



**Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond**

## **Programma van Eisen**

**Europese openbare aanbesteding**

**Bedrijfsmaatschappelijk werk**



# Inhoud

Inhoud	3
1 Algemeen	4
2 Diensten door de Bedrijfsmaatschappelijk werker	4
3 Werkwijze en bereikbaarheid	5
4 Administratie, Rapportages en bedrijfsvoering	6
5 Kwaliteit en certificering	7

## 1 Algemeen

Eis	Omschrijving
AL1	Inschrijver werkt mee aan het eigen regiemodel van Falke & Verbaan kwadrant III, dat door de VRR wordt gehanteerd.
AL2	Inschrijver informeert en adviseert de VRR over de wet- en regelgeving of wijzigingen op het gebied van preventie, verzuim en re-integratie.
AL3	Er wordt in ieder geval 1 vaste bedrijfsmaatschappelijk werker (BMW) voor de gehele organisatie van de VRR ingezet, met een vaste vervanger. De keuze tussen de aangeboden professionals is aan de VRR
AL4	De Inschrijver beschikt over een privacyreglement. Een kopie van dit privacyreglement dient na gunning op verzoek van de VRR door de winnende Inschrijver aan VRR overhandigd te worden.
AL5	De inschrijver onderschrijft de visie op verzuim en duurzame inzetbaarheid en de verzuimbegeleiding van de VRR, zoals verwoord in het beschrijvend document onder huidige situatie.
AL6	De opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van een ingehuurd professional zoals gevraagd binnen dit bestek te verlangen, indien de opdrachtgever op redelijke gronden meent dat deze professional niet langer voldoet aan de overeengekomen kwaliteitseisen. Inschrijver zal in dat geval ter goedkeuring een vervanger voordragen aan de opdrachtgever die tenminste aan overeenkomstige kwaliteitseisen voldoet. Via dezelfde procedure zoals in eis AL4 gesteld.
AL7	Voor de VRR is één aanspreekpunt, zijnde een accountmanager, ten behoeve van opdrachtgever benoemd voor alle contractuele en inhoudelijke zaken gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Er vindt jaarlijks een gesprek met de vertegenwoordiger van de VRR plaats om de kwaliteit met elkaar te bespreken.

## 2 Diensten door de Bedrijfsmaatschappelijk werker

DB1	Op verzoek van opdrachtgever wordt minimaal zes keer per jaar een online Sociaal Medisch Overleg (SMO, duur ongeveer 2,5 uur) gehouden, waarin lopende zaken op verzuim worden besproken. De Bedrijfsmaatschappelijk werker zal op afroep deelnemen aan deze SMO's.
DB2	Op verzoek van Opdrachtgever wordt per kwartaal op een locatie van de VRR een beleids-SMO gehouden, waarin de bedrijfsmaatschappelijk werker, psycholoog, bedrijfsarts, preventiemedewerker, verzuimspecialist, coördinator vitaliteit en afgevaardigde van de COR deelnemen. Tijdens dit SMO worden belangrijke ontwikkelingen en organisatievraagstukken vanuit de verschillende disciplines besproken om te komen tot een advies voor de organisatie.
DB3	De door de inschrijver in te zetten bedrijfsmaatschappelijk werker dient, op verzoek en met goedkeuring van VRR en is daartoe bevoegd, de volgende diensten aan opdrachtgever te verlenen:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deelname aan (beleids)SMO</li> <li>- Het bieden van ondersteuning aan medewerkers bij het oplossen van problemen in het dagelijks leven of werk met behulp van consulten van circa 1,5 uur.</li> <li>- Zorgen voor bemiddeling of doorverwijzing naar juiste instanties.</li> <li>- Het adviseren van leidinggevenden over individuele begeleiding.</li> <li>- Het mede verzorgen van de jaarlijkse TCO- partner-avonden en op afroep deelnemen aan de TCO-begeleidingsvergaderingen.</li> <li>- Het deelnemen aan de selectiecommissies voor TCO-leden.</li> </ul>
DB4	De bedrijfsmaatschappelijk werker (BMW'er) is tijdens werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch direct bereikbaar. Indien dit niet het geval is moet de cliënt de mogelijkheid hebben om een voicemail of whatsapp bericht achter te laten, waarna door de BMW'er binnen 1 werkdag contact opgenomen wordt met cliënt.
DB5	De BMW'er biedt zowel preventieve als curatieve begeleiding aan.
DB6	De BMW'er heeft in eerste instantie een doorverwijsrol, maar is wel in staat om zelfstandig te behandelen. Indien de BMW'er de indicatie heeft dat betrokkene (door incidenten) blijvende klachten heeft, verwijst hij/zij degene meteen door naar de organisatie psycholoog van de VRR. De BMW'er weet waar hij in deze op moet letten.
DB7	De BMW'er heeft een signaalfunctie en is in staat vanuit de individuele gesprekken die hij/zij met cliënten afzonderlijk voert een afdeling brede/groeps-behoefte te signaleren en bespreekt dit met de HR-adviseur en/of leden van het SMO beleidsoverleg De BMW'er houdt hierbij rekening met de geldende AVG richtlijnen.
DB8	De BMW'er bepaalt in een intakegesprek het aantal gesprekken dat nodig zal zijn (maximaal 6) voor het succesvol afronden van een traject en stelt de leidinggevende hiervan schriftelijk op de hoogte. Een afschrift hiervan zal tevens aan de verantwoordelijke HR-adviseur gestuurd worden. Hierbij is de BMW'er zelf kritisch over zijn mogelijkheden om betreffende medewerker te kunnen helpen, anders wordt tijdig doorverwezen naar andere instanties/hulpverleners. BMW'er koppelt terug over soorten gesprekken die zijn ingezet.
DB9	BMW houdt een logboek bij en communiceert procesmatig over de voortgang via HR en of leidinggevende.
DB10	Inschrijver dient ook buiten kantooruren inzetbaar te zijn voor crisisinzetten.

### 3 Werkwijze en bereikbaarheid

WB1	De inschrijver beschikt over een vervangingsprotocol, en past dit, indien nodig, toe.
WB2	Bij niet geplande afwezigheid van een Bedrijfsmaatschappelijk werker van meer dan 1 werkdag (door bijv. ziekte) of gepland verlof van meer dan 3 werkdagen (bijv. vakantie) dient een vervangende Bedrijfsmaatschappelijk werker door inschrijver beschikbaar gesteld te worden.

WB3	<p>De in te zetten professionals dienen goed bereikbaar te zijn: dat wil zeggen dat er bij voorkeur direct gereageerd wordt en, indien dit niet mogelijk is, er binnen één werkdag een reactie komt op de telefonische/email /whatsapp vraag van de VRR.</p> <p>Ook back-up/ achtervang is d.m.v. een vast secretariaat vereist. Deze dient tijdens kantooruren bereikbaar te zijn.</p>
WB4	<p>Tijdens de implementatieperiode (eerste zes maanden) dient maandelijks overleg plaats te vinden tussen de coördinator vitaliteit en de accountmanager van de opdrachtnemer.</p> <p>Hierna dient elk half jaar een evaluatiegesprek tussen inschrijver en opdrachtgever plaats te vinden, waarin de volgende zaken besproken worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De voortgang en prestaties ten opzichte van de overeengekomen KPI's;</li> <li>• Eventuele knelpunten of risico's in de uitvoering van de dienstverlening;</li> <li>• Concrete verbetervoorstellen en optimalisaties in de samenwerking of dienstverlening.</li> </ul> <p>De tijdens de gunning overeengekomen KPI's en de vastgesteld SLA vormen een vast agendapunt in deze gesprekken en dienen als basis voor de beoordeling van de geleverde prestaties</p>

#### 4 Administratie, Rapportages en bedrijfsvoering

AR1	<p>De inschrijver dient in staat te zijn om de facturering per maand te doen. Het facturatieproces dient transparant te zijn, evenals de organisatiestructuur van de backoffice.</p> <p>De facturatie is helder, transparant en herleidbaar tot cluster- en afdelingsniveau;</p>
AR2	<p>De prijzen voor de verschillende verrichtingen dienen all-in (dus geen aparte opstartkosten per medewerker), transparant en duidelijk te zijn.</p>
AR3	<p>Bij contractwisseling moet een live overdracht van dossiers kosteloos plaatsvinden (in overleg met opdrachtgever en vorige opdrachtnemer), binnen de reikwijdte van de AVG.</p>
AR4	<p>Uiterlijk op 31 juli en 31 januari van ieder jaar levert de opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een (half)jaarverslag in over het voorgaande kalender(half)jaar met een onderverdeling van de onderdelen Brandweer, Ambulancedienst, Risico en Crisisbeheersing en Staf/Overig met daarin sturingsinformatie voor het management waaronder analyses m.b.t. de inzet van de bedrijfsmaatschappelijk werker, plan met aandachtspunten en aanbevelingen voor de organisatie.</li> </ul>
AR5	<p>De inhoud van de managementrapportages mag jaarlijks door de opdrachtgever aangepast worden.</p>
AR6	<p>Omdat er sprake is van een Raamovereenkomst waar alleen de werkelijk bestede uren worden vergoed, kan de VRR het aantal uren verhogen of verminderen. Dit is afhankelijk van het aantal medewerkers dat behoefte heeft aan een consult.</p>

AR7	Afspraken kunnen door de medewerker tot 24 uur voor aanvang, kosteloos geannuleerd worden.
-----	--

## 5 Kwaliteit en certificering

KC1	De Inschrijver waarborgt zijn kwaliteit en beschikt over een klachten- en beroepsprotocol. Een kopie van de klachtenregeling dient na gunning op verzoek van de VRR door de winnende Inschrijver getoond worden.
KC2	De in te zetten bedrijfsmaatschappelijk werker beschikt over een aantoonbaar opleidingscertificaat maatschappelijk werk of bedrijfsmaatschappelijk werker op minimaal hbo-niveau, heeft affiniteit met overheidsinstellingen op het gebied van gezondheid en veiligheid en waar sprake is van onregelmatigheidsdiensten (bijvoorbeeld brandweer, politie, GHOR, RAV, zorginstelling, defensie, etc.) en voldoende kennis over trauma/PTSS om te signaleren.
KC3	De professionals werken volgens de voor hen geldende beroepscode.
KC4	De in te zetten bedrijfsmaatschappelijk werker is geregistreerd zonder beperkingen bij de Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW).
KC5	De in te zetten Bedrijfsmaatschappelijk werker beheerst de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk en is communicatief vaardig, samenwerkingsgericht en accuraat.
KC6	Om aan te tonen dat de bedrijfsmaatschappelijk werker aan bovenstaande eisen voldoet, dient de winnende Inschrijver na gunning het CV van de beoogd bedrijfsmaatschappelijk werker en vaste vervanger te overleggen.
KC7	Inschrijver krijgt voor de personen die de opdracht gaan uitvoeren formulieren voor verklaringen omtrent gedrag (VOG). Deze moeten per direct worden aangevraagd. Gegunde van de opdracht dient uiterlijk 6 weken na ontvangst van de gunning de goedgekeurde te overleggen. Kosten voor het aanvragen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
KC8	Alle personen die de opdracht van de VRR gaan uitvoeren moeten in loondienst zijn van de inschrijver.
KC9	De Inschrijver garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de continuïteit in de dienstverlening is gewaarborgd.