

## **Stappenplan en checklist inkoop deskundige bijstand in de meubelindustrie**

Deze checklist geeft een handreiking voor het aangaan of het beoordelen van een overeenkomst deskundige bijstand aan de hand van een viertal stappen.

De stappen zijn als volgt samen te vatten:

Stap 1 : Wat verwacht u als opdrachtgever van de deskundige/arbodienst

Stap 2 : Welke deskundige is het meest geschikt voor uw bedrijf

Stap 3 : Duidelijke en meetbare afspraken maken

Stap 4 : Jaarlijks evalueren en bijsturen van de dienstverlening

**De stappen worden hieronder toegelicht.**

### **Stap 1 : opstellen criteria**

Bij het afsluiten (of beoordelen) van een overeenkomst is het belangrijk dat het bedrijf in nauwe samenspraak met de OR of personeelsvertegenwoordiging nagaat wat zij van de deskundige bijstand verwacht. De dienstverlening moet zijn afgestemd op de wettelijke eisen. Verder kunnen ervaringen die reeds zijn opgedaan leiden tot verder te stellen eisen aan de dienstverlener. In de checklist in bijlage 1 vindt u een overzicht van aandachtspunten die u goed moet regelen. Dit helpt u om een wensen en behoeftelijst samen te stellen waarmee u het gesprek met de dienstverlener in kunt gaan.

### **Stap 2 : selectie deskundige bijstand**

In deze stap gaat u als werkgever of OR-vertegenwoordiger na welke deskundige bijstand nodig is voor uw bedrijf. Het kan natuurlijk ook zo zijn dat u gewoon verder wil met uw huidige arbodienst. In dat geval kunt u beoordelen of uw huidige contract nog voldoet. Als u een selectie wilt maken uit verschillende dienstverleners vraagt u deze om een aanbieding te doen. Op basis van de reacties gaat u in gesprek. De dienstverleners die de meeste ervaring hebben binnen de meubelindustrie zijn; Arbo Unie, ArboNed en Achmea Arbo en het Verzuimsteunpunt Meubelindustrie.

### **Stap 3 : vastleggen afspraken**

Deze stap betreft het duidelijk en meetbaar vastleggen van de afspraken in een overeenkomst. Deze overeenkomst bevat de inhoudelijke afspraken over welke diensten in welke vorm worden afgenomen tegen welke prijs. Ofwel een schriftelijke vastlegging van welke inspanningen (zie bijlage 1) nodig zijn. Daarbovenop kunnen afspraken gemaakt worden over te behalen resultaten. Deze worden als prestatieafspraken (zie kader) vastgelegd.

*Voorbeelden :*

*Prestatieafspraken over:*

- *terugbrengen van het ziekteverzuimpercentage*
- *beperven van het aantal klachten over de dienstverlening*
- *het aantal geslaagde reïntegratietrajecten*
- *het tijdig aanvangen van procedures*

#### **Stap 4 : evaluatie**

Tot slot is een jaarlijkse evaluatie met de dienstverlener nodig om na te gaan of het beoogde resultaat is bereikt en of aan verwachtingen is voldaan. De werkgever dient de OR/personeelsvertegenwoordiging hierin te betrekken of op zijn minst op de hoogte te houden.

#### **Wat moet er in het contract?**

Op grond van de Arbowet en de Wet Verbetering Poortwachter maken bedrijven afspraken over de deskundige bijstand die nodig is (in het kader van de verzuimbegeleiding door een bedrijfsarts en het toetsen/uitvoeren van een RI&E). Naast afspraken over de invulling van wettelijke verplichtingen is het aan te raden ook een aantal aanvullende afspraken te maken over de werkwijze bij verzuimbegeleiding. Een voorbeeld: Als de dienstverlener weet welke activiteiten (zie bijlage 2, onder kopje verzuim en reïntegratie) standaard kunnen worden verricht bij het melden van een verzuimgeval voorkomt dit tijdverspilling. De begeleiding van een werknemer kan dan gelijk starten. Dit is de eerste tijdwinst die de werkgever en werknemer op weg naar de terugkeer naar werk boeken. Voor verzuim en reïntegratie activiteiten die na de 6<sup>de</sup> week nodig zijn is het overigens raadzaam voor ieder specifiek geval aparte afspraken te maken. Het maken van het plan van aanpak (na 8 weken gereed) is hier een goed moment voor.

## Bijlage 1

### **Checklist voor werkgevers en OR/PVT bij beoordelen van uw contract voor deskundige bijstand**

Bij het beoordelen van uw contract met een dienstverlener kunt u onderstaande aandachtspunten langslopen en schriftelijk vastleggen in uw (prestatie)overeenkomst met de dienstverlener. U kunt deze checklist ook gebruiken op het moment dat u kiest op zoek te gaan naar een nieuwe dienstverlener.

#### **Is de verzuimbegeleiding afgestemd op Wet Verbetering Poortwachter?**

- Telefonisch contact na ziekmelding is na de eerste week nodig. Zodra langdurig verzuim dreigt volgt een actie om na te gaan welke vervolgacties nodig zijn. Zo nodig, vindt, bij dreigend langdurig verzuim een gesprek bij de bedrijfsarts plaats op basis van een gerichte vraag van werkgever en werknemer.
- De probleemanalyse en het reïntegratieadvies van de bedrijfsarts volgt hierop en is rond week 6 gereed.
  - Verlang van de bedrijfsarts/arbeidsdeskundige dat dit altijd deugdelijk en op schrift teruggemeld wordt. Ook zonder dat het medisch beroepsgeheim en privacy werknemer geschonden wordt kan een behoorlijke onderbouwing gegeven worden. Slechts een simpele mededeling dat sprake is/kan zijn van langdurig verzuim hoeft u niet accepteren. U dient inzicht te krijgen in de oorzaken en advies over vervolgacties. Leg de afspraken hierover vast in uw contract met de dienstverlener.
- Opbouw van reïntegratiedossier vindt plaats vanaf het eerste contact tussen werkgever en werknemer en de bedrijfsarts vult het medische deel in van plan van aanpak dat rond de 8<sup>e</sup> week gereed is. Dit incl. vervolgbegeleiding afhankelijk van ingezette reïntegratie.
- Na 13 weken verzuim zendt u de ziekmelding incl. plan van aanpak aan het UWV met een kopie naar de werknemer.
- Regelmatige vervolgsprekken zijn nodig om de voortgang van de reïntegratie te waarborgen en daar waar nodig het advies aan te passen. Van ieder contact dat de bedrijfsarts met de arbeidsongeschikte medewerker heeft, krijgt u een schriftelijke terugkoppeling voorzien van de gemaakte afspraken.
- Maken van evaluatie eerste twee ziektejaren (91 weken) en reïntegratieverslag voor UWV, in geval er sprake is van een WIA-aanvraag.

Check in het contract of er een beding is opgenomen waardoor de dienstverlener aansprakelijk is als deze de aangegeven verplichtingen t.a.v. verwerking van de ziekmelding niet, niet tijdig, of niet juist nakomt. Beding dat de dienstverlener aansprakelijk is voor alle schades die hiervoor bij de werkgever en werknemer kunnen ontstaan. (bijvoorbeeld verlengde loondoorbetalingsverplichting of andere boetes van het UWV).

#### **Hoe is de bereikbaarheid?**

- Is er een vaste contactpersoon of aanspreekpunt voor uw bedrijf? Wie is dat?
  - Hoe en door wie is deze te bereiken?
- Wat is de wijze en tijdstip van ziek- en hersteldmelding (e-mail, internet, fax)?
- Zijn de spreekuurlocaties binnen een aanvaardbare afstand van de woonplaatsen van uw medewerkers?
- Is er een jaarlijks overleg waarin de dienstverlening wordt geëvalueerd? Vindt ook terugkoppeling / overleg met de OR/personeelsvertegenwoordiging plaats?

### **Adequate verzuimregistratie**

- Iedere werkgever dient een adequate verzuimregistratie te hebben. De meubelindustrie maakt daarvoor vanaf 1 januari 2005 gebruik van Plato. Let op het gemak wat u kunt hebben van een elektronisch. Dat kan de administratieve lastendruk voor u als werkgever verminderen.

### **Kennis/ervaring**

- Heeft uw aanspreekpunt aantoonbaar kennis van en ervaring met:
  - de meubel industrie en haar bedrijven?
  - voor u relevante inhoudelijke thema's (zoals bijvoorbeeld. fysieke belasting, oplosmiddelen, stof, geluid)?
- Is de bedrijfsarts/deskundige in staat te beoordelen of een werknemer binnen de eigen organisatie het werk zou kunnen hervatten? Doet deze moeite snel de organisatie en soort werkzaamheden te leren kennen?
- Is de bedrijfsarts in staat te adviseren of er mogelijkheden voor reïntegratie bij andere ondernemingen in de branche zijn? Is deze bereid om het eigen netwerk in de branche hiervoor ter beschikking te stellen.
- Vraag de dienstverlener om schriftelijk vast te leggen welke medewerkers zij met naam en toenaam voor uw bedrijf gaat inzetten.
- U kunt, als u een wat grotere werkgever bent (vanaf ongeveer 50 werknemers) uw vragen of u eerst kennis mag maken met de bedrijfsarts waar u zaken mee gaat doen. Ga na of u de indruk heeft dat er een goede samenwerkingsrelatie het hem of haar mogelijk is. Bij twijfel: vraag om een andere bedrijfsarts/deskundige.

### **Maakt de dienstverlener gebruik van instrumenten die door en voor de meubelindustrie of uw bedrijf zijn ontwikkeld?**

- De branche RI&E
- VOS scan (zie [www.gewoondoen.nu](http://www.gewoondoen.nu))
- De tool Fysimeubel<sup>®</sup> (zie [www.gewoondoen.nu](http://www.gewoondoen.nu))
- Verzuim- en conflictenprotocol

### **Informatievoorziening**

#### *Managementinformatie, indien gewenst*

- Is de dienstverlener in staat om regelmatig informatie over het verzuim naar duur, frequentie, de oorzaken en gegeven adviezen aan te leveren? Is dit bij de prijs inbegrepen?
- Kan de dienstverlener hier een voorbeeld van laten zien? Voldoet deze informatie aan uw behoefte?

#### *In grotere bedrijven : OR-informatie*

- Houdt de dienstverlener er standaard rekening mee dat de OR of PVT instemmingsrecht dient te geven voor het afsluiten van het contract?
- Informeert de dienstverlener de OR structureel en adequaat over de aard en resultaten van haar diensten?

### **Tarieven/facturering**

- Welke tarieven gelden voor de inzet van de bedrijfsarts en andere deskundigen? Is sprake van een 'abonnement' of worden die kosten apart gefactureerd?
- Hoe worden deze tarieven berekend? Wordt voorbereidings- en reistijd in rekening gebracht? Wordt elk telefoontje in rekening gebracht?
- Welke termijn hanteert de dienstverlener voor het doorvoeren van tariefsverhogingen?
- Op welke wijze komt de tariefsverhoging tot stand? (Indexeringsnorm?)
- Zijn er kosten voor dossieroverdracht bij verbreken van het contract?
- Wordt de factuur gespecificeerd op basis van verrichtingen per deskundige?

### **Looptijd/opzegtermijn contract**

- Welke looptijd van het contract wordt gehanteerd? (gebruikelijk is meestal één jaar, met stilzwijgende verlenging als er geen wijzigingen zijn).
- Hoe is de opzegging geregeld? Impliciete of expliciete verlenging? Duur opzegtermijn? (gebruikelijk is drie maanden vóór afloop van het contract).
- In geval van een nieuw contract kunt u afspreken aan te vangen met een contract van een half jaar en dit na 4 maanden te evalueren.

### **Klachtenprocedure**

- Is er een adequate klachtenprocedure voor werkgever, werknemer en OR/PVT?

### **Privacy**

- Hoe gaat de bedrijfsarts om met de privacy van individuele werknemers?
- Is er een privacyreglement?

### **Vastleggen afspraken**

Steeds meer bedrijven leggen in de (prestatie)overeenkomst vast hoe de afspraken moeten worden nagekomen. Dit betreft bijvoorbeeld afspraken over:

- vast aanspreekpunt, met naam benoemd
- terugkoppeling na ieder contact met werknemer en snelheid hiervan (binnen ... dagen) met inzicht in oorzaken en advies over vervolgacties
- Overleg afstemming tussen bedrijf en werknemer
- Inschakelen verzekeraar (bijvoorbeeld Achmea Inkomensverzekeringen en/of zorgverzekeraar voor goederen deel van de reïntegratiekosten).