



**EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS**

Bijlage 7 | Programma van Eisen

Arbodienstverlening
Gemeente Heerlen



© Copyright 2026, Euro Management Consultants

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Dienstverlening	4
Hoofdstuk 2 Verzuimbegeleiding	6
Hoofdstuk 3 Bedrijfsmaatschappelijk werk	9
Hoofdstuk 4 Disciplines en vervanging	10
Hoofdstuk 5 Planning, ziek- en hersteld melden en backoffice	13
Hoofdstuk 6 Implementatie	14
Hoofdstuk 7 Overige bepalingen	15
Hoofdstuk 8 Actualiteiten en kennisdeling	17
Hoofdstuk 9 ICT & Privacy	18
Hoofdstuk 10 Rapportage en informatievoorziening	20
Hoofdstuk 11 Communicatie en evaluatie	21
Hoofdstuk 12 Bevoegde medewerker Opdrachtgever	23
Hoofdstuk 13 Klachtenregeling	24
Hoofdstuk 14 Prijzen	25
Hoofdstuk 15 Facturering en betalingsvoorwaarden	27
Hoofdstuk 16 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	28
Hoofdstuk 17 Social Return	30
Hoofdstuk 18 Aanvullende verplichtingen	33
Hoofdstuk 19 Aansprakelijkheid en verzekeringen	34
Hoofdstuk 20 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	35

Hoofdstuk 1 | Dienstverlening

1.1 Algemeen

Opdrachtgever is op zoek naar een strategisch partner die aantoonbaar vernieuwende, effectieve en praktijkgerichte methoden inzet om ziekteverzuim te voorkomen en te verminderen en die samen met Opdrachtgever, haar management en medewerkers proactief het ziekteverzuim en houding en gedrag hieromtrent aanpakt. Dit vanuit ieders verantwoordelijkheden, maar wel gericht op een gezamenlijk doel, zijnde (het stimuleren van) de blijvende duurzame inzetbaarheid van de medewerkers van Opdrachtgever. De eisen dienen derhalve als een minimum dienstverlening te worden gezien.

1.2 Algemene werkwijze en certificering

Opdrachtnemer is en blijft gedurende de overeenkomst een gecertificeerde Arbodienst en ondersteunt de Opdrachtgever bij de wettelijke verplichte processen inzake de verzuimbegeleiding, conform de Arbowet en Wet Verbetering Poortwachter. Het betreft de dienstverlening binnen de 104 weken van de Wet Verbetering Poortwachter.

De Opdrachtnemer ondersteunt de Opdrachtgever in zijn streven het ziekteverzuimbeleid (en protocol) verder te ontwikkelen en te versterken met als doel het (ziekte)verzuim te verminderen. De Opdrachtnemer committeert zich aan het (ziekte)verzuimbeleid.

1.3 Implementatie

De implementatie van de Opdracht door Opdrachtnemer dient tijdig te geschieden waarbij de dienstverlening vanaf 1 april 2027 operationeel is, inclusief ondersteunend tweeweg gekoppeld ICT-systeem (relevante gegevens tussen de systemen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen worden uitgewisseld, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de dienstverlening en binnen de geldende privacykaders) met het AFAS systeem van Opdrachtgever, en wordt uitgevoerd overeenkomstig de relevante geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder omtrent de arbeidsomstandigheden, ziekte en re-integratie en de AVG (privacy). De totale kosten voor de tweeweg koppeling zijn voor rekening van Opdrachtnemer, met uitzondering van de kosten aan de kant van Opdrachtgever voor de inzet haar AFAS-consultants.

Opdrachtnemer is partner van het management en de interne kerndeskundigen van Opdrachtgever, die een rol hebben in verzuimaanpak (preventief en curatief) plus de OR in de verzuimaanpak in brede zin en heeft geen financiële relatie met de Opdrachtgever, anders dan uit de overeenkomst voortvloeit.

1.4 Basisprincipes werkwijze

Opdrachtnemer is een arbodienst die zich focust op duurzame inzetbaarheid van medewerkers. De wijze waarop Opdrachtnemer tegen verzuim(begeleiding) aankijkt is gebaseerd op een aantal basisprincipes:

1. Re-integratie van de verzuimende medewerker start in basis op de vijfde dag van de ziekmelding.
2. Er is één Arboprofessionaal Taakdelegatie en een vaste vervanger die functioneert voor Opdrachtgever en medewerker gedurende de totale duur van het verzuim.
3. Er is één Bedrijfsarts en een vaste vervanger die functioneert voor de verzuimbegeleiding van alle medewerkers van Opdrachtgever.
4. Er is één Bedrijfsmaatschappelijk werker en een vaste vervanger die functioneert voor Opdrachtgever en medewerker.
5. De-medicalisering met oog voor de mogelijkheden voor de inzetbaarheid van de medewerker.
6. Duidelijke afspraken omtrent rolverdeling in het verzuimproces die iedereen in de organisatie kent.

7. Bij onduidelijkheid van de klachten bij medewerker, dan opvraag van medische info en objectivering door de Bedrijfsarts.
8. Het medisch dossier wordt eenduidig geregistreerd en bijgehouden door Opdrachtnemer conform wettelijke bepalingen.
9. Streven naar structurele duurzame oplossingen met oog voor de belangen van zowel werkgever als medewerker.
10. Opdrachtnemer stelt zich in haar dienstverlening proactief op en adviseert gevraagd en ongevraagd.
11. Preventie en verzuim liggen in elkaars verlengde.

1.5 Fysieke aanwezigheid

De Bedrijfsarts, Arboprofessionals Taakdelegatie en Bedrijfsmaatschappelijk werker zijn tijdens kantooruren fysiek aanwezig op de locatie(s) van de Opdrachtgever.

De aanwezigheid is mogelijk op maandagen, dinsdagen en donderdagen. Op woensdagen en vrijdagen is dit niet mogelijk. De fysieke aanwezigheid per professional is volgens een vaste structuur (vaste dagen/dagdelen per week).

Hoofdstuk 2 | Verzuimbegeleiding

2.1 Algemeen

De verzuimbegeleiding van Opdrachtnemer start op de vijfde dag van de melding en is erop gericht om de leidinggevende zoveel mogelijk te ondersteunen.

Voordelen van deze wijze van verzuimbegeleiding zijn snelheid en het continu bezig zijn met verzuimdossiers en met name het concentreren op de ingewikkelde en gecompliceerde dossiers waar medische beperkingen en werk en/of privé gerelateerde zaken hand in hand gaan.

2.2 Het proces

Het proces van verzuimbegeleiding bestaat uit de volgende onderdelen:

1. De medewerker van Opdrachtgever meldt zich op de eerste verzuimdag ziek in het AFAS systeem van Opdrachtgever welke via een tweeweg koppeling gekoppeld is met het e-systeem van de Opdrachtnemer.
2. De leidinggevende dient goede kennis en kunde te hebben in een gerichte vraagstelling en/of context (inzake níet-medisch gerelateerde zaken) en dient hier actief in te worden opgeleid door Opdrachtnemer.
3. Door de Arboprofessionaal Taakdelegatie (TD) vindt er, op de vijfde ziektedag, een telefonische intake met de medewerker plaats waar met name de beperkingen die medewerker in het uitvoeren van zijn werkzaamheden ervaart worden beoordeeld (oog voor de-medicalisering). Bekeken wordt door de Arboprofessionaal Taakdelegatie wat de mogelijkheden voor inzetbaarheid van de medewerker zijn om zijn werkzaamheden uit te voeren.
4. Direct na deze intake worden de bevindingen via de tweeweg koppeling aan de leidinggevende en de Inzetbaarheidsadviseur teruggekoppeld. Indien nodig wordt er een telefonische toelichting aan leidinggevende verstrekt of wordt er additionele informatie aan leidinggevende gevraagd. Dit alles gebeurt bij voorkeur op de dag van de intake, dus de vijfde dag na de ziekmelding.
5. De Arboprofessionaal Taakdelegatie legt deze conclusie vast in een terugkoppeling naar de medewerker, de leidinggevende en naar de Inzetbaarheidsadviseur en geeft een advies over een vervolgactie.
6. Indien noodzakelijk kan de Arboprofessionaal Taakdelegatie dezelfde dag nog (telefonisch) overleg hebben met de Bedrijfsarts van Opdrachtnemer.
7. Gedurende het gehele verzuimtraject wordt ernaar gestreefd dat zowel de Arboprofessionaal Taakdelegatie alsook de Bedrijfsarts in functie dezelfde persoon zijn. Dit komt de continuïteit van het verzuimdossier ten goede.
8. Overleg tussen verzuimende medewerker en Arboprofessionaal TD is op 5e ziektedag. Overleg tussen Bedrijfsarts en Arboprofessionaal is na 2 weken verzuim.
9. Bij (dreigend) langdurig verzuim volgt een advies van de Arboprofessionaal Taakdelegatie respectievelijk de Bedrijfsarts (afhankelijk van de situatie van de medewerker) ten aanzien van het einddoel en de prognose van de duur van het verzuim en mogelijkheden en beperkingen van de medewerker. Tevens wordt advies uitgebracht over eventueel passende arbeid.
10. In geval van de dreiging van langer durend verzuim kan de Bedrijfsarts beslissen om medische informatie op te vragen. Hiervoor wordt 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.
11. Indien er tussen partijen (periodieke) behoefte is aan een telefonische voorbespreking of dossieroverleg, kan er tussen leidinggevende en/of de Inzetbaarheidsadviseur en de Bedrijfsarts of Arboprofessionaal Taakdelegatie nadere (telefonische) afstemming plaatsvinden.
12. Het eerste spreekuur van de medewerker met de Bedrijfsarts vindt – indien nodig gelet op de medische

situatie van de medewerker - plaats vanaf week 3, doch uiterlijk in week 6 na de 1e verzuimdag van de medewerker. Dit in overleg met de Inzetbaarheidsadviseur. Er is dan reeds contact geweest tussen Arboprofessional Taakdelegatie en de Bedrijfsarts over de verzuimsituatie (na 2 weken; dossieroverleg).

13. In het eerste spreekuur stelt de Bedrijfsarts de probleemanalyse op, inclusief een advies van het Plan van Aanpak.
14. Er dient oprechte aandacht (en tijd) voor het individu te zijn zoals omschreven in de interne waarden en ambities van de Opdrachtgever. De gesprekken vinden fysiek plaats.
15. Het is mogelijk voor leidinggevendenden om een gedeelte, niet het medische deel, van het spreekuur van de Bedrijfsarts bij te wonen (drie-gesprek), eventueel in het bijzijn van de Inzetbaarheidsadviseur.
16. Spreekuren van de Bedrijfsarts en de Arboprofessional Taakdelegatie vinden plaats op locatie(s) van Opdrachtgever en frequentie in onderling overleg.
17. Indien een medewerker een afspraak bij de Bedrijfsarts of Arboprofessional Taakdelegatie wenst buiten de kantoorlocaties van Opdrachtgever, zorgt Opdrachtnemer voor een vervangende locatie binnen de gemeente Heerlen.
18. De Bedrijfsarts en Arboprofessional Taakdelegatie evalueren de verzuim- en re-integratie-begeleiding regelmatig door middel van gesprekken conform protocollen en wettelijke regelgeving.
19. Het totale proces van de planning en backoffice, zoals het uitnodigen van medewerkers voor een spreekuur bij de Bedrijfsarts vindt plaats vanuit het systeem van Opdrachtnemer hetgeen voor Opdrachtgever, medewerker, Leidinggevende en Inzetbaarheidsadviseur inzichtelijk is in AFAS, behoudens het medische gedeelte. De Inzetbaarheidsadviseurs hebben inzicht in de agenda's en planning van de Bedrijfsarts en Arboprofessional Taakdelegatie.
20. Terugkoppeling van de gesprekken door Bedrijfsarts naar Opdrachtgever volgt bij voorkeur direct na het spreekuur, of uiterlijk binnen 1 werkdag.
21. Leidinggevende kunnen altijd contact zoeken met de verantwoordelijke Arboprofessional Taakdelegatie voor dossier overleg.
22. Van elke belangrijke mutatie of een upload van een verslag in de verzuimapplicatie ontvangen de leidinggevendenden een signaal.
23. Op basis van de probleemanalyse dient leidinggevende van Opdrachtgever binnen twee weken na de probleemanalyse een plan van aanpak op te stellen. De Inzetbaarheidsadviseur ondersteunt en bewaakt de voortgang.
24. Iedere keer dat er een bijstelling van de probleemanalyse door de Bedrijfsarts wordt gemaakt, dient de leidinggevende een bijstelling van het plan van aanpak te maken. De Inzetbaarheidsadviseur ondersteunt en bewaakt de voortgang.
25. De Bedrijfsarts en Arboprofessional Taakdelegatie leveren 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.
26. De Bedrijfsarts adviseert ten aanzien van de inzet van interventies, werkt samen met de zorgverleners/ specialisten en levert tijdig de benodigde informatie aan bij de behandelaar.
27. De Inzetbaarheidsadviseur meldt de arbeidsongeschikte medewerker in week 42 ziek bij het UWV.
28. Rond week 52 dient leidinggevende (eventueel in samenwerking met de Inzetbaarheidsadviseur) van Opdrachtnemer een z.g. 1e jaarevaluatie op te stellen. De Inzetbaarheidsadviseur houdt er toezicht op dat dit geschiedt.
29. 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. Opdrachtnemer verzorgt het medische deel en Opdrachtgever (Inzetbaarheidsadviseur) het niet-

medische deel.

30. Rond de 89e week wordt medewerker door de Arboprofessional Taakdelegatie opgeroepen bij de Bedrijfsarts voor het opstellen van een actueel oordeel in verband met de WIA-aanvraag. Opdrachtnemer verzorgt het medische deel.
31. Gedurende het gehele re-integratietraject geldt dat:
 - a. Indien er tussen partijen (periodieke) behoefte is aan een (telefonische) voorbespreking of dossieroverleg, kan er tussen leidinggevende / Inzetbaarheidsadviseur / Arboprofessional Taakdelegatie en/of Bedrijfsarts nadere (telefonische) afstemming plaatsvinden, die wordt vastgelegd in het dossier.
 - b. Van elke belangrijke mutatie of een upload van een verslag in de verzuimapplicatie ontvangen de leidinggevende een taak in AFAS, indien een actie van hen vereist is.
 - c. Er oprechte aandacht (en tijd) voor het individu dient te zijn zoals omschreven in de interne kernwaarden en ambities van de Opdrachtgever.

2.3 Terugkoppeling

De terugkoppelingen die de Bedrijfsarts en/of Arboprofessional TD geven na alle activiteiten zijn gericht op het uitgangspunt wat de verzuimende medewerker nog wel kan.

In de terugkoppeling zijn in elk geval de volgende onderdelen opgenomen en concreet uitgewerkt:

- Belastbaarheid (in percentages);
- Verzuimsoort (fysiek/ mentaal/ i.v.m. zwangerschap/ werk gerelateerd etc.);
- Beperkingen;
- Arbeidsmogelijkheden (eigen werk/ aangepast werk/ ander werk);
- Opbouwschema (indien er re-integratie mogelijkheden zijn);
- Inschatting verzuimduur (kort/ middellang/ lang/ > 1 jaar) à tijdspaden ook beschrijven/ concreet maken wat dan kort is en wat lang is.

2.4 Afspraken bij frequent verzuim

Bij frequent verzuim (3x verzuimen binnen 12 voorafgaande maanden) zal bij de 4e verzuimmelding extra aandacht, terugkoppeling en opvolging gegeven worden, waarbij concrete acties vastgelegd worden.

Hoofdstuk 3 | Bedrijfsmaatschappelijk werk

3.1 Dienstverlening

De dienstverlening bestaat uit het bieden van maatschappelijk werk aan medewerkers van Opdrachtgever. Deze werkzaamheden dienen als ondersteuning en zijn gericht op het bevorderen van het welzijn van medewerkers, het versterken van hun zelfredzaamheid en het voorkomen van uitval. De dienstverlening richt zich zowel op werk gerelateerde problematiek als op privéomstandigheden die invloed hebben op het functioneren.

De dienstverlening vindt plaats op basis van een doorverwijzing van de Bedrijfsarts en/of Arbodeskundige TD.

Werkzaamheden kunnen zowel op locatie van Opdrachtgever plaatsvinden, maar ook op locatie van Opdrachtnemer binnen een straal van 25 kilometer van Opdrachtgever (Geleenstraat 25 te Heerlen).

Er vindt geen overdracht van lopende trajecten plaats. Trajecten welke lopen bij ingang van de nieuwe Overeenkomst worden door de huidige partij voltooid. Per ingangsdatum van de Overeenkomst worden enkel nieuw opgestarte trajecten onder de nieuwe overeenkomst uitgevoerd.

3.2 Werkzaamheden

Het maatschappelijk werk bestaat uit:

- psychosociale ondersteuning bij werk gerelateerde/privéproblemen;
- kortdurende begeleidingstrajecten (bijvoorbeeld 3 tot 6 gesprekken);
- preventieve gesprekken;
- consultatie en advisering aan HR en leidinggevend (met toestemming van de medewerker);
- begeleiding team collegiale opvang;
- eventuele doorverwijzing bij zwaardere problematiek.

Hoofdstuk 4 | Disciplines en vervanging

4.1 Algemeen

In het algemeen voldoet Opdrachtnemer aan het volgende:

1. Opdrachtnemer heeft de beschikking over professionals die passen bij de Opdrachtgever.
2. De Bedrijfsarts en Arboprofessional TD moeten de meest recente VOG overleggen voor het aangaan van de contractuele overeenkomst. Dit geldt ook voor wijzigingen van Bedrijfsarts of Arboprofessional TD tijdens de looptijd van het contract.
3. De Bedrijfsarts en Arboprofessional TD nemen de door de Nederlandse vereniging van arbeids- en bedrijfsgeneeskunde opgestelde beroepsprofielen, codes en protocollen in acht.
4. De Bedrijfsarts en Arboprofessional TD houden zich aan de regeling procesgang eerste en tweede ziektejaar en stellen derhalve conform de Wet Verbetering Poortwachter alle relevante documenten op.
5. Arboprofessional TD is minimaal HBO opgeleid en beschikt over sterk coachende kwaliteiten.
6. De Bedrijfsarts en Arboprofessional TD beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn sociaal en communicatief vaardig.
7. De geprognostiseerde uren per week, op basis van 48 weken per jaar (de 4 weken vakantie worden verspreid over het kalenderjaar), zijn:
 - ✓ 16 uur Bedrijfsarts
 - ✓ 8 uur Arboprofessional TD
 - ✓ 5 uur Bedrijfsmaatschappelijk werker
8. De uren dat de professionals aanwezig zijn bij Opdrachtgever worden in onderling overleg bepaald, waarbij enkel de maandagen, dinsdagen en donderdagen dienstverlening mogelijk is.
9. Opdrachtgever is gerechtigd om het aantal uren dienstverlening per professional, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, halfjaarlijks, te wijzigen.
10. Zowel de Bedrijfsarts als de Arboprofessional Taakdelegatie beschikken over ervaring als Bedrijfsarts of Arboprofessional Taakdelegatie onder andere met betrekking tot inhoudelijke thema's zoals psychosociale arbeidsbelasting en duurzame belastbaarheid.
11. Het profiel van zowel de Bedrijfsarts als de Arboprofessional Taakdelegatie voldoet aan een aantal eisen. Zowel de Bedrijfsarts als de Arboprofessional Taakdelegatie:
 - a. Conformereren zich aan de visie op het (ziekte)verzuim van de Opdrachtgever.
 - b. Hebben een proactieve houding en handelen en adviseren hiernaar.
 - c. Zijn doortastend en ze zijn bedrijfsmatig optredende professionals die koersen op inzetbaarheid en de-medicalisering.
 - d. Stellen zich onafhankelijk op naar medewerker en Leidinggevenden en hebben oog voor zowel het belang van Opdrachtgever als de medewerker.
 - e. Zijn professionele gesprekspartners voor medewerkers, Leidinggevenden en Ondernemingsraad en in staat op verschillende niveaus van de organisatie helder en praktisch te adviseren en te communiceren over het (ziekte)verzuim en preventieve maatregelen.
 - f. Werken samen met de deskundigen binnen de organisatie en de door de Opdrachtgever ingehuurd specialisten en deskundigen.
 - g. Spannen zich in om bekend te raken en te blijven met de organisatie.
 - h. Zijn in staat om verzuimcijfers/-analyses op de juiste wijze te interpreteren en van advies te voorzien mede gerelateerd aan relevante referentiegroepen. Zij hebben hierin een proactieve houding en koppelen tijdig ontwikkelingen in de verzuimcijfers terug met Opdrachtgever.
 - i. Kunnen adviseren in de aanpak van actuele thema's bij de Opdrachtgever.
 - j. Leveren een eenduidig en concreet advies op basis van een gerichte vraagstelling van

Opdrachtgever.

- k. Zijn in staat het onderliggende probleem van ziekmelding bespreekbaar te maken en hebben oog voor de complexiteit en vele verschijningsvormen van discriminatie.

4.2 Bedrijfsarts

De Bedrijfsarts (van Opdrachtnemer) voldoet minimaal aan:

1. De Opdrachtnemer vult de functie van Bedrijfsarts in met één of twee vaste Bedrijfsarts(en).
2. De Bedrijfsarts is BIG geregistreerd en toont de BIG-registratie aan voor het aangaan van de contractuele overeenkomst.
3. De Bedrijfsarts is aantoonbaar op de hoogte van de werkwijze en de protocollen van het UWV.
4. De Bedrijfsarts ondersteunt de Opdrachtgever bij bezwaar en beroepsprocedures.
5. De Bedrijfsarts 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 andere toekomstige wet- en regelgeving.
6. De Bedrijfsarts is in staat om rapportages volgens de systematiek van het inzetbaarheidsprofiel te maken, daarbij ondersteund door de NVAB-standaarden.
7. De Bedrijfsarts werkt volgens de StECR richtlijnen (stichting expertisecentrum re-integratie).
8. De Bedrijfsarts heeft affiniteit met de verschillende doelgroepen van Opdrachtgever.

4.3 Arboprofessional TD (Taakdelegatie)

De Arboprofessional TD (van Opdrachtnemer) voldoet minimaal aan:

1. De Opdrachtnemer vult de functie van Arboprofessional in met één vaste professional;
2. De Arboprofessional TD heeft een medische achtergrond (medisch/paramedisch profiel en affiniteit);
3. De Arboprofessional TD voert, onder verantwoordelijkheid en supervisie van de bedrijfsarts, gedelegeerde werkzaamheden uit binnen de verzuimbegeleiding, re-integratie en preventie. De Arboprofessional TD ondersteunt de bedrijfsarts door gesprekken met medewerkers te voeren, relevante informatie te verzamelen, de voortgang van het verzuimproces te bewaken en conceptadviezen voor te bereiden.
4. De Arboprofessional TD handelt binnen de afgesproken kaders van de bedrijfsarts en neemt geen zelfstandige medische besluiten. De bedrijfsarts blijft eindverantwoordelijk voor de medische beoordeling, advisering en besluitvorming. De Arboprofessional TD waarborgt daarbij de privacy van medewerkers en verwerkt uitsluitend informatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van de gedelegeerde taken.
5. Dit sluit aan bij de NVAB-leidraad: taakdelegatie gebeurt onder supervisie en de eindverantwoordelijkheid blijft bij de bedrijfsarts. Ook moet de bedrijfsarts afspraken maken over privacy en toezien op naleving daarvan.
6. De Arboprofessional TD heeft affiniteit met de verschillende doelgroepen van Opdrachtgever.

4.4 Bedrijfsmaatschappelijk werker

De Bedrijfsmaatschappelijk werker voldoet minimaal aan:

1. De Opdrachtnemer vult de functie van Bedrijfsmaatschappelijk werker in met één vaste professional;
2. De Bedrijfsmaatschappelijk werker beschikt over minimaal een afgeronde relevante hbo-opleiding, zoals maatschappelijk werk of sociaal werk, en een geldige beroepsregistratie, zoals SKJ, NVMW of een vergelijkbaar erkend register.
3. De Bedrijfsmaatschappelijk werker heeft een brede kennis van (gemeentelijke) regelingen die relevant zijn, en ingezet kunnen worden ter ondersteuning van medewerkers van Opdrachtgever.
4. De Bedrijfsmaatschappelijk werker heeft aantoonbare ervaring met het bieden van psychosociale ondersteuning aan medewerkers van Opdrachtgever.

5. De Bedrijfsmaatschappelijk werker voert de dienstverlening uit volgens geldende beroepscode en ethische richtlijnen.

4.5 Uitval – Vervanging

In het geval van uitval, wordt vervanging als volgt opgelost:

1. De Opdrachtgever, in de persoon van de Inzetbaarheidsadviseur, wordt onmiddellijk door de Opdrachtnemer geïnformeerd over de tijdelijke uitval of het vertrek van de Bedrijfsarts / Arboprofessional TD.
2. Bij tijdelijke uitval van de Bedrijfsarts / Arboprofessional TD draagt de Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen zorg voor tijdelijke vervanging door een functionaris met vergelijkbare kwaliteiten.
3. Inzet van een tijdelijke vervanger bij afwezigheid of vertrek van de Bedrijfsarts / Arboprofessional TD wordt door de Opdrachtnemer gegarandeerd.
4. Bij vervanging van De Bedrijfsarts of de Arboprofessional TD stelt de Opdrachtnemer tenminste twee vervangers voor waaruit de Opdrachtgever een keuze kan maken.
5. Opdrachtgever heeft het recht om met gegronde redenen een voorgestelde vervangende functionaris af te keuren, in welk geval Opdrachtnemer verplicht is een alternatieve vervanger aan te dragen, tot de positie is vervuld met instemming van Opdrachtgever.
6. Indien Opdrachtnemer, bij uitval-vervanging Bedrijfsartsen of Arboprofessional TD, niet binnen vijf werkdagen hierin kan voorzien is Opdrachtgever gerechtigd zelf hiervoor te zorgen door (tijdelijke) inleen via een andere organisatie. De meerprijzen, (verschil tarief (tijdelijke) inhuur via de andere organisatie en het tarief van Opdrachtnemer, is voor rekening van Opdrachtnemer.
7. Indien Opdrachtnemer, bij uitbreiding van het aantal uren Bedrijfsartsen of Arboprofessional TD, niet binnen 30 kalenderdagen hierin kan voorzien is Opdrachtgever gerechtigd zelf hiervoor te zorgen door (tijdelijke) inleen via een andere organisatie. De meerprijzen, (verschil tarief (tijdelijke) inhuur via de andere organisatie en het tarief van Opdrachtnemer, is voor rekening van Opdrachtnemer.
8. Wanneer binnen een termijn van 2 maanden geen geschikte nieuwe Bedrijfsarts / Arboprofessional TD wordt ingezet, is dit reden om de lopende Overeenkomst open te breken dan wel te ontbinden. Het oordeel van de Opdrachtgever is hierbij leidend. Eventuele kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
9. De Opdrachtnemer is verplicht een andere Bedrijfsarts en/of Arboprofessional TD aan te bieden indien de Opdrachtgever van oordeel is dat de Bedrijfsarts / Arboprofessional TD niet langer gehandhaafd kan worden. Het oordeel van de Opdrachtgever dient met redenen te zijn omkleed. Behoudens vertrek omwille van dringende of dwingende reden krijgt de Opdrachtnemer vooraf de kans te werken aan verbetering binnen een redelijke termijn.
10. Het functioneren van de Bedrijfsarts en/of Arboprofessional TD wordt jaarlijks geëvalueerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
11. Indien uit de evaluatie naar voren komt dat het eindoordeel ten aanzien van het functioneren van de Bedrijfsarts en/of Arboprofessional TD onvoldoende is, is dit een reden de Opdrachtnemer in gebreke te stellen, waarbij een termijn van 3 weken geldt.
12. De kosten voor inwerken van nieuw personeel en overdracht zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 5 | Planning, ziek- en hersteld melden en backoffice

De medewerkers en/of leidinggevenden zorgen voor de ziek- en herstel meldingen in AFAS. Die meldingen worden middels de koppeling doorgezet naar het systeem van de Opdrachtnemer.

De Inzetbaarheidsadviseurs vragen afspraken bij de Bedrijfsarts en/of Arboprofessional TD aan via het systeem van Opdrachtnemer. De afdeling backoffice van Opdrachtnemer legt de afspraken vast in de agenda van de Bedrijfsarts en/of Arboprofessional TD en stuurt de uitnodiging naar de medewerkers. Een kopie van de uitnodigingen worden via het systeem van Opdrachtnemer verzonden naar AFAS. Opdrachtgever krijgt het signaal en kan de uitnodigingen raadplegen.

Afspraakwijzigingen vinden altijd plaats via leidinggevenden.

Onder planning en backoffice vallen de ondersteunende werkzaamheden die nodig zijn voor de uitvoering van de dienstverlening, waaronder planning van afspraken, administratieve ondersteuning, bereikbaarheid, verwerking van gegevens en ondersteuning bij rapportages en facturatie.

De verzuimende medewerker wordt minimaal één week van tevoren uitgenodigd voor het spreekuur. Indien hiervan wordt afgeweken geschiedt dit altijd in overleg met de Inzetbaarheidsadviseur. Twee dagen voor de afspraak wordt de medewerker herinnerd aan zijn afspraak door Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 6 | Implementatie

Opdrachtnemer heeft een implementatieplan opgesteld waarin de ten minste de volgende zaken aan de orde komen zoals:

1. Samen met Opdrachtgever het Verzuimprotocol evalueren en waar nodig bijstellen.
2. In samenwerking met Opdrachtgever zorgdragen voor de communicatie naar Leidinggevenden en medewerkers.
3. De coaching van Leidinggevenden en in overleg overige medewerkers.
4. Formuleren van werkafspraken op operationeel niveau.
5. Bij aanvang van de samenwerking (voor ingang van de Overeenkomst) bezoeken de Arboprofessionals Taakdelegatie tezamen met de Bedrijfsarts de locaties van de Opdrachtgever.

Naast een locatiebezoek zal er samengewerkt worden om alle lopende verzuimdossiers te 'checken'. De volgende werkwijze wordt gehanteerd:

- Een check of aan alle verplichtingen van de WVP is voldaan.
- Vaststellen wanneer de medewerker voor het laatst bij de Bedrijfsarts is geweest.

Op het moment dat Opdrachtnemer een nulmeting of 'scan' wenst in te zetten als onderdeel van de implementatie van de dienstverlening, dan dient dit eveneens worden opgenomen binnen de kosten voor de implementatie. Het is niet toegestaan om hiervoor aanvullende kosten te berekenen, tenzij partijen dit nadrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

Hoofdstuk 7 | Overige bepalingen

De volgende overige bepalingen zijn van toepassing:

1. Inzake arbeidsomstandigheden heeft iedere medewerker, ook zonder verzuimmelding, direct toegang tot de bedrijfsarts 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 uw personeel te voorkomen.
2. Op aanvraag van de Inzetbaarheidsadviseur is het mogelijk om direct toegang tot de bedrijfsarts te krijgen via een spoedspreekuur. De Inzetbaarheidsadviseur kan zelf het initiatief hiertoe nemen of ontvangt een aanvraag van leidinggevenden of medewerkers. De Inzetbaarheidsadviseur beoordeelt de aanvragen en geeft advies.
3. Een medewerker die het niet eens is met de diagnose van de bedrijfsarts, mag een second opinion of een deskundigen oordeel bij het UWV aanvragen. Deze second opinion komt van een andere bedrijfsarts die niet werkzaam is bij Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verplicht dit te faciliteren. De bedrijfsarts is verplicht om mee te werken. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever en worden separaat anoniem doorbelast op basis van het uurtarief Bedrijfsarts.
4. De bedrijfsarts en de Arboprofessionaal Taakdelegatie krijgen vrije toegang tot de werkvloer, om een duidelijker beeld te krijgen van gezondheidsrisico's bij Opdrachtgever. De bedrijfsarts kan met deze informatie de Opdrachtgever beter adviseren over aanpassingen van werkprocessen die de gezondheid op het werk stimuleren, risico's verminderen en zo uitval voorkomen. De bedrijfsarts mag ook een andere deskundige vragen het werkplekbezoek uit te voeren, na goedkeuring van de Opdrachtgever en in basis gebruik te maken uit de providerboog van Opdrachtgever. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever en worden separaat anoniem doorbelast op basis van het uurtarief bedrijfsarts c.q. andere deskundige.
5. Opdrachtnemer of 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.
6. De bedrijfsarts signaleert, voor zover bekend en altijd achteraf, aan de Opdrachtgever de zogenaamde vangnetgevallen en zwangerschap. Voorwaarde hiervoor is dat Opdrachtnemer toestemming heeft van de betreffende medewerker. Opdrachtgever meldt de vangnetgevallen vervolgens zelf aan het UWV, (ook vroegere of lopende WIA c.q. WAO).
7. De Opdrachtnemer toetst de door Opdrachtgever opgestelde RIE's. Dit bestaat in ieder geval uit:
 - ✓ Het toetsen van de volledigheid van de risico's en de bijzondere verplichtingen.
 - ✓ Het toetsen van de juistheid en wijze van prioritering van de risico's.
 - ✓ Het toetsen van haalbaarheid en organisatie van de maatregelen in het plan van aanpak in samenhang met de prioritering.
8. De Bedrijfsarts werkt nauw samen met de preventiemedewerker betreffende RIE-gerelateerde werkzaamheden.
9. De Bedrijfsarts neemt, deel aan (periodieke) overleggen op locatie van Opdrachtgever. Dit betreft het Sociaal Medisch Teams overleg (eventueel in aanwezigheid van de Inzetbaarheidsadviseur), het maandelijks verzuimoverleg en het Arbo kwartaaloverleg (met OR). De Bedrijfsarts signaleert trends, beleidsmatige aandachtspunten en adviseert over te nemen maatregelen voor de organisatie.
10. De Bedrijfsarts of Arboprofessionaal Taakdelegatie attendeert Opdrachtgever op een eventuele mogelijkheid om loondoorbetalingsverplichtingen op derden te verhalen, betoont zich hierin proactief (regresrecht).
11. Opdrachtgever vindt een duurzame werkhervatting belangrijker dan een snelle volledige werkhervatting. In dat kader hecht Opdrachtgever aan de toepassing van de duurzaamheidstoets bij medewerkers die

langdurig of frequent verzuimden én waarbij twijfel bestaat bij de duurzaamheid van de werkhervatting.

12. In die situatie dat er gebruik gemaakt dient te worden van derden dient dit in principe plaats te vinden uit de providerboog van Opdrachtgever.
13. Ingevolge de Arbeidsomstandighedenwet en de Wet op de Ondernemingsraden heeft Opdrachtnemer in ieder geval in onderstaande situaties rechtstreeks contact met ondernemingsraad van Opdrachtgever over:
 - ✓ Kopie van alle definitieve adviesrapportages op organisatieniveau.
 - ✓ Kopie van de verzuimrapportages.
 - ✓ Vragen inzake arbeidsomstandigheden en verzuim.
 - ✓ Periodieke evaluatie van de dienstverlening met de ondernemingsraad.
14. Opdrachtnemer heeft geen andere relatie met het UWV dan op grond van wettelijke verplichtingen.

Hoofdstuk 8 | Actualiteiten en kennisdeling

8.1 Actualiteiten en kennisdeling

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever tijdig over wijzigingen in de wettelijke verplichtingen rondom Arbo- en verzuimbeleid alsook over trends en ontwikkelingen.

De Opdrachtnemer bevordert actief de kennis en vaardigheden van leidinggevenden op het gebied van verzuimbegeleiding door halfjaarlijks een trainingsronde van één dagdeel (4 uur) te verzorgen.

Per trainingsronde nemen drie afzonderlijke groepen leidinggevenden deel. Iedere groep volgt één dagdeel van 4 uur. Dit betekent dat de Opdrachtnemer per trainingsronde in totaal drie dagdelen (12 uur) aan training verzorgt en op jaarbasis zes dagdelen (24 uur) aanbiedt. De inhoud van de trainingen wordt in onderling overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vastgesteld. Bij iedere training is altijd een trainingsacteur aanwezig.

Hoofdstuk 9 | ICT & Privacy

9.1 Digitaal systeem en beveiliging

Opdrachtgever werkt met het geautomatiseerd systeem (AFAS). Hierin kan door Opdrachtgever alleen procesinformatie betreffende het verzuim worden opgeslagen.

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een veilig werkend systeem t.a.v. de medische informatie, conform wetgeving en richtlijnen.

Het ICT systeem is optimaal beveiligd in het kader van het dataverkeer en de opslag van gegevens en voldoet aan de privacywet AVG.

Het ICT systeem van Opdrachtnemer dient tweezijdig te koppelen met het systeem van Opdrachtgever en biedt mogelijkheden voor niet medische informatie-uitwisseling en taaksignalering.

Opdrachtnemer garandeert dat vanaf contractdatum de koppeling met de ICT-systemen van Opdrachtgever gerealiseerd zijn. Er moet ingezet worden op geen dubbele (administratieve) handelingen. Dit zodat Opdrachtnemer nog dezelfde dag de verzuimmelding in behandeling kan nemen en actie kan ondernemen.

Opdrachtnemer dient te borgen dat storingen – veroorzaakt door de aanbieder van het softwaresysteem van Opdrachtnemer – onder de verantwoordelijkheid vallen van de Opdrachtnemer en binnen 48 uur worden verholpen.

De gegevensuitwisseling tussen het systeem van Opdrachtnemer en het systeem van Opdrachtgever en vice versa is altijd adequaat beveiligd. De beveiliging voldoet minimaal aan de veiligheidsrichtlijnen van de overheid. Hierbij wordt rekening gehouden dat bij uitwisseling van persoonsgegevens Opdrachtgever primair inzet op koppelen via de gemeentelijke ESB (Managed Integrations).

De koppeling dient gebruikt te worden om menselijke handelingen weg te filteren. Dat heet: na registratie van het verzuim in het systeem van Opdrachtgever zal er automatisch een gegevensbericht verstuurd worden naar het systeem van Opdrachtnemer voor de verdere afhandeling aan de kant van Opdrachtnemer. Vanuit het systeem van Opdrachtnemer dienen er gegevensbericht(en) teruggestuurd te worden naar het systeem van Opdrachtgever met statusupdates die in het HR proces verwerkt worden (wederom zonder menselijk handelen).

9.2 Gegevensuitwisseling

Partijen wisselen in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens uit met elkaar (hetzij eenzijdige verstrekking, hetzij wederkerige uitwisseling). Partijen verwerken de betreffende persoonsgegevens allebei voor eigen doeleinden. Dat het van belang is dat deze gegevensverwerking rechtmatig en zorgvuldig geschiedt dienen afspraken hieromtrent te worden vastgelegd:

- Dat in het geval van datalekken aan de zijde van ontvangende partij de verstrekken partij hiervan op de hoogte wordt gesteld.
- Opdrachtgever vindt het belangrijk om aanvullende afspraken te maken omtrent voornoemde uitwisseling van persoonsgegevens.

9.3 Verwerking in de EER

De gegevensopslag in zijn geheel is onderbracht in een datacenter binnen de EER. Ook het transport van gegevens vindt plaats binnen de EER.

9.4 Rechten van betrokkenen

Dienstverlener dient maatregelen genomen te hebben om de rechten van betrokkenen, voor zover zij persoonsgegevens verwerkt voor eigen doelen, conform AVG hoofdstuk III Rechten van betrokkene te borgen.

9.5 DPIA's

Voor hoog-risico-verwerkingen dient de dienstverlener uitgevoerde DPIA's te kunnen overleggen.

9.6 Bewaar-en vernietigingstermijnen

Het verzuimbeheersysteem voldoet aan privacy by design en privacy by default en past wettelijke bewaar- en vernietigingstermijnen toe.

9.7 Informatiebeveiliging

Opdrachtnemer moet voldoen aan:

- NEN 7510
- NEN 7512
- NEN 7513
- NTA 7516

Om de informatiebeveiliging te kunnen waarborgen vindt Opdrachtgever het belangrijk dat een 3-jaarlijkse risicobeoordeling plaatsvindt op de informatiebeveiliging en dat afdoende maatregelen worden genomen om die risico's te verkleinen.

De leveranciers van de arbodienst, die hardware (hostingomgeving), netwerkverbindingen of softwarepakket(ten) ter ondersteuning van de dienstverlening, installeren, onderhouden, beheren en daartoe fysieke of logische toegang hebben tot de informatiesystemen zijn NEN-EN-ISO/IEC 27001 gecertificeerd door een daartoe geaccrediteerde CI.

9.8 Cliëntenportaal

Indien dienstverlener een cliëntenportaal beschikbaar stelt wordt 2FA voor authenticatie vereist.

9.9 Verzuimsysteem en -meldingen

De verzuimmeldingen geschieden door de medewerker in het systeem van Opdrachtgever waarna er een directe synchronisatie plaatsvindt naar het systeem van Opdrachtnemer.

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

Hoofdstuk 10 | Rapportage en informatievoorziening

10.1 Kwartaalrapportage

Per kwartaal zal de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een rapportage zenden met daarin minimaal:

1. Trends en ontwikkelingen in het verzuim van Opdrachtgever.
2. Adviezen op inzet aangepast werk.
3. Adviezen voor verzuimreductie, preventie.
4. Inzicht in de wachttijd voor spreekuren bij de Bedrijfsarts.
5. Klachtenafhandeling.

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

10.2 Halfjaarlijkse rapportage

De Opdrachtnemer stelt binnen 6 weken 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.

De rapportage bevat in ieder geval:

1. Verzuimpercentage op domein- en teamniveau;
2. Meldingsfrequentie op domein- en teamniveau;
3. Verzuimfrequentie op domein- en teamniveau;
4. Nul frequentie op domein- en teamniveau;
5. Ziekteverzuimoorzaken in percentages: 'werk gerelateerde' psychische redenen', 'beperkingen m.b.t. het bewegingsapparaat & neurologie' en 'overige';
6. Inzicht in de wachttijd voor spreekuren bij de Bedrijfsarts;
7. Informatie betreffende KPI 1 (per halfjaar);
8. Informatie betreffende KPI 2 (per halfjaar);
9. Informatie betreffende KPI 3 (per halfjaar).
10. Advies over aanpak.

10.3 Direct informeren

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever per omgaande over:

- Intrekken certificering.
- Stellen van een eis aan de Arbodienst door de Arbeidsinspectie/Inspectie SZW.
- Boeteoplegging aan de Arbodienst door de Arbeidsinspectie/Inspectie SZW.
- vervallen van Big-registraties.

Hoofdstuk 11 | Communicatie en evaluatie

De Opdrachtnemer benoemt op strategisch en operationeel niveau één accountmanager die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving van de Overeenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt daarnaast één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en de verdere invulling van de Overeenkomst, en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De overleggen, onderdeel uitmakende van de basisdienstverlening, zijn onderverdeeld in de volgende structuur:

1. Minimaal één keer per halfjaar is er na het verschijnen van de rapportage overleg met de directie van Opdrachtgever op strategisch niveau waarbij de kwaliteit van de dienstverlening wordt besproken, zoals:
 - ✓ Contractafspraken;
 - ✓ Ontwikkelingen van verzuimcijfers;
 - ✓ Kwalitatieve uitkomsten overlegmomenten;
 - ✓ Ontwikkelingen KPI.
2. Minimaal één keer per halfjaar is er multidisciplinair overleg tussen de kerndeskundigen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de evaluatie van de dienstverlening, de ziekteverzuimbegeleiding en het arbeidsomstandighedenbeleid. Er vindt tevens besluitvorming plaats;
3. Elk kwartaal is er overleg met de Ondernemingsraad van de Opdrachtgever over onder andere behaalde resultaten, ontwikkelingen, aandachtspunten en verzuimanalyses;
4. Eén keer per maand is er operationeel overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over onder andere de operationele invulling van het contract en de planning van de uren;
5. Vier keer per jaar, per domein (3 domeinen) SMO-overleggen.

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Strategisch	Directie Teammanager M&O Inzetbaarheids-adviseurs	Directie	2x per jaar	Algemeen: kwaliteit van de dienstverlening. Contractafspraken. Ontwikkelingen van verzuimcijfers. Kwalitatieve uitkomsten overlegmomenten. Ontwikkelingen KPI.
Operationeel-Multidisciplinair	Kerndeskundigen	Kerndeskundigen	2x per jaar	Ziekteverzuimbegeleiding. Arbodsomstandighedenbeleid. Besluitvorming.
Operationeel-OR	Ondernemingsraad (OR) Inzetbaarheids-adviseurs Preventiemedewerker	Bedrijfsarts Arbodeskundige TD Bedrijfsmaatschappelijk werker	4x per jaar	Behaalde resultaten. Ontwikkelingen. Verzuimanalyses. Aandachtspunten.

Operationeel – operationele invulling	Inzetbaarheids-adviseurs	Accountmanager	Maandelijks	Invulling contract en planning van de uren.
---------------------------------------	--------------------------	----------------	-------------	---

De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er binnen de organisaties zijn en de nakoming van overeengekomen afspraken. Daarnaast vindt ook nog besluitvorming plaats.

De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door de Opdrachtnemer), hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Overeenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de evaluaties verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Hoofdstuk 12 | Bevoegde medewerker Opdrachtgever

Opdrachtgever heeft de Teammanager M&O en de Inzetbaarheidsadviseurs gerechtigd die namens Opdrachtgever bevoegd zijn tot het geven van Opdrachten voor de Arbodienstverlening en tot het doorvoeren van wijzigingen in het aantal in te lenen uren en inleen van overige dienstverlening. Alleen deze functionarissen zijn bevoegd tot het verstrekken van Opdrachten. Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, opdrachten door bevoegde personen kunnen worden gefactureerd.

Hoofdstuk 13 | Klachtenregeling

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

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen. Opdrachtnemer geeft binnen 5 werkdagen aan wanneer haars inziens sprake is van een complexe klacht;
- voorkoming van herhaling van klachten.

Van iedere klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Hoofdstuk 14 | Prijzen

14.1 Prijzen

Er worden prijzen uitgevraagd voor:

- Uurtarief Bedrijfsarts
- Uurtarief Arboprofessional Taakdelegatie
- Uurtarief Bedrijfsmaatschappelijk werk
- Tarief per medewerker voor Planning en backoffice
- Eenmalige implementatiekosten*
- Uurtarieven A&O adviseur, Veiligheidsdeskundige, Psycholoog en Arbeidsdeskundige**

* Onder implementatiekosten vallen:

- ✓ werkzaamheden zoals vastgelegd in hoofdstuk 5 van het programma van eisen;
- ✓ realiseren koppeling tussen ICT-systemen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
- ✓ Importeren van verzuimgegevens in het systeem van Opdrachtnemer;
- ✓ Voor aanvang van de opdracht Opdrachtgever voorzien van handleiding voor gebruik van ICT-systeem;
- ✓ werkzaamheden ter voorbereiding (inleeskosten) door Opdrachtnemer en kennismaking tussen Partijen.

** De uurtarieven A&O adviseur, Veiligheidsdeskundige, Psycholoog en Arbeidsdeskundige worden uitgevraagd aangezien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst een keuze kan maken deze via de Opdrachtnemer in te lenen. Er is dan reeds een uurtarief vastgelegd en in het kader van rechtmatigheid aanbesteed via deze aanbestedingsprocedure. PS: Er wordt momenteel geen gebruik gemaakt van externe leveranciers voor deze functionarissen en er is geen zekerheid over de inleen en mate van inleen van deze deskundigen in de toekomst.

14.2 Urenprognose

Er is een geprognostiseerd aantal uren per week en aantal weken ingevuld. Aan de geprognostiseerde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

De geprognostiseerde uren per week, op basis van 48 weken per jaar:

Bedrijfsarts	16 uur
Arboprofessional Taakdelegatie	8 uur
Bedrijfsmaatschappelijk werker	5 uur

Alle contactmomenten, overleggen, diensten en activiteiten in het kader van de regulier basisdienstverlening vallen onder het volume aan uren dat contractueel is vastgelegd, tenzij middels een aanvullende schriftelijke opdracht anders overeengekomen.

De planning en backoffice worden door Opdrachtnemer uitgevoerd. Met betrekking tot het vaststellen van de planning zal de Opdrachtnemer afstemming zoeken met Opdrachtgever. Bij het opstellen van de planning bewaakt de Opdrachtnemer de wettelijke termijnen vanuit de Wet verbetering poortwachter.

14.3 Indexering

De prijzen staan vast tot en met 31 december 2027. Na deze datum kunnen de prijzen jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2028. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatie van de maand oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2020=100)'. (Bron: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85663NED>)

Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december. Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

14.4 Normtijden

Activiteit	Normtijd
Telefonisch contact (triage)	10 minuten
Eerste consult (fysiek en/of telefonisch)	45 minuten
Vervolgconsult	30 minuten
Probleemanalyse	45 minuten
Verkorte verklaring	45 minuten
IZP/FML	60 minuten
Actueel oordeel en rapportage WIA	90 minuten
Driegesprekken	30 minuten

Voor het opstellen van rapportages naar aanleiding van consulten mogen er geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.

14.5 Overige financiële condities

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de documenten gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

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

De medische dossiers worden kosteloos gedurende de daarvoor geldende wettelijke termijnen en de Archiefwet door Opdrachtnemer bewaard.

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

Er worden geen overige kosten, waaronder opvragen medische informatie bij derden, kosten medische apparatuur, hard- en software, reistijd en -kosten, aansluitkosten of rapportages etc. in rekening gebracht.

Hoofdstuk 15 | Facturering en betalingsvoorwaarden

15.1 Facturering

De eenmalige implementatiekosten worden gefactureerd na afronding van de implementatie.

Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf op basis van 12 gelijke delen waarbij de eventuele btw separaat wordt vermeld.

Indien meerdere facturen per maand van toepassing zijn, worden deze eenmaal per maand als verzamelfactuur gespecificeerd aangeleverd.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in PDF, gemaild naar inkoopfacturen@heerlen.nl

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Gemeente Heerlen

t.a.v. Crediteurenadministratie

Postbus 1

6400 AA Heerlen

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- productnummer;
- per team: aantal uren dienstverlening per discipline en uurtarief;
- per team: specificatie overige afgenomen dienstverlening en tarief.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

15.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. 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 de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer 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 moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Hoofdstuk 16 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

16.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

Ieder halfjaar wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de verrichte arbodienstverlening door Opdrachtnemer en heeft betrekking op onderstaande KPI's:

1. continuïteit dienstverlening (beschikbaarheid Bedrijfsarts, Arboprofessional TD en Bedrijfsmaatschappelijk werkers)
2. fysieke aanwezigheid;
3. responsetijden afhandeling vragen;
4. facturatie;
5. terugkoppeling spreekuren;
6. spoedspreekuur;
7. klachtenafhandeling.

Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer halfjaarlijks gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI's wordt aan het einde van ieder halfjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende halfjaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

16.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimumeisen voor de KPI zijn:

1. 95% van de gecontracteerde aantal uren wordt geleverd door Opdrachtnemer;
2. 95% van de gecontracteerde aantal uren Arboprofessional en Bedrijfsmaatschappelijk werkers zijn deze professionals fysiek aanwezig en werkzaam op locatie bij Opdrachtgever;
3. 90% van de vragen worden binnen 2 werkdagen beantwoord;
4. 95% van de door Opdrachtnemer verzonden facturen zijn juist en tijdig ontvangen;
5. 95% van de spreekuren zijn binnen de gestelde termijnen succesvol teruggekoppeld;
6. 95% van de spoedspreekuren zijn binnen de gestelde termijnen succesvol afgehandeld;
7. 95% van de klachten zijn binnen de gestelde termijnen succesvol afgehandeld.

16.3 Verbeterplan en mogelijke sanctie bij herhaaldelijk niet voldoen KPI('s)

Zowel binnen ieder halfjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI's. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI's, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
- 2^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Overeenkomst.

Enkel indien de twee uitgevoerde verbeterplannen niet het gewenste resultaat hebben (= voldoen aan de KPI's), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Het ontbinden van de Overeenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Hoofdstuk 17 | Social Return

17.1 Algemeen

Opdrachtgever hanteert in het kader van SROI de Beleidsregels van burgemeester en wethouders van Heerlen houdende bepalingen inzake social return arbeidsmarktregio Zuid-Limburg

De gemeenten in Zuid-Limburg hebben als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doen de gemeenten door Social Return (SR) als voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten.

Door de sociale investering van de Opdrachtnemer worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (zie onderstaand voor een beschrijving van de doelgroep) voorbereid en/of geplaatst op een duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Zo krijgt de Social Return kandidaat een kans zich te ontwikkelen als volwaardig werknemer. Invulling van de Social Return verplichting betreft maatwerk en kan passend worden gemaakt op eigen bedrijfsvoering, waarbij Opdrachtgever openstaat voor initiatieven en gelijkwaardige alternatieven, wanneer eerdergenoemde vormen niet mogelijk zijn.

De invulling gaat altijd in overleg met de Coördinator Social Return, die wordt ingezet door de gemeente en verantwoordelijk is voor de naleving van Social Return. Tenslotte kunnen rapportage- en evaluatiemomenten gedurende de looptijd van het contract aanleiding geven tot verandering van de Social Return invulling in samenspraak met de coördinator SR en met goedkeuring van Opdrachtgever.

17.2 Contactgegevens coördinatiepunt Social Return

De coördinatie van Social Return is belegd bij WSP Parkstad en deze organisatie zorgt voor coördinatie, controle, monitoring van en ondersteuning bij de realisatie. Voor advies en ondersteuning met betrekking tot Social Return neemt u contact op met Daniëlle Slangen, sroiparkstad@wsparkstad.nl, 06-11374774.

17.3 Te hanteren percentage SROI

Bij de toepassing van Social Return dient 5% van de opdrachtwaarde te worden omgezet in werkgelegenheid voor de doelgroep van Social Return. Als het om een kapitaalintensief project dan wel diensten/leveringen gaat, dan geldt 2% van de opdrachtwaarde. In een kapitaalintensief project bedraagt de verhouding materiaal/arbeid minimaal 70/30%.

In de aanbesteding wordt de Opdrachtnemer verplicht om tenminste 5% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk) aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep. De verplichting mag breder binnen de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer worden ingevuld dan alleen op onderliggende opdracht, zolang het verband houdt met het voorwerp van de opdracht. De Social Return verplichting dient binnen de looptijd van de opdracht (inclusief eventuele verlengingen en onderhoudstermijn) te worden gerealiseerd.

17.4 Doelgroep

Tot de doelgroep van Social Return behoren:

- a. Uitkeringsgerechtigden in het kader van de
 - Participatiewet, Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (loaw) en Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen loaz

- Werkloosheidswet
- Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)/ Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong)
- Algemene Nabestaandenwet (ANW)
- Dan wel rechtsopvolgers van deze regelingen
- b. Personen die gebruik maken van voorzieningen/instrumenten van één van bovengenoemde regelingen en daardoor geen uitkering meer ontvangen (waaronder personen werkzaam op een gesubsidieerde arbeidsplaats)
- c. Niet uitkeringsgerechtigden zoals bedoeld in de Participatiewet
- d. Met werkloosheid bedreigde inwoners
- e. Personen behorende tot de doelgroep Wet Sociale Werkvoorziening (Wsw-ers)
- f. Kandidaten doelgroepregister
- g. BOL/BBL-leerlingen (voor maximaal 50% van de opdrachtwaarde).

17.5 Duur meetellen

Medewerkers met een vastgestelde arbeidsbeperking mogen minimaal twee jaar en langer bij een voortdurende indicatie worden meegeteld. Wanneer medewerkers vanuit de doelgroep zijn geplaatst via Social Return dan mogen zij minimaal gedurende twee jaar worden meegeteld voor Social Return. Leerlingen die BOL/BBL-traject volgen, mogen gedurende de gehele opleiding worden meegeteld.

17.6 Procedure na gunning

Opdrachtnemer dient binnen zeven dagen na de mededeling omtrent gunnen contact op te nemen met het coördinatiepunt SR. Met Opdrachtnemer worden binnen de kaders van onderliggende aanbesteding na de gunning nadere prestatieafspraken gemaakt over de concrete invulling van de Social Return verplichting. De prestatieafspraken (inclusief de wijze waarop de nakoming ervan verantwoord zal worden) maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

17.7 Verantwoording en rapportage Social Return

1. Alvorens een kandidaat kan worden opgevoerd als kandidaat Social Return dient dit worden voorgelegd en geaccordeerd.
2. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek –conform afspraak- met behulp van het rapportageformat over de voortgang van de invulling van de Social Return-verplichting en onderbouwt deze met bewijsstukken,
3. Wanneer er sprake is van inleenconstructies dienen op aanvraag facturen inzichtelijk te worden gemaakt.
4. Kosten in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met gedetailleerde nota's van de scholing. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd.

17.8 Bepaling resultaten Social Return

Om de gerealiseerde resultaten ten aanzien van Social Return te kunnen bepalen, gelden in ieder geval de volgende uitgangspunten:

- a. Inschaling van kandidaten uit de genoemde Doelgroep geschiedt conform de voor hem/haar geldende CAO, bij het bedrijf zelf of – indien de kandidaat elders wordt geplaatst- bij een andere

- werkgever. Opgemerkt wordt dat voor de Wsw-doelgroep een aparte CAO geldt.
- b. Indien Opdrachtnemer bij het plaatsen van de doelgroep gebruik maakt van subsidies of overige premies dan worden deze afgetrokken van- of in mindering gebracht op- het bedrag te voldoen onder de Social Return verplichting.
 - c. Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut.
 - d. Begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd. Begeleidingskosten zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden bij de te werkstelling of inzet van een kandidaat uit de doelgroep, en bedragen niet meer dan gemiddeld 20% van de totale verplichting.
 - e. Opdrachtnemer rapporteert periodiek zijn voortgang in het kader van Social Return aan het coördinatiepunt SR en tenminste na afloop van het contract.

17.9 Voldoen aan verplichting

Wanneer een Opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan de verplichting in het kader van Social Return, dan is sprake van wanprestatie in de nakoming van de overeenkomst en wordt het niet ingevulde Social Return bedrag verrekend. Uiteraard wordt de naleving van de verplichting gedurende de looptijd gemonitord en wordt de Opdrachtnemer in gebreke gesteld indien hij daar niet aan voldoet. Na ingebrekestelling volgt verrekening van het niet ingevulde Social Return-bedrag. Het te verrekenen bedrag wordt geïnd via de laatste betalingen aan de Opdrachtnemer.

17.10 Verantwoordelijkheid

De Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, opleiden, plaatsen en begeleiden van de Doelgroep. Dit geldt ook wanneer Opdrachtnemer de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan bijvoorbeeld onderaannemers. De Opdrachtnemer kan bij de invulling gebruik maken van de advisering en faciliteiten van het coördinatiepunt SR.

Hoofdstuk 18 | Aanvullende verplichtingen

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.

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.

Hoofdstuk 19 | Aansprakelijkheid en verzekeringen

Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade, hoe ook genaamd, die mocht voortvloeien uit de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer of degene(n) van wie zij zich bedient, (onder-)aannemers(s), leveranciers, en adviseurs inbegrepen.

Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever met betrekking tot het bovenstaande, mitsdien ook voor aanspraken van derden overeenkomstig de Algemene Inkoopvoorwaarden.

Onverminderd haar aansprakelijkheid uit de Overeenkomst en de wet is Opdrachtnemer verplicht voor de gehele Opdracht verzekerd voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid:

- De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.
- De Opdrachtnemer heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.

Hoofdstuk 20 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Overeenkomst.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
Info@euromc.nl