

Concept Programma van Eisen Arbodienstverlening



Werkt voor iedereen

1 juni 2026

Inhoudsopgave

1. Eisen aan de dienstverlening.....	3
2. Eisen aan de samenwerking en optimalisatie dienstverlening.....	4
3. Eisen aan disciplines en vervanging	5
4. Eisen aan implementatie en afronding.....	6
5. Overige eisen	7
5.1 Training, vorming en opleiding	8
5.2 ICT.....	9
5.3 Rapportage	9
5.4 Overlegstructuur	10
5.5 Klachtenregeling	10
5.6 Financieel	11
5.7 SROI	12

1. Eisen aan de dienstverlening

2. Opdrachtnemer is en blijft gedurende de uitvoer van deze overeenkomst een gecertificeerde Arbodienst, voldoet aan de normen zoals vastgelegd in de geldende wet- en regelgeving en ondersteunt de Opdrachtgever bij de wettelijke verplichte processen inzake de verzuimbegeleiding conform de Arbowet en de Wet Verbetering Poortwachter. Het betreft de dienstverlening binnen de 104 weken van de Wet Verbetering Poortwachter, alsmede de periode daarna zolang er sprake is van een doorlopende loondoorbetalingsverplichting of zolang een definitieve WIA-beschikking van het UWV nog niet is afgegeven.
3. De Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever in zijn streven het curatieve beleid uniform, conform de wet en kwalitatief neer te zetten en (blijvend) verder te ontwikkelen met als doel:
 - o het (ziekte)verzuim te verminderen c.q. zo laag mogelijk te krijgen (laagste in de Branche);
 - o medewerkers duurzaam aan het werk te houden.
3. Hierbij worden taken en verantwoordelijkheden (rolverdeling) - na de gunning - vastgelegd in het primaire proces. De dienstverlening van de opdrachtnemer dient hierbij aan te sluiten op het vigerende verzuimbeleid van MidZuid. De afgesproken taken en verantwoordelijkheden vormen de praktische uitvoering van dit beleid. Het huidige verzuimbeleid is als bijlage 10 toegevoegd.
4. Opdrachtnemer is adviserend partner van het management en de interne kerndeskundigen van de Opdrachtgever, die een rol hebben in het uitvoeren van de Arbowet en het beleid op zowel curatief, preventief en amplitief niveau.
5. Opdrachtnemer is en blijft gedurende de overeenkomst een gecertificeerde Arbodienst conform de Arbowet.
6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het oplossen van ICT-storingen, zie ook paragraaf 5.2.
7. Opdrachtnemer stelt de terugkoppeling of verplichte documentatie conform de Wet Verbetering Poortwachter op na het spreekuur, of contacten met de medewerker. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever bij voorkeur op dezelfde dag van het spreekuur de terugkoppeling ontvangt, of uiterlijk binnen twee werkdagen.
8. Een inspanningsverplichting voor Opdrachtnemer om actief bij te dragen aan een heldere en begrijpelijke terugkoppeling op het gebied van functionele mogelijkheden en beperkingen naar medewerkers van Opdrachtgever en samen met Opdrachtgever te werken aan verbetering als dit gewenst wordt door Opdrachtgever. Dit alles wetende dat medische gegevens (bijzondere persoonsgegevens) niet opgenomen behoren te worden in zo'n terugkoppeling.
9. Van elke belangrijke mutatie of een upload van een verslag in de verzuimapplicatie ontvangt de Opdrachtgever een signaal.
10. Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met medewerkers met complexe gezondheidsproblematiek binnen de WSW-sector of gelijkwaardig en indien er geen aantoonbare ervaring is dient de bedrijfsarts en medewerker in "taakdelegatie" affiniteit te hebben met de doelgroep.
11. De Bedrijfsarts en Medisch Casemanager is een gekwalificeerd Bedrijfsarts en is BIG-geregistreerd.
12. De medewerker in "Taakdelegatie" beschikt over een BIG-registratie.
13. Alleen de Bedrijfsarts en de persoon in de "Taakdelegatie" mogen ingezet worden om medische consulten c.q. spreekuren uit te voeren.
14. De spreekuren van de bedrijfsarts worden fysiek op de locatie van de Opdrachtgever gehouden, te weten de locatie Oosterhout.
15. De spreekuren van de medewerker in taakdelegatie vinden op locatie plaats van Opdrachtgever.
16. Alle medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie werken van de Opdrachtgever kunnen een VOG overleggen, zowel bij de start als gedurende de looptijd van de contractuele

overeenkomst.
17. Het medisch dossier wordt geregistreerd en bijgehouden door Opdrachtnemer conform wettelijke bepalingen.
18. Opdrachtnemer beschikt over aangeboden capaciteit.
19. Opdrachtnemer zorgt voor vervanging bij afwezigheid van de bedrijfsarts of medewerker in taakdelegatie zodat ten alle tijden inzet van professionals mogelijk is.
20. Indien Opdrachtnemer de vaste Bedrijfsarts(en) of medewerker in taakdelegatie wenst te wisselen, of te vervangen wordt vooraf overleg gevoerd met de Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de beslissende stem en vetorecht omtrent de nieuw in te zetten professional(s).
21. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever direct bij: <ul style="list-style-type: none"> a. intrekken Arbodienst certificering en/of kwaliteitscertificeringen; b. stellen van een eis aan de Arbodienst door de Arbeidsinspectie en/of boeteoplegging aan de Arbodienst door de arbeidsinspectie; c. vervallen van BIG-registraties.
22. De Opdrachtnemer heeft bij voorkeur toegang tot een netwerk van aanvullende expertise (zoals psychologen). In de aanbieding dient een overzicht te worden opgenomen met de kwalificaties van deze experts en de vaste tarieven.
23. De Opdrachtnemer biedt een overzicht van het preventie-aanbod gericht op het verlagen van verzuimrisico's en het bevorderen van duurzame inzetbaarheid.

2. Eisen aan de samenwerking en optimalisatie dienstverlening

24. De verzuimbegeleiding van Opdrachtnemer start op de eerste dag van de melding. Opdrachtnemer ontvangt deze melding via de koppeling met AFAS in het eigen systeem en acteert hierop zelfstandig. De verzuimbegeleiding is erop gericht om met Opdrachtgever uniforme en kwalitatieve verzuimbegeleiding te bieden, te sturen op mobiliteit c.q. vertaling naar duurzame arbeidsmogelijkheden en samenwerking conform wet- en regelgeving.
25. Opdrachtnemer dient alle werkdagen bereikbaar te zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 uur en 16:30 uur.
26. Opdrachtnemer stelt één werknemer aan als vast aanspreekpunt voor kwaliteitsbewaking en alle voorkomende vragen. Vervanging van het aanspreekpunt wordt vooraf overlegd.
27. Op de eerste ziektedag is er de mogelijkheid voor een (telefonisch) medisch spreekuur met medewerker door Opdrachtnemer en is de leidinggevende op de hoogte gesteld door Opdrachtnemer of er sprake is van een arbeidsbeperking waardoor werken in eigen of aangepast werk wel gedeeltelijk, of niet tot de mogelijkheden behoort en zo ja onder welke voorwaarden dit kan.
28. In beginsel vindt uiterlijk in de zesde week een consult bij de Bedrijfsarts plaats voor het opstellen van de probleemanalyse. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat eventuele afwijkingen ten opzichte van deze termijn gemotiveerd en tijdig aan de Opdrachtgever worden gecommuniceerd.
29. Er wordt door Opdrachtnemer gewerkt met een zo'n klein mogelijk kernteam zodat de medewerker van Opdrachtgever zoveel als mogelijk te maken heeft met dezelfde professional van Opdrachtnemer;
30. Opdrachtnemer coacht en ontwikkelt Leidinggevende om uniforme en kwalitatieve verzuimbegeleiding te bieden, te sturen op mobiliteit c.q. vertaling te maken naar duurzame arbeidsmogelijkheden en samen te werken volgens wet- en regelgeving.
31. In geval van de dreiging van langer durend verzuim kan de Bedrijfsarts medische informatie opvragen. Hiervoor wordt aan medewerker een medische machtiging ter ondertekening ter

hand gesteld. De medische informatie wordt door de Bedrijfsarts beoordeeld en eventueel besproken met de behandelaar van medewerker indien nadere toelichting gewenst is.
32. Het is mogelijk voor Leidinggevend(en) om een gedeelte, niet het medische deel, van het spreekuur van de Bedrijfsarts bij te wonen.
33. Het kernteam van Opdrachtnemer levert proactief een eenduidige en praktisch uitvoerbare bijdrage over de mogelijkheden en beperkingen van de inzetbaarheid van de verzuimende medewerker. Opdrachtgever en medewerker zijn samen verantwoordelijk voor de implementatie van de adviezen.
34. De Bedrijfsarts adviseert ten aanzien van de inzet van interventies, werkt samen met de zorgverleners / specialisten en levert, indien relevant voor de re-integratie of wettelijk vereist, tijdig de benodigde informatie aan bij de behandelaar; uiterlijk levert de Bedrijfsarts in week 48 een Beschrijving Arbeidsbelastbaarheid en Re-integratiemogelijkheden (BAR) aan, zodat Leidinggevende (eventueel in samenwerking met de HR adviseur) een z.g. 1e jaarevaluatie op kan stellen en indien van toepassing 2 ^{de} spooractiviteiten tijdig kan opstarten.
35. Uiterlijk in week 67 zal Opdrachtnemer, indien dit van toepassing is, een vervroegde wia-aanvraag verzorgen. Hiervoor wordt medewerker bij de Bedrijfsarts opgeroepen voor een actueel oordeel inclusief medische informatie. Opdrachtnemer verzorgt het medische deel en Opdrachtgever (HR adviseur) het niet- medische deel.
36. In terugkoppelingen van de bedrijfsarts staan concrete handvaten aangaande inzetbaarheid, startdatum, urenopbouw, noodzakelijke aanpassingen in het werk en met welke beperkingen er rekening gehouden moet worden. De terugkoppeling is duidelijk en leesbaar voor Opdrachtgever en medewerker.
37. Uiterlijk de 87ste week wordt de werknemer op het consult door de Bedrijfsarts gezien en wordt het Actueel Oordeel opgesteld.
38. Bedrijfsarts is aanwezig bij Sociaal Medisch Team (SMT) overleg. De frequentie van dit overleg is bij voorkeur één keer per zes weken en minimaal één keer per kwartaal.
39. Gedurende het gehele re-integratietraject geldt dat; <ul style="list-style-type: none"> a. het kernteam gericht is om te sturen op mobiliteit, benutbare mogelijkheden en medewerker te activeren om mee te denken over eigen gezondheid; b. er tussen partijen (periodieke) behoefte is aan een (telefonische) voorbespreking of dossieroverleg, kan er tussen Leidinggevende en Opdrachtnemer (telefonische) afstemming plaatsvinden; c. er oprechte aandacht (en tijd) voor het individu dient te zijn zoals omschreven in de interne kernwaarden en ambities van de Opdrachtgever.

3. Eisen aan disciplines en vervanging

40. Opdrachtnemer zet de juiste professionals in die passen in de huidige fase van ontwikkeling van verzuimbegeleiding bij de Opdrachtgever. De professionals zijn ervaren en deskundig.
41. Het kernteam neemt de door de Nederlandse vereniging van arbeids- en bedrijfsgeneeskunde (NVAB) opgestelde beroepsprofielen, codes en protocollen in acht.
42. Het kernteam beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift, zijn sociaal en communicatief vaardig en hebben een passie om in een inclusief bedrijf te werken.
43. Er is bij voorkeur één en maximaal 2 Bedrijfsarts(en) en in het geval van één Bedrijfsarts een vaste vervanger die functioneert voor de verzuimbegeleiding van alle medewerkers van Opdrachtgever. In geval van 2 Bedrijfsartsen vervangen zij elkaar. Bij structurele vervanging van een Bedrijfsarts vindt voorafgaand altijd eerst een kennismakingsgesprek plaats met Opdrachtgever.
44. het kernteam is aantoonbaar op de hoogte van de werkwijze van de Opdrachtgever en van het

UWV en de protocollen van het UWV en handelt hiernaar.
45. Het kernteam is op de hoogte van actuele wet en regelgeving m.b.t. Ziektewet, Wet Verbetering Poortwachter, Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen, Arbeidsomstandighedenwet, Wet Verlenging Loondoorbetaling bij Ziekte (VLZ), WAO, Wajong en WAZO en handelt hiernaar.
46. De Bedrijfsarts is in staat om rapportages volgens de systematiek van het inzetbaarheidsprofiel te maken, daarbij ondersteund door de NVAB standaarden.
47. Het kernteam werkt volgens de StECR (stichting expertisecentrum re-integratie) richtlijnen.
48. Het taalgebruik tussen Opdrachtnemer en medewerker is afgestemd op de doelgroep.
49. De Opdrachtgever wordt onmiddellijk door de Opdrachtnemer geïnformeerd over de tijdelijke uitval of het vertrek van de professionals binnen het kernteam.
50. Bij tijdelijke uitval (langer dan 1 werkweek) draagt de Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen zorg voor tijdelijke vervanging door een functionaris met vergelijkbare kwaliteiten. Het is toegestaan dat deze vervanging niet in dienst is van Opdrachtnemer.
51. Inzet van een tijdelijke vervanger bij afwezigheid (bijvoorbeeld vakantie of verlof) of vertrek van medewerkers binnen het kernteam worden door de Opdrachtnemer gegarandeerd.
52. Bij vervanging stelt de Opdrachtnemer de vervanger vooraf voor. Inzet vindt pas plaats na een kennismakingsgesprek, waarna schriftelijke instemming van de Opdrachtgever volgt.
53. Indien er binnen een termijn van drie maanden geen voor Opdrachtgever geschikte, vervangende Bedrijfsarts is ingezet, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel opnieuw in onderhandeling te treden over de voortzetting. Het oordeel van Opdrachtgever over de geschiktheid is hierbij leidend. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
54. De Opdrachtnemer is verplicht een andere professional binnen het kernteam aan te bieden indien de Opdrachtgever van oordeel is dat de professional niet langer gehandhaafd kan worden. Het oordeel van de Opdrachtgever dient met redenen te zijn omkleed. Behoudens vertrek omwille van dringende of dwingende redenen krijgt de Opdrachtnemer vooraf de kans te werken aan verbetering.
55. Het functioneren van de professionals binnen het kernteam wordt jaarlijks geëvalueerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hierbij wordt gekeken naar gemelde klachten, deskundigheid, kwaliteit, samenwerken en pro-activiteit.
56. Indien uit de evaluatie naar voren komt dat het eindoordeel ten aanzien van het functioneren onvoldoende is, is dit een reden de Opdrachtnemer in gebreke te stellen.
57. De kosten voor inwerken van personeel en overdracht zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

4. Eisen aan implementatie en afronding

58. De implementatie van de Opdracht door Opdrachtnemer dient tijdig te geschieden waarbij de dienstverlening vanaf 1 maart 2027 operationeel is, inclusief ondersteunend ICT-systeem, en wordt uitgevoerd overeenkomstig de relevante geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder omtrent de arbeidsomstandigheden, ziekte en re-integratie en de AVG (privacy).

59. Opdrachtnemer heeft een implementatieplan opgesteld waarin de belangrijkste zaken aan de orde komen zoals:

- a. hoe de transitie vorm gegeven wordt, hoe de feitelijke startprocedure met planning verloopt en hoe de feitelijke implementatie met planning eruit gaat zien; een beschrijving van alle activiteiten en tijdfasering vanaf de datum van definitieve Gunning;
- b. welke specifieke voorzorgsmaatregelen de Opdrachtnemer gaat treffen om de opstartfase soepel te laten verlopen;
- c. hoe de samenstelling van het “implementatieteam” er uit zou moeten zien en wat Opdrachtnemer hierin doet en wat Opdrachtnemer hierbij van Opdrachtgever verwacht, inclusieve de te verwachte tijdsinvestering;
- d. hoe ervoor gezorgd wordt dat tijdig een goede koppeling van systemen c.q. uitwisseling van minimaal noodzakelijke gegevens tot stand komt;

- e. hoe de dossieroverdracht van lopende verzuimdossiers en eventueel andere complexe dossiers gaat plaatsvinden alsmede de wijze waarop de overdracht en afhandeling plaatsvindt bij het einde van de samenwerking;
- f. hoe de communicatie naar de Opdrachtgever en medewerkers van Opdrachtgever plaatsvindt;
- g. samen met Opdrachtgever het Verzuimprotocol evalueren en waar nodig bijstellen;
- h. formuleren van werkafspraken op operationeel niveau;
- i. bij aanvang van de samenwerking (voor ingang van de Overeenkomst) bezoeken kernteam de belangrijkste locaties van de Opdrachtgever.

60. Opdrachtnemer organiseert voor 1 maart 2027 in samenwerking met Opdrachtgever een kick-off bij Opdrachtgever om toelichting te geven over werkwijze en gebruik van de systemen;

61. Bij de afronding van de samenwerking worden binnen drie maanden de dossiers kosteloos overgedragen aan de nieuwe partij en alles in staat gesteld om de overdracht zo efficiënt en vloeiend mogelijk te laten verlopen.

5. Overige eisen

62. Inzake arbeidsomstandigheden heeft iedere medewerker, ook zonder verzuimmelding, direct toegang tot de Bedrijfsarts of medewerker in ‘taakdelegatie’ via een preventief spreekuur. Het doel is om klachten over de gezondheid op het werk vroegtijdig onder de aandacht te brengen van de Bedrijfsarts en zo daadwerkelijke uitval van personeel te voorkomen.

63. Op aanvraag van de leidinggevende of HR adviseur is het mogelijk om direct toegang tot de Bedrijfsarts te krijgen via een spoedspreekuur. De HR adviseur kan zelf het initiatief hiertoe nemen of ontvangt een aanvraag van Leidinggevendenden of medewerkers.

64. Een medewerker die het niet eens is met het advies van de Bedrijfsarts, kan een second opinion aanvragen conform de Arbowet. Opdrachtnemer organiseert en faciliteert dit proces volledig via een landelijk netwerk van onafhankelijke bedrijfsartsen. De second opinion wordt uitgevoerd door een geregistreerde bedrijfsarts die niet werkzaam is bij, of op enige wijze (organisatorisch of commercieel) verbonden is aan, de eigen organisatie van Opdrachtnemer. De feitelijke kosten van deze second opinion worden door Opdrachtnemer één-op-één doorbelast aan Opdrachtgever. De bedrijfsarts en medewerker in ‘taakdelegatie’ krijgt vrij toegang tot de werkvloer, om een duidelijker beeld te krijgen van gezondheidsrisico’s bij de Opdrachtgever. De Bedrijfsarts kan met deze informatie de Opdrachtgever beter adviseren over aanpassingen van werkprocessen die de gezondheid op het werk stimuleren, adviseren over preventiemaatregelen, risico’s verminderen en zo uitval voorkomen.

65. De Bedrijfsarts die een beroepsziekte constateert, is wettelijk verplicht deze te melden bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten. Er worden geen kosten in rekening gebracht voor

het melden van beroepsziekten.
66. De Bedrijfsarts signaleert, met toestemming van de medewerker, de zogenaamde vangnetgevallen en zwangerschap. Opdrachtgever meldt de vangnetgevallen vervolgens zelf aan het UWV, (ook vroegere of lopende WIA c.q. WAO).
67. De Bedrijfsarts werkt nauw samen met de preventie- en kwaliteitsmedewerker betreffende RIE-gerelateerde werkzaamheden.
68. De Bedrijfsarts attendeert Opdrachtgever op een eventuele mogelijkheid om loondoorbetalingsverplichtingen op derden te verhalen, betoont zich hierin proactief (regresrecht).
69. Opdrachtgever vindt een duurzame werkhervatting belangrijk. In dat kader hecht Opdrachtgever aan de toepassing van een duurzaamheidstoets bij medewerkers die langdurig of frequent verzuimen. Opdrachtgever kan hiervoor een spreekuur plannen.
70. In die situatie dat er gebruik gemaakt dient te worden van derden dient dit in principe plaats te vinden vanuit het bestaande netwerk van goedgekeurde en gecontracteerde partijen van de Opdrachtgever.
71. Ingevolge de Arbeidsomstandighedenwet en de Wet op de Ondernemingsraden heeft Opdrachtnemer in ieder geval in onderstaande situaties rechtstreeks contact met Ondernemingsraad van Opdrachtgever over: <ul style="list-style-type: none"> a. kopie van alle definitieve adviesrapportages op organisatieniveau; b. kopie van de verzuimrapportages; c. vragen inzake arbeidsomstandigheden en verzuim; d. periodieke evaluatie van de dienstverlening met de ondernemingsraad.
72. Opdrachtnemer heeft geen andere relatie met het UWV dan op grond van wettelijke verplichtingen.
73. De bedrijfsarts koppelt terug als er sprake is van een bedrijfsongeval en geeft advies aangaande herstel mogelijkheden op korte en langere termijn en indien van toepassing blijvende beperkingen/letsel.
74. Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.
75. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van sancties door het UWV ten gevolge van een inadequate begeleiding of nalatigheid van de Bedrijfsarts, tenzij Opdrachtnemer aantoont dat de Opdrachtgever hierbij in gebreke is gebleken.

5.1 Training, vorming en opleiding

76. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever indien er wijzigingen zijn in de wet die de verplichtingen rondom de Arbowet en het verzuimbeleid raken.
77. De Opdrachtnemer bevordert actief de kennis van Leidinggevenden en HR adviseur op het gebied van verzuimbegeleiding gedurende contactmomenten en overlegstructuren en is er de mogelijkheid om trainingen hiervoor in te zetten.
78. De Opdrachtnemer bevordert in de dagelijkse samenwerking proactief de kennis van interne kerndeskundigen (Leidinggevende en HR) van Opdrachtgever die een rol hebben in de verzuimbegeleiding op het gebied van Arbo en verzuim.

5.2 ICT

79. Opdrachtgever werkt met een AFAS. Hierin kan door Opdrachtgever alleen procesinformatie betreffende het verzuim worden opgeslagen. Het ICT systeem is optimaal beveiligd in het kader van het dataverkeer en de opslag van gegevens en voldoet aan de nieuwe privacywet AVG. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een veilig werkend systeem t.a.v. de medische informatie, conform wetgeving en richtlijnen en is in de prijs inbegrepen.

80. Het ICT systeem van Opdrachtnemer dient te koppelen met het systeem van Opdrachtgever en biedt realtime inzicht in zowel nieuwe als bestaande ziekmeldingen. De koppeling faciliteert directe informatie-uitwisseling en taaksignalering. Opdrachtnemer gebruikt deze informatie om opvolging te geven aan nieuwe ziekmeldingen en wijzigingen.

81. Opdrachtgever geeft er de voorkeur aan om de ziekmeldingen door de Leidinggevende in het eigen systeem AFAS in te voeren waarna er een synchronisatie plaatsvindt naar het systeem van Opdrachtnemer. Basisgegevens zoals ziek- en hersteld, NAW-gegevens, afdelingsinformatie en leidinggevende kunnen worden uitgewisseld via de koppeling. Het is bespreekbaar dat deze route ook via de verzuimapplicatie van de Opdrachtnemer plaatsvindt.

82. Opdrachtnemer garandeert dat vanaf contractdatum de koppeling met de ICT- systemen van Opdrachtgever gerealiseerd zijn. Er moet ingezet worden op zo weinig mogelijk dubbele (administratieve) handelingen.

83. Opdrachtnemer dient te borgen dat alle storings binnen 48 uur worden verholpen.

84. Van de Bedrijfsarts wordt verwacht dat hij/zij binnen de gebruikte (verzuim)systemen adequaat kan werken.

85. De Opdrachtnemer stelt een digitaal dashboard beschikbaar voor real-time inzicht in geaggregeerde verzuimdata (zoals verzuimpercentage, -duur en -frequentie).

5.3 Rapportage

86. Per kwartaal zal de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een rapportage zenden waarin het volgende is beschreven/besproken:

- a. trends en ontwikkelingen in het verzuim van Opdrachtgever en landelijke trends;
- b. adviezen op inzet aangepast werk;
- c. adviezen voor verzuimreductie, preventie;
- d. inzicht in de wachttijd voor spreekuren bij de Bedrijfsarts;
- e. klachtenafhandeling;
- f. ziekteverzuimoorzaken in percentages: '(werk gerelateerde) psychische redenen', 'beperkingen m.b.t. het bewegingsapparaat & neurologie' en 'overige'.

De rapportage zal per kwartaal, binnen drie weken na afloop van het kwartaal, kosteloos digitaal aangeleverd worden.

87. De Opdrachtnemer stelt binnen één maand na afloop van elk half kalenderjaar (6 maanden) een schriftelijke rapportage (managementrapportage) op waarin een terugblik van het afgelopen halfjaar en een vooruitblik op het komend halfjaar, met een analyse over de oorzaken van het verzuim afgezet tegen een referentiebestand en een signalering van trends en beleidsmatige aandachtspunten voor de organisatie.

88. De rapportage bevat in ieder geval:

- a. verzuimpercentage inclusief zwangerschap verzuim <2 jaar en exclusief zwangerschap verzuim <2 jaar;
- b. verzuimpercentage op bedrijfs- en afdelingsniveau;
- c. ziekteverzuim naar verzuimduurklassen (op bedrijfs- en afdelingsniveau);
- d. verzuimduur(klassen) naar leeftijdscategorie;
- e. verzuimduur(klassen) naar functieniveau;
- f. verzuim naar geslacht;
- g. meldingsfrequentie;
- h. frequent verzuim;
- i. nul verzuim;
- j. ziekteverzuimoorzaken in percentages: '(werk gerelateerde) psychische redenen', 'beperkingen m.b.t. het bewegingsapparaat & neurologie' en 'overige';
- k. onderscheid in rapportage per doelgroep/rechtspositie;
- l. onderscheid beïnvloedbaar/niet-beïnvloedbaar verzuim;
- m. trends per afdeling/ welke afdelingen volgen adviezen niet op;
- n. adviezen ten aanzien van preventie;
- o. effecten van interventies in kosten terugzien (voorspellende waardes).

89. Opdrachtnemer stelt per maand een overzicht beschikbaar aan Opdrachtnemer welke dienstverlening is ingezet, zodat voor Opdrachtgever inzichtelijk is voor hoeveel uur welke professionals zijn ingezet voor de verzuimbegeleiding.

5.4 Overlegstructuur

90. Naast de dagelijkse en operationele overlegvoering vinden er tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever de volgende overlegstructuren plaats. Overleggen zijn in het tarief meegenomen.

91. Strategisch overleg. Minstens twee keer per jaar is er overleg met Opdrachtgever op strategisch niveau over de aansluiting met het strategische beleid, cijfers/ rapportage, de kwaliteit van de dienstverlening, trends en ontwikkeling.

92. Tactisch overleg. Minstens twee keer per jaar is er multidisciplinair overleg tussen de kerndeskundigen van Opdrachtnemer en kerndeskundigen Opdrachtgever over de evaluatie van de dienstverlening, het nakomen van de afspraken opgenomen in de overeenkomst, trends op afdelingsniveau, optimalisatie samenwerking en de aandachtspunten in de arbeidsomstandigheden.

93. OR overleg. Eén keer per jaar is er overleg met de Ondernemingsraad van de Opdrachtgever over onder andere behaalde resultaten, ontwikkelingen, aandachtspunten en verzuimanalyses.

94. Operationeel overleg. 1 keer per maand is er operationeel overleg tussen Senior HR adviseur en Opdrachtnemer over onder andere de samenwerking, procesopvolging, de operationele invulling van het contract en eventueel gemelde klachten en afhandeling daarvan.

95. SMT Overleg: Bedrijfsarts is aanwezig bij SMT's. De frequentie van dit overleg is bij voorkeur één keer per zes weken, met een minimum van één keer per kwartaal. De juiste verdeling van de SMT's per afdeling zal in overleg met Opdrachtnemer nader worden afgestemd.

5.5 Klachtenregeling

96. Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

97. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- a. het in behandeling nemen van alle klachten;
- b. afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- c. voorkoming van herhaling van klachten;
- d. bespreken van klacht en afhandeling in operationeel overleg met de Opdrachtgever.
- e. Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
- f. datum en tijd indiening klacht;
- g. afhandelingsdatum klacht;
- h. aard ingediende klacht;
- i. wijze en resultaat afhandeling klacht;
- j. wel of niet gegrondverklaring.

5.6 Financieel

98. De dienstverlening, zoals vastgelegd in het programma van eisen wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd voor een prijs per medewerker per jaar zoals geoffreerd door Opdrachtnemer plus een prijslijst voor losse verrichtingen.

99. Maandelijks wordt het aantal medewerkers door Opdrachtnemer bepaald op basis van de gegevens binnen de verzuimapplicatie en ter controle gecheckt door de Opdrachtgever.

100. Alle contactmomenten, overleggen, diensten en activiteiten in het kader van de basisdienstverlening vallen onder de prijs per medewerker dat contractueel is vastgelegd, tenzij middels een aanvullende schriftelijke opdracht anders overeengekomen.

101. Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2027 en exclusief btw.

102. De prijzen gelden voor de looptijd van de Overeenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2028, op basis van het NZA-indexcijfer. Peildatum is het indexcijfer van oktober. (Jaarlijks wordt het indexcijfer van oktober vastgesteld en vergeleken met het indexcijfer van oktober van het vorige jaar. De mutatie betreft de indexatie).

103. Reistijd en reiskosten worden niet in rekening gebracht.

104. De medische dossiers worden kosteloos gedurende de daarvoor geldende termijn, doch minimaal voor een periode van tien jaren, door Opdrachtnemer bewaard.

105. Bij beëindiging van de Overeenkomst draagt de Opdrachtnemer de medische dossiers kosteloos over aan de nieuwe Opdrachtnemer en het procesdossier aan de Opdrachtgever, indien van toepassing.

106. De kosten van medische apparatuur, hard- en software zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

107. Alle extra en/of aanvullende dienstverlening, die niet in de Overeenkomst zijn vastgelegd, worden geoffreerd tegen de in de Overeenkomst vastgestelde tarieven.

108. Er worden geen overige kosten, zoals ICT Koppeling, aansluitkosten, importeren van verzuimgegevens in het systeem van Opdrachtnemer of kosten voor ziek- en herstelmeldingen, in rekening gebracht.

109. Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks op basis van de werkelijke aantal medewerkers waarbij de eventuele btw separaat wordt vermeld. De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan MidZuid b.v.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

MidZuid b.v.
t.a.v. Crediteurenadministratie
Wilhelminakanaal Noord 3
4902 VR Oosterhout

Factuur mag verzonden worden naar crediteuren@midzuid.nl
110. Indien meerdere facturen per maand van toepassing zijn, worden deze eenmaal per maand als verzamelfactuur gespecificeerd aangeleverd.
111. De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
112. Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
113. De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer na toestemming van Opdrachtgever toegestaan om creditnota's te verrekenen met debet nota's.

5.7 SROI
114. Opdrachtnemer levert een bijdrage aan Social Return on Investment (SROI). Concreet betekent dit dat de Opdrachtnemer zich inspant om ten minste 5% van de totale opdrachtwaarde (exclusief btw) aan te wenden voor social return.