

# Ziekteverzuim & re-integratie

## Praktijkgids 4 - Arbodienstverlening



F C B

DIENTVERLENEN IN  
ARBEIDSMARKTVRAAGSTUKKEN

### Inhoud

1.	Inleiding .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
2.	Checklist Arbodienstverlening .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
3.	Behoeftte aan ondersteuning .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
4.	Contract Arbodienstverlener .....	6
	Bijlage: Checklist Offertebeoordeling .....	9
	Colofon .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>

**Met een goed arbobeleid beperkt u ziekteverzuim, arbeidsongeschiktheid en beroepsziekten tot een minimum. Toch hebben veel instellingen niet de juiste kennis in huis om het arbo- en verzuimbeleid goed vorm te geven. Daarom bepaalt de overheid dat alle instellingen met personeel wettelijk verplicht zijn hiervoor een beroep te doen op gekwalificeerde dienstverleners op dit gebied. Instellingen kunnen het contract met de arbodienst continueren, maar zij kunnen ook een contract afsluiten met een gecertificeerde bedrijfsarts. Deze begeleidt verzuimende medewerkers. Ook kan men diensten inkopen bij andere deskundigen zoals een ergonoom of een arbeidsdeskundige. Dat moet dan vooraf overlegd worden met de OR of PVT (personeelsvertegenwoordiging).**

### **Taken**

U kunt een deskundige (dienst) inschakelen voor de volgende taken:

- De risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) beoordelen.
- Het verzuimbeleid in uw instelling vormgeven.
- Het Periodiek Medisch Onderzoek (PMO) uitvoeren.
- Toegang voor medewerkers tot deskundigen (naast gecertificeerde deskundigen kan dit ook een preventiemedewerker, fysiotherapeut of dergelijke zijn).
- Aanstellingskeuringen uitvoeren.
- Adviseren over arbozorg, kwaliteit, veiligheid en milieu.

### **Vijf praktijkgidsen**

Om instellingen op weg te helpen bij het terugdringen van het ziekteverzuim, zijn vijf praktijkgidsen ontwikkeld. In deze gidsen vindt u de uitwerking van de praktijkregels over het terugdringen van ziekteverzuim. Een daarvan is het inschakelen van professionele ondersteuning bij verzuim en (vroegtijdige) re-integratie. Centraal daarbij staat de vraag: Hoe maak ik gebruik van de deskundigen voor het terugdringen van verzuim en het stimuleren van re-integratie?

Deze gids is vooral bedoeld voor de P&O-functionaris of de arbocoördinator. Als u geen P&O-functionaris hebt, is de gids bestemd voor het directie- of MT-lid dat P&O in zijn portefeuille heeft.

### **Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 vindt u een checklist die u de weg wijst in deze praktijkgids. In de hoofdstukken 3, 4 en 5 worden de vragen uit deze checklist beantwoord. In de bijlage vindt u een vragenlijst die u kunt gebruiken bij de beoordeling van de offertes van arbodienstverleners.

## 2. Checklist Arbodienstverlening

Deze checklist vormt een wegwijzer voor deze praktijkgids. Als u bij de onderstaande vragen 'nee' hebt geantwoord, vindt u in deze praktijkgids hoe u verbeteringen kunt aanbrengen.

Vragen	Beoordeling en actie
1. Is vastgelegd welke ondersteuning uw instelling nodig heeft van een arbodienst, re-integratiebedrijf en/of andere arbodienstverleners?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee, <a href="#">ga naar hoofdstuk 3</a>
2. Heeft uw instelling een contract met een (interne) gecertificeerde arbodienst of bedrijfsarts?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee, ga naar hoofdstuk 4
3. Hebt u in het contract met de arbodienst of bedrijfsarts vastgelegd voor welke taken u wettelijk verplicht bent deskundige ondersteuning in te schakelen en sluit dit aan op de gewenste ondersteuning?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee, ga naar hoofdstuk 3
4. Wordt de dienstverlening regelmatig beoordeeld? Worden de gemaakte afspraken op basis van deze beoordeling aangepast?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee, ga naar hoofdstuk 3
5. Zijn de afspraken met de arbodienstverleners afgestemd met OR of PVT?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee, ga naar hoofdstuk 3

### 3. Behoeftte aan ondersteuning

Om optimaal te kunnen profiteren van de ondersteuning van de arbodienst, bedrijfsarts en eventueel andere deskundigen is het belangrijk dat u vooraf uw eigen behoeften in kaart brengt. U kunt daarbij de volgende stappen zetten:

#### 1. Bestudeer het arbo- en verzuimbeleid

Probeer de doelen van het arbo- en verzuimbeleid te achterhalen. Dit kunnen concrete doelen zijn (5% minder verzuim ten opzichte van jaar x), maar ook minder makkelijk meetbare doelen, zoals een betere sfeer. Het is ook zinvol om de afspraken over verzuimmelding te bestuderen. Welke rol spelen de bedrijfsarts, arbodienst en/of een andere dienstverlener daarbij en wie schakelt hen in?

Meer informatie over het beleid vindt u in praktijkgids 1. *Beleid ontwikkelen en verankeren*. Meer over de afspraken over verzuimmelding staat in praktijkgids 5. *Communicatie*.

#### 2. Stel de gewenste ondersteuning vast

Bepaal welke doelen u zélf wilt realiseren en welke doelen u wilt uitbesteden. Zelf doen en uitbesteden hebben allebei voor- en nadelen.

##### *Zelf uitvoeren*

###### Voordelen

- Grotere kennis van de eigen instelling.
- Minder out-of-pocketkosten.

###### Nadelen

- Bedrijfsblindheid leidt tot minder nieuwe inzichten.
- Minder inhoudelijke expertise.
- Kost relatief veel tijd.

##### *Uitbesteden*

###### Voordelen

- Inhoudelijke expertise is groter.
- Status van een externe kan groter zijn (vreemde ogen dwingen).
- Frisse blik van een buitenstaander.
- Kost minder tijd.

###### Nadelen

- Kennis van de instelling is beperkter.
- Moeilijker om aan te sturen.
- Meer out-of-pocketkosten.

Let er bij het maken van een keuze op dat u de wettelijke verplichtingen voor het inzetten van deskundigen niet vergeet. U bent wettelijk verplicht de arbodienst of gecertificeerde deskundige in te schakelen voor de volgende taken:

- Ondersteuning bij het verrichten en opstellen van de RI&E, het toetsen van de inventarisatie en de evaluatie, en het adviseren daarover. (N.B. Als het gebruik van het RI&E-instrument is afgesproken in de CAO en het instrument is getoetst door een deskundige, dan is toetsing bij een omvang tot maximaal 25

- medewerkers niet noodzakelijk.)
- Ondersteuning bij de ziekteverzuimbegeleiding.
- Het uitvoeren van Periodieke Medische Onderzoeken (PMO's) en aanstellingskeuringen. (Dit laatste is alleen mogelijk als de wet het toestaat. Bijvoorbeeld als het beroep de gezondheid van de medewerker en/of anderen in gevaar kan brengen.)

U kunt de arbodienst en overige deskundigen (waaronder natuurlijk uw Preventiemedewerker) ook inschakelen voor:

- Het verzorgen van een spreekuur voor medewerkers die een (onafhankelijke) deskundige willen spreken over hun gezondheid in relatie tot de werkplek.
- Advisering aan de OR/PVT over de (voor)genomen arbeidsbeschermende maatregelen.
- Het uitvoeren van arbeidsbeschermende maatregelen.

### **3. Stem uw plannen af met de OR of de PVT**

De OR of de PVT kan specifieke eisen stellen aan de arbodienstverlening. Bovendien heeft de OR/PVT instemmingsrecht bij het sluiten van contracten met deskundigen, i.c. arbodienstverleners. Het is daarom raadzaam de OR of de PVT bij de selectie te betrekken.

### **Re-integratie bij een andere werkgever**

Wilt u de medewerker laten re-integreren bij een andere werkgever, dan kunt u een re-integratiebedrijf inschakelen. U kunt hiervoor advies inwinnen bij uw arbodienst of bedrijfsarts, maar u kunt ook zelf een re-integratiebedrijf kiezen.

## 4. Contract Arbodienstverlener

Als u de behoeften van de instelling in kaart hebt gebracht, kunt u een arbodienst (of een andere dienstverlener) contracteren. Dit gaat in twee stappen:

1. Selectie van de arbodienst of gecertificeerde bedrijfsarts.
2. Afsluiten van het contract met de arbodienst of gecertificeerde bedrijfsarts.

Ga op dezelfde manier te werk als u een andere arbodienst of bedrijfsarts zoekt indien u niet meer tevreden bent over de huidige.

### Selectie

Om een goede selectie te maken, gaat u als volgt te werk:

#### 1. Eerste selectie

Op basis van eerdere ervaringen, informatie uit vaktijdschriften, ervaringen van collega's enzovoort vraagt u een aantal bedrijven offerte uit te brengen. Stuur het overzicht van verzuim- en arbo-activiteiten, dat u in stap 1 hebt gemaakt, mee met het offerteverzoek. Als de OR/PVT specifieke eisen stelt aan de dienstverlening, kan het zinvol zijn die bij de selectie te betrekken.

#### 2. Gesprekken

Bestudeer de offertes grondig. Hierbij kunt u gebruik maken van de voorbeeldchecklist in de bijlage. U kunt op basis van deze checklist ook zelf een checklist opstellen. Hebt u een keuze gemaakt, nodig de desbetreffende bedrijven dan uit om hun offerte toe te lichten. Zorg ervoor dat bij dit gesprek ook een leidinggevende, een vertegenwoordiger van de OR/PVT en de beoogde bedrijfsarts of arbeidsdeskundige aanwezig zijn.

U kunt tijdens het gesprek de volgende vragen stellen:

- Kunt u een analyse maken van de situatie in onze instelling? Wat zou het bedrijf voor ons kunnen betekenen?
- Hoe gaat het bedrijf de dienstverlening vormgeven? (Wat gaat u doen, hoe gaat u dat doen en wie gaat het uitvoeren?)
- Kunt u iets vertellen over jullie ervaring in onze branche? Welke expertise hebben jullie in huis? (Bijvoorbeeld expertise op het gebied van agressie, werkdruk enzovoort.)
- Hoe zou u deze situatie aanpakken? (Praktijksituatie uit uw eigen instelling.)

#### 3. Nabespreking

Besprek de gesprekken met de verschillende bedrijven na. Geef antwoord op de volgende vragen:

- Welk bedrijf voldeed het beste aan onze verwachtingen?
- Aan welke verwachtingen voldeden ze niet?
- Wat is nodig om de minpunten te compenseren?

Als het niet mogelijk is om overeenstemming te bereiken, kunt u – schriftelijk of telefonisch - aanvullende vragen stellen aan de bedrijven. Het is een pré als een

bedrijf laat zien dat het zich goed heeft verdiept in uw instelling. U kunt dit eventueel als selectie criterium gebruiken.

#### *4. Besluit*

Hebt u uw definitieve keuze gemaakt, maak dan een afspraak met het betreffende bedrijf om het contract te bespreken.

### **Afsluiten van een contract**

Bij het afsluiten van een contract doorloopt u de volgende fases:

1. Eerste overleg over afspraken; u voert dit gesprek met de accountmanager van het bedrijf. Hierbij maakt u in ieder geval afspraken over:
  - De doelstellingen per afgenomen dienst, uitgedrukt in meetbare resultaten.
  - De inspanningen die het bedrijf en uw eigen instelling moeten leveren.
  - De namen van de bedrijfsarts en de arbeidsdeskundige en wat men moet doen bij wijziging (het zou mooi zijn als de instelling een eigen team kan krijgen, dat is geselecteerd op positieve ervaringen van collega-instellingen).
  - De financieringsvorm (betaling per verrichting, een all-intarief of een contract op basis van bonus-malus, waarbij de vergoeding afhankelijk is van de resultaten, detacheringcontract met bedrijfsarts).
  - De wijze waarop u de dienstverlening gaat evalueren.
2. Formuleren conceptovereenkomst  
Het bedrijf stelt op basis van het gesprek een conceptovereenkomst op.
3. Bespreken conceptovereenkomst en prijsonderhandelingen
4. Opstellen definitieve overeenkomst
5. Instemmingaanvraag aan OR/PVT  
Vraag de OR/PVT of deze instemt met het gekozen bedrijf en het contract.
6. Teken van definitieve overeenkomst
7. Informeren van alle medewerkers over de gemaakte afspraken.  
Dit kan tijdens de reguliere werkoverleggen, maar ook via een intern personeelsblad. Het is van belang dat iedereen weet wat het contract voor zijn persoonlijke situatie betekent.

#### *5. Beoordeling dienstverlening*

Spreek met de arbodienst (of een andere arbodienstverlener) af hoe de dienstverlening wordt geëvalueerd. Het is gebruikelijk om twee keer per jaar een uitgebreid gesprek te voeren. Daarbij zijn ook een leidinggevende en een vertegenwoordiger van de OR/PVT aanwezig. Let erop dat de evaluatie zo veel mogelijk gebaseerd is op feiten en cijfers en niet op meningen.

### **Bijsturing**

Soms blijkt uit een evaluatie dat bijsturing noodzakelijk is. Maak hierover concrete afspraken en leg die schriftelijk vast, inclusief de gevolgen die de bijsturing heeft voor bijvoorbeeld werkwijzen en vergoeding.

## Duidelijke praktijkregels

Instellingen krijgen het advies om elk jaar de Quicksan Praktijkregels uit te voeren en een actieplan op te stellen. Uitgangspunt is dat werkgevers altijd moeten voldoen aan de bepalingen van de Arbowet. Past u de praktijkregels integraal toe, dan voldoet u daarmee aan de huidige wettelijke eisen van de Arbowet, zoals de Arbeidsinspectie die bewaakt. Maar als u op een andere manier tot een goed AVR-beleid kunt komen, is dat ook prima. Voorwaarde is wel dat de werkgever dat samen met de OR of WVT kan onderbouwen. Daarnaast kunnen werkgever en OR of WVT constateren dat een bepaald risico geen rol speelt in de instelling. De praktijkregel in kwestie is dan niet van toepassing.

Daarnaast zijn de volgende wettelijke eisen op uw verzuimbeleid van toepassing:

- U bent aangesloten bij een gecertificeerde arbodienst of bedrijfsarts.
- Er vinden regelmatig RI&E's plaats die door de arbodienst getoetst of gecertificeerde deskundigen worden. (N.B. Als het gebruik van het RI&E-instrument is afgesproken in de CAO en het instrument is getoetst door een deskundige, dan is toetsing bij een omvang tot maximaal 25 medewerkers niet noodzakelijk.)
- De OR in uw instelling heeft voldoende mogelijkheid om invloed uit te oefenen op het gebied van arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim.
- Uw medewerkers zijn voldoende geïnformeerd over de procedures bij ziekteverzuim.

## Bijlage: Checklist Offertebeoordeling

Onderstaande checklist kunt u gebruiken bij de beoordeling van de offertes. U kunt de checklist ook gebruiken als basis voor uw eigen checklist.

### Ervaring van de arbodienstverlener

- Heeft de arbodienstverlener voldoende ervaring binnen de branche?
- Hebben de bedrijfsarts en de arbeidsdeskundigen ervaring in de branche?
- Heeft de arbodienstverlener ervaring met relevante, inhoudelijke thema's, zoals werkdruk en werkstress, agressie en onveiligheid?
- Maakt de arbodienstverlener gebruik van instrumenten die speciaal voor de branche of sector ontwikkeld zijn?

### Visie van de arbodienstverlener

- Welke visie hanteert de arbodienstverlener als het gaat om ziekteverzuimbegeleiding en preventieve aanpak van verzuim?
- Sluit deze visie aan op de visie van onze instelling?
- Hoe gaat de bedrijfsarts om met bijvoorbeeld vermoedens van onterecht ziekteverzuim, verzuim door een arbeidsconflict, of door een zieke partner?
- Hoe geeft de arbodienstverlener vorm aan het realiseren van een preventieve aanpak van ziekteverzuim?

### Organisatie en werkwijze van de arbodienstverlener

- Is de arbodienst of bedrijfsarts gecertificeerd? (Wettelijk verplicht.) Als het een certificaat onder voorwaarden betreft, hoe luiden deze voorwaarden dan?
- Wat is de achtergrond en het opleidingsniveau van de deskundigen?
- Hoe zorgen de verschillende deskundigen ervoor dat ze op de hoogte blijven van elkaars ervaringen binnen onze instelling?
- Hoeveel instellingen met hoeveel medewerkers ondersteunt de mogelijke bedrijfsarts?
- Hoeveel tijd kan de bedrijfsarts besteden aan onze instelling? Hoe vaak kan de bedrijfsarts onze instelling bezoeken?
- Heeft de arbodienstverlener voldoende capaciteit? Wat is de maximale tijd tussen het verzoek om dienstverlening en de daadwerkelijke dienstverlening?
- Hoe is de vervanging bij verzuim of vakantie geregeld? Zeker als een contract wordt afgesloten met een (zelfstandig) bedrijfsarts.
- Heeft onze instelling invloed op de keuze van de bedrijfsarts? (Als u een goed gekwalificeerde arts kent, moet u proberen die te krijgen.)
- Hoe waarborgt de arbodienstverlener zijn kwaliteit?

### Genereren van managementinformatie

- Stelt de arbodienstverlener software ter beschikking voor verzuimregistratie en -analyse?
- Levert de arbodienstverlener ook updates van de software als bijvoorbeeld de wetgeving verandert?
- Hoe verstrekt de arbodienstverlener managementinformatie?
- Kan de arbodienstverlener een voorbeeld laten zien?
- Levert de arbodienst ook informatie over de WIA-instroom?

### **Medewerkervriendelijkheid en relatie met OR/PVT**

- Welke afspraken maakt de arbodienstverlener over het contact met de OR/PVT?
- Hoe is de arbodienstverlener bereikbaar voor medewerkers en hun leidinggevenden?
- Hoe gaat de arbodienstverlener om met de privacy van individuele medewerkers?
- Heeft de arbodienstverlener een klachtenprocedure?

### **Poortwachter**

- Hoe vult de arbodienstverlener eisen uit de Wet verbetering Poortwachter in?
- Hoe is de samenwerking tussen de arbodienstverlener en de re-integratiebedrijven die worden ingeschakeld?

### **Commerciële eisen**

- Welke tarieven hanteert de arbodienstverlener?
- Is de arbodienstverlener bereid om een contract op basis van prestatiebeloning aan te gaan? (Let op: de arbodienstverlener is niet alléén verantwoordelijk voor de geleverde prestatie, maar is daarbij voor een groot deel afhankelijk van de medewerking van de instelling.)
- Neemt de arbodienstverlener in zijn contract een passage op over schadeplichtigheid bij nalatig functioneren?
- Hoe gaat de arbodienstverlener om met de looptijd en de opzegtermijn van het contract? Hoe gaat de arbodienstverlener om met tariefswijzigingen?
- Hoe gaat de arbodienstverlener om met facturering? Welke kosten zijn wel en niet bij de prijs inbegrepen?
- Welke verplichting legt de arbodienstverlener ons op? (Bijvoorbeeld het verplicht afsluiten van een verzekering bij een zusterbedrijf van de arbodienstverlener.)

## Minder ziekteverzuim. Het betere werk

Deze praktijkgids is onderdeel van een serie met tips en handreikingen over het onderwerp Ziekteverzuim en vroegtijdige re-integratie in de branche Jeugdzorg. Hierbij een overzicht:

1. Beleid ontwikkelen en verankeren.  
Goed beleid kan helpen om ziekteverzuim te verminderen. In deze gids leest u hoe u beleid ontwikkelt, afstemt, implementeert en uitvoert.
2. Ziekteverzuim, verzuimbegeleiding en registratie.
3. Vroegtijdige re-integratie.
- 4. Arbodienstverlening.**
5. Communicatie.

Deze uitgave is samengesteld in opdracht van en wordt u aangeboden door:



## Colofon

September 2010

Deze publicatie is een uitgave van FCB en downloadbaar vanaf [www.fcb.nl](http://www.fcb.nl)  
Publicatienummer 2010.0202

FCB Dienstverleners in Arbeidsmarktvragestukken  
Koningin Wilhelminalaan 3, 3527 LA Utrecht  
Postbus 8203, 3503 RE Utrecht  
T (030) 298 53 50  
F (030) 298 53 33  
E [post@fcb.nl](mailto:post@fcb.nl)  
I [www.fcb.nl](http://www.fcb.nl)

Aan de inhoud van deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Ondanks de uiterste zorgvuldigheid waarmee deze uitgave tot stand is gekomen, is FCB Dienstverleners in Arbeidsmarktvragestukken niet aansprakelijk voor eventuele tekstfouten, noch voor het gebruik van de inhoud van de teksten en de daaruit voortvloeiende feiten, omstandigheden en gevolgen.