-gegevens, functie-en afdelingsnaam, datum ziek, omschrijving klacht, vangnet ja/nee, AO-% vanaf datum ingang, hersteldatum, verpleegadres.)
3. De applicatie dient via een geautomatiseerde koppeling (SIVI) signalen, berichten en documenten over en weer te sturen. In overleg met de Opdrachtgever zal deze koppeling worden ingericht om zo efficiënt mogelijk te werken en ondersteunend te zijn aan het verzuimprotocol. In overleg met de arbodienst kan deze werkwijze tussentijds aangepast worden. De wet- en regelgeving op het gebied van privacy, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) moet ten alle tijde gewaarborgd zijn.
4. Inschrijver levert twee maal per jaar een schriftelijke verzuimanalyse naar aard en oorzaak (met inachtneming van de wet- en regelgeving op het gebied van privacy, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG), met conclusies en aanbevelingen. De eerste keer in het begin van het kalenderjaar, over het hele voorgaande jaar, de tweede keer rond 1 juli van het jaar (voor de zomervakantie), over het lopende jaar. De arbodienst gaat hierover het gesprek aan met de directie. Dit omvat ook eventuele trends op het gebied van verzuim zowel in de organisatie als in het algemeen. Tevens wordt Opdrachtgever geïnformeerd over de aantallen van de verschillende geleverde diensten en de bijbehorende kosten.
5. Na gunning worden de dossiers van de reeds zieke medewerkers overgedragen door de oude Arbodienst conform de wet- en regelgeving op het gebied van privacy, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) en verwerkersovereenkomst.