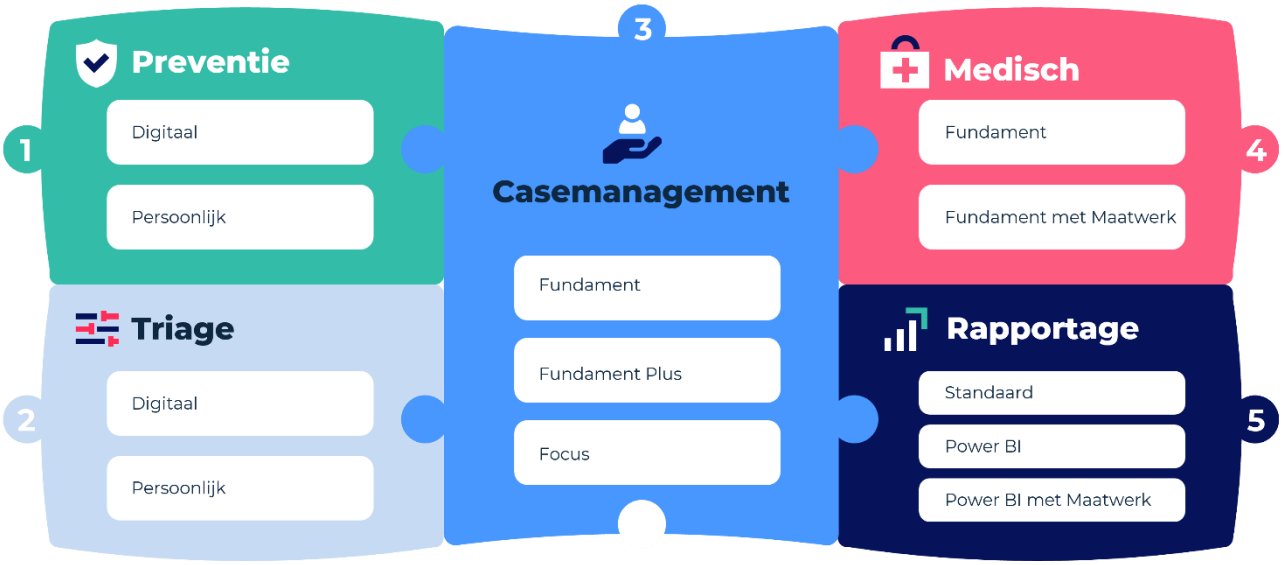
Bijlage Diensten.

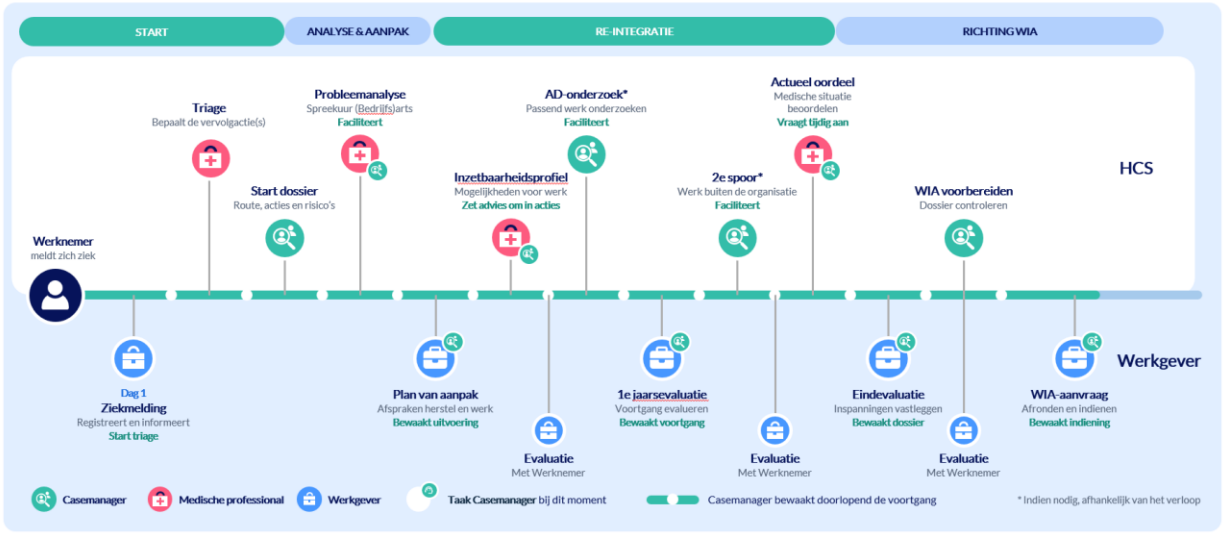
1. Algemeen

De Dienstverlening HCS is modulair opgebouwd. In deze Bijlage wordt per Module en specifiek ten aanzien van belangrijke processtappen toegelicht hoe HCS Werkgever ondersteunt bij het voorkomen, verkorten en beperken van verzuim, de begeleiding van zieke Werknemers en de uitvoering van verplichtingen uit onder andere de Arbeidsomstandighedenwet en de WvP.



1.1. Belangrijkste stappen WvP:

Binnen een verzuimtraject zijn er vanaf de verzuimmelding tot aan de eventuele WIA-aanvraag er meerdere belangrijke (proces)stappen. Onderstaand overzicht is hiervan een weergave.



Per verzuimtraject kan de exacte aanpak verschillen. Soms zijn er extra acties nodig of worden stappen op een ander moment gezet om de begeleiding bij de situatie aan te laten sluiten. Werkgever en Werknemer blijven er verantwoordelijk voor dat zij tijdig meewerken en de verplichtingen nakomen die voor hen gelden.

2. Modulaire Dienstverlening

De stappen in het verzuimtraject vormen het kader waarbinnen de verschillende Modules worden ingezet. Per Module wordt toegelicht welke ondersteuning HCS biedt en welke actie(s) door wie worden uitgevoerd.

2.1. Module Preventie

Preventieve inzet van HCS heeft als doel risico's en verbeterkansen vroegtijdig signaleren. Dit geeft inzicht in hoe het Arbeidsomstandighedenbeleid kan worden versterkt en welke acties bijdragen aan een gezonde en veilige werkomgeving.



2.1.1. Preventiewijzer Digitaal

De Preventiewijzer is een digitale vragenlijst. Aan de hand van de antwoorden brengt HCS de belangrijkste onderdelen van het Arbeidsomstandighedenbeleid en aandachtspunten binnen de organisatie van Werkgever in kaart. HCS analyseert de uitkomsten en vertaalt deze naar een schriftelijk advies met aanbevelingen. De Preventiewijzer wordt afzonderlijk uitgevraagd voor iedere aan Werkgever gelieerde entiteit waarvoor de Dienstverlening is overeengekomen.

In onderstaande tabel is het proces op hoofdlijnen weergegeven.

Stap	Leidinggevende/ Werkgever	Systeem	Casemanager
Uitnodiging	Ontvangt een uitnodiging om de Preventiewijzer in te vullen.	Verstuurt de Preventiewijzer.	
Invullen Preventiewijzer	Vult de Preventiewijzer in en, indien van toepassing, deelt informatie over organisatie, verzuim en preventie.	Bewaakt de voortgang.	Bij uitblijven van reactie zal de Casemanager opvolgen.

Stap	Leidinggevende/ Werkgever	Systeem	Casemanager
Analyse	–	–	Analyseert de uitkomsten, vraagt indien nodig extra informatie op en brengt risico's en aandachtspunten op organisatieniveau in kaart.
Advies	Ontvangt het schriftelijk advies met aanbevelingen en bepaalt welke onderwerpen prioriteit krijgen.	–	Stuurt Leidinggevende/ Werkgever het schriftelijk advies en aanbevelingen.
Opvolging	Besluit welke vervolgactie(s) worden opgepakt en borgt deze intern.	–	Ondersteunt, bij de opvolging van het advies en stemt passende vervolgactie(s) af.

2.2. Module Triage

Kort na de verzuimmelding wordt er triage uitgevoerd. Aan de hand van uitkomsten van de triage wordt passende ondersteuning en vervolgactie(s) ingezet.



2.2.1. Module Triage Persoonlijk

Binnen de triage neemt de Medisch casemanager na de ziekmelding persoonlijk contact op met Werknemer. In het gesprek worden de situatie, de herstelverwachting en de mogelijke ondersteuningsbehoefte besproken. De Medisch casemanager vraagt waar nodig door, bewaakt de voortgang wanneer informatie ontbreekt en bepaalt op basis van het gesprek de vervolgactie(s). Zo kan worden gekozen voor bijvoorbeeld herstelmonitoring, Casemanagement, medische beoordeling of andere aanvullende ondersteuning.

In onderstaande tabel wordt het proces op hoofdlijnen weergegeven.

Stap	Leidinggevende/ Werkgever	Werknemer	Medisch casemanager	(Bedrijfs)arts
Ziekmelding	Meldt de Werknemer ziek.	—	Ontvangt de ziekmelding en start de triage.	—
Triage	—	Neemt deel aan het telefonische gesprek.	Bespreekt de situatie, herstelverwachting en ondersteunings-behoefte.	—
Herinnering*	—	Neemt alsnog deel aan het telefonische gesprek.	Neemt opnieuw contact op wanneer een reactie uitblijft of informatie ontbreekt.	—
Analyse	—	-	Brengt de situatie in kaart en beoordeelt welke ondersteuning passend is.	Voert medische beoordeling uit indien nodig.
Vervolgactie(s)	Ontvangt informatie over de vervolgactie(s).	Werkt mee aan de gekozen vervolg-actie(s).	Bepaalt de passende vervolgactie(s).	Voert medische beoordeling uit indien nodig.
Herstelbewaking kortdurend verzuim*	Geeft herstelmelding door.	Geeft herstel door aan Leidinggevende/ Werkgever	Bewaakt verwacht herstel binnen 14 dagen.	-
Overdracht of afsluiting	Voert vervolgactie(s) uit.	Werkt mee aan herstel en re-integratie.	Sluit af bij herstel of draagt over aan Casemanagement of Medisch vervolg.	Voert medische beoordeling uit indien nodig.

*Deze processtap is niet altijd van toepassing.

2.3. Module Casemanagement

HCS ondersteunt Werkgever bij de procesmatige begeleiding van verzuim en re-integratie. Werkgever is eindverantwoordelijk voor het verzuimtraject, de besluitvorming en het contact met Werknemer.

2.3.1. Casemanagement Fundament



Casemanager ondersteunt Werkgever actief bij de procesmatige verzuimbegeleiding en re-integratie. De Casemanager analyseert het dossier, bewaakt relevante stappen, afspraken, termijnen en adviseert Leidinggevende(n) en Werknemer(s) over re-integratiekansen en passende vervolgactie(s). Ook worden risico's en mogelijke stagnatie tijdig gesignaleerd en wordt waar nodig medische of andere expertise betrokken. Werkgever blijft verantwoordelijk voor de besluitvorming, het contact met Werknemer en de uitvoering van de afgesproken acties.

In onderstaande tabel is het proces op hoofdlijnen weergegeven.

Stap	Leidinggevende/Werkgever	Casemanager
Begeleiding	Deelt relevante informatie over werk, re-integratie mogelijkheden en afspraken. Volgt adviezen op en neemt werkgeversbesluiten. Blijft verantwoordelijk voor contact met de Werknemer en de re-integratie. Onderzoekt passend werk en voert vervolgactie(s) uit.	Beoordeelt triage-uitkomst, klantafspraken en alle andere relevante gegevens voor het opstarten van de begeleiding. Analyseert voortgang, WvP -momenten, re-integratie kansen en benodigde actie(s). Adviseert over vervolgactie(s), Interventies en/of expertise.
Evaluatiemomenten	Bespreekt voortgang en legt afspraken vast. Meldt (deel)herstel indien van toepassing.	Evalueert voortgang, adviseert over vervolgactie(s) en legt dit vast.
Afsluiting of vervolg	Meldt herstel en/of vragen rondom de duurzaamheid van het herstel en/of volgt de vervolgactie(s) zoals inzetten van de WIA-aanvraag.	Sluit het dossier af of draagt over wanneer vervolg nodig is.

Bij elk van deze (proces)stappen geldt dat de Werknemer meewerkt aan herstel en re-integratie en dat (Bedrijfs)arts/ Praktijkondersteuner Bedrijfsarts medische inzet leveren indien nodig.

2.4. Module Medisch

HCS ondersteunt Werkgever en Werknemer bij de medische verzuimbegeleiding.



HCS organiseert de medische beoordeling en advisering die nodig is voor de verzuimbegeleiding en re-integratie van Werknemer. HCS kan hiervoor een (Bedrijfs)arts, Praktijkondersteuner Bedrijfsarts of een andere medische professional inzetten. De medische professional geeft binnen de geldende beroeps- en privacykaders advies over inzetbaarheid en passende vervolgactie(s). Het eindoordeel (over de mate van) belastbaarheid geeft de Bedrijfsarts (al dan niet onder supervisie zoals beschreven in de Bijlage Vangnetregeling). Werkgever en Werknemer ontvangen een terugkoppeling zonder medische details.

In de onderstaande tabel is proces op hoofdlijnen weergegeven.

Stap	Leidinggevende/ Werkgever	Werknemer	Casemanager	(Bedrijfs)arts / medisch professional
Signaal en vraagstelling	Geeft aanleiding, vraagstelling en bijzonderheden door aan de Casemanager binnen de geldende privacykaders.	Deelt input en relevante informatie voor de vraagstelling met Werkgever en/of Casemanager indien nodig.	Formuleert de vraagstelling en faciliteert medische beoordeling en/of advisering.	—
Planning	Informeert Werknemer over afspraak en doel spreekuur.	Ontvangt uitnodiging en neemt deel aan het spreekuur.	-	-
Spreekuur en vervolgactie(s)	Ontvangt advies voor re-integratie en vervolgactie(s) en volgt deze op.	Neemt deel aan het spreekuur en bespreekt de situatie. Ontvangt advies voor re-integratie en vervolgactie(s) en volgt deze op.	Ontvangt de terugkoppeling met advies en vertaalt dit naar vervolgactie(s). Bewaakt of aanvullende medische inzet nodig is.	Beoordeelt belastbaarheid en geeft advies over inzetbaarheid en vervolgactie(s). Voert de spreekuren op grond van de WvP uit, zoals de Probleemanalyse en het Actueel oordeel.

2.5. Module Rapportage

HCS maakt verzuimontwikkelingen en trends zichtbaar en ondersteunt gerichte (preventieve) sturing.



2.5.1. Verzuimrapportage standaard

HCS biedt Werkgever inzicht in verzuim, trends, relevante ontwikkelingen en stuurinformatie. Werkgever gebruikt de inzichten om ontwikkelingen te volgen, prioriteiten te bepalen en waar nodig acties rond verzuim, preventie en duurzame inzetbaarheid in gang te zetten.

In de onderstaande tabel is het proces op hoofdlijnen weergegeven.

Stap	Werkgever	Casemanager
Aanvraag en rapportage	Dient een (periodiek) rapportage verzoek in bij Casemanager.	Stelt de rapportage samen en levert de verzuimrapportage met gegevens zoals bruto- en netto verzuimpercentage, de meldingsfrequentie en CAScodes aan.
Analyse en vervolg	Heeft inzicht en zet naar aanleiding van rapportage vervolgactie(s) uit indien nodig.	

3. Specifieke processtappen Dienstverlening

Hieronder worden belangrijke specifieke processtappen (nader) beschreven die gedurende de uitvoering van de Dienstverlening kunnen voorkomen. Waar in onderstaande overzichten Werkgever is opgenomen kan ook Leidinggevende(n) worden gelezen.

3.1. Verzuimmelding

Wanneer een Werknemer zich ziekmeldt of het werk gedeeltelijk hervat, wordt de verzuimmelding en eventuele deelherstelmeldingen tijdig doorgegeven en verwerkt, zodat de actuele inzetbaarheid en het resterende verzuim correct worden vastgelegd.

	Activiteit	Actiehouder
3.1.1.	**Eerste verzuimmelding** De Werknemer meldt zich ziek bij de Werkgever volgens de binnen de organisatie geldende afspraken. De Werkgever registreert de eerste verzuimdag en geeft de verzuimmelding binnen 48 uur door aan HCS.	Werknemer/ Werkgever
3.1.2.	**(Deelherstel)melding** Zodra de Werknemer het werk gedeeltelijk hervat of het aantal uren of de inzetbaarheid wijzigt, meldt de Werknemer dit bij de Werkgever. De Werknemer hoeft niet te wachten op toestemming of een ander bericht van de (Bedrijfs)arts. De Werkgever stemt de omvang, ingangsdatum en eventuele aangepaste werkzaamheden af met de Werknemer en geeft de (deel)herstelmelding door aan HCS. Bij twijfel over de haalbaarheid kan de Werkgever contact opnemen met de Casemanager voor overleg.	Werknemer / Werkgever / Casemanager

3.2. Frequent verzuim

Wanneer een Werknemer zich voor de derde keer in 12 maanden ziekmeldt is er sprake van frequent verzuim.

	Activiteit	Actiehouder
3.2.1	**Frequent verzuimgesprek** Indien de Werknemer zich voor de derde keer in 12 maanden ziekmeldt, wordt een frequent verzuimgesprek gevoerd tussen Werkgever en Werknemer. Afspraken worden gemaakt over het voorkomen van verzuim en er wordt indien nodig bijgestuurd op het moment dat het frequent verzuim aanhoudt. De Casemanager informeert Werkgever en/of Werknemer desgewenst over de mogelijke vervolgactie(s).	Werkgever/ Casemanager
3.2.2	**Aanhoudend frequent verzuim** Indien het frequent verzuim aanhoudt en de gewenste resultaten uitblijven, zal de Casemanager contact met Werkgever opnemen en mogelijke vervolgactie(s) bespreken en uitzetten.	Casemanager /Werkgever

3.3. Spreekuur gemist

Wanneer een Werknemer zonder geldige reden en/of tijdige afzegging niet op een spreekuur verschijnt komen deze kosten voor risico en rekening van Werkgever.

	Activiteit	Actiehouder
3.3.1	**Geldige afzegging** Indien de Werknemer op voorhand bij Werkgever meldt dat hij met een geldige reden niet aanwezig kan zijn bij het geplande spreekuur, wordt dit geaccepteerd. Bij twijfel over de geldigheid van de reden kan Werkgever contact opnemen met de Casemanager. Werkgever geeft aan Casemanager door dat het spreekuur dient te worden afgezegd. Let op: afzeggen dient uiterlijk 2 werkdagen voorafgaand aan het geplande spreekuur te zijn doorgegeven aan de Casemanager, anders worden de kosten bij Werkgever in rekening gebracht.	Werknemer/Werkgever
3.3.2	**Spreekuur gemist** Indien de Werknemer zonder afmelding van de Werkgever niet verschijnt op het spreekuur maakt de (Bedrijfs)arts/Praktijkondersteuner Bedrijfsarts een terugkoppeling spreekuur gemist aan.	(Bedrijfs)arts/ Praktijkondersteuner Bedrijfsarts
3.3.3	**Contact na spreekuur gemist** Werkgever neemt contact op met de Werknemer om de reden te achterhalen van het gemiste spreekuur. Werkgever informeert de Casemanager. Een nieuw planningsverzoek wordt door Casemanager aangemaakt indien nodig.	Werkgever/ Casemanager
3.3.4	**Opnieuw niet verschijnen** Indien de Werknemer voor de tweede keer niet verschijnt op het spreekuur en opnieuw geen geldige reden heeft of weigert mee te werken aan het spreekuur kan de Werkgever gepaste maatregelen met betrekking tot het niet meewerken aan re-integratieverplichtingen.	Werkgever

3.4. Second opinion

Indien Werknemer van mening is dat de (Bedrijfs)arts niet alle relevante omstandigheden heeft meegenomen bij vaststelling van het advies, kan Werknemer een Second opinion aanvragen.

	Activiteit	Actiehouder
3.4.1	**Aanvraag** Werknemer vraagt de Second opinion bij de (Bedrijfs)arts en/of Casemanager aan. De betrokken Bedrijfsarts beoordeelt de aanvraag.	Werknemer/ (Bedrijfs)arts

	Activiteit	Actiehouder
3.4.2	**Machtiging** De medische machtiging ten behoeve van de Second opinion wordt naar Werknemer verstuurd.	Medisch secretariaat
3.4.3	**Afspraak Second opinion** Zodra de medische machtiging is ontvangen wordt in samenspraak met Werknemer een afspraak gemaakt bij Bedrijfsarts die de Second opinion uitvoert. Deze Bedrijfsarts stuurt een uitnodiging naar Werknemer. Het Medisch secretariaat informeert, alleen na schriftelijke toestemming van Werknemer, Leidinggevende en Casemanager dat er een Second opinion is aangevraagd.	Medisch secretariaat/ Bedrijfsarts die de Second Opinion uitvoert
3.4.4	**Toestemming delen Second opinion** De Werknemer geeft na de uitvoering van de Second opinion bij de Bedrijfsarts die de Second opinion heeft uitgevoerd aan of zijn advies mag worden gedeeld met de betrokken (Bedrijfs)arts.	Werknemer
3.4.5	**Ontvangst Second opinion rapportage** De Bedrijfsarts die de Second opinion heeft uitgevoerd stuurt na afronding van het advies een bevestiging van afronding naar het Medisch secretariaat. Indien Werknemer heeft aangegeven dat het advies mag worden gedeeld, zal deze bevestiging tevens de medische terugkoppeling bevatten.	Bedrijfsarts die de Second opinion uitvoert
3.4.6	**Beoordeling Second opinion en nieuw spreekuur** De (Bedrijfs)arts beoordeelt de medische terugkoppeling. Indien van toepassing wordt naar aanleiding van de Second opinion het advies van de (Bedrijfs)arts gewijzigd en wordt de verzuimbegeleiding hierop aangepast. Let op: indien het medisch advies niet is gedeeld, stopt het Second opinion traject en loopt de verzuimbegeleiding door.	(Bedrijfs)arts

3.5. Niet anoniem preventief spreekuur

Werknemer en/of Werkgever kunnen een niet anoniem preventief spreekuur aanvragen om de duurzame inzetbaarheid van Werknemer te bevorderen en/of gezondheidsvragen in relatie tot werk te bespreken.

	Activiteit	Actiehouder
3.5.1	**Aanvraag niet anoniem preventief spreekuur Werkgever** Werkgever vraagt een niet anoniem preventief spreekuur voor Werknemer aan bij de Casemanager. Casemanager en Werkgever stemmen een vraagstelling voor de (Bedrijfs)arts af. De Casemanager doet een planningsverzoek.	Werkgever

	Activiteit	Actiehouder
3.5.2	**Aanvraag niet anoniem preventief spreekuur Werknemer** Werknemer vraagt een niet anoniem spreekuur aan bij de Casemanager. Casemanager en Werknemer stemmen een vraagstelling voor de (Bedrijfs)arts af. De Casemanager doet een planningsverzoek.	Werknemer/Casemanager
3.5.3	**Niet anoniem preventief spreekuur** Het spreekuur wordt uitgevoerd en de terugkoppeling wordt opgeslagen in XpertSuite. Werkgever en Casemanager zijn niet geautoriseerd deze terugkoppeling te zien, tenzij de Werknemer hier toestemming voor geeft.	(Bedrijfs)arts
3.5.4	**Afspraken naar aanleiding van niet anoniem preventief spreekuur** Werkgever is verantwoordelijk voor het verdere proces en maakt indien nodig afspraken met de Werknemer om verzuim te voorkomen. De Casemanager kan Werkgever hierbij ondersteunen.	Werkgever/Casemanager

3.6. Arbeidsomstandighedenspreekuur

Het Arbeidsomstandighedenspreekuur is een preventief anoniem spreekuur die Werknemer kan aanvragen om gezondheidsvragen in relatie tot werk te bespreken.

	Activiteit	Actiehouder
3.6.1	**Aanvraag Arbeidsomstandighedenspreekuur** Indien de Werknemer een Arbeidsomstandighedenspreekuur wil aanvragen, dan kan Werknemer dit rechtstreeks aanvragen bij HCS.	Werknemer
3.6.2	**Anoniem spreekuur** Het Arbeidsomstandighedenspreekuur wordt uitgevoerd en de terugkoppeling wordt met Werknemer gedeeld. De terugkoppeling wordt niet met Werkgever en Casemanager gedeeld, tenzij Werknemer hier toestemming voor geeft.	(Bedrijfs)arts

3.7. Inzet Interventie

HCS heeft een providerboog met Providers voor de inzet van Interventies. Een Interventie kan worden ingezet wanneer gerichte ondersteuning nodig is om verzuim te voorkomen of herstel en re-integratie te bevorderen. Werkgever blijft verantwoordelijk voor de besluitvorming en Werknemer werkt mee aan de Interventie.

	Activiteit	Actiehouder
3.7.1	**Signaal** Werkgever, Werknemer, Casemanager of de medische professional signaleert dat de inzet van een Interventie gewenst is.	Werkgever/ Casemanager
3.7.2	**Aanvraag Interventie** Na akkoord van Werkgever zet HCS de aanvraag uit bij de Provider. Medische Interventies worden door het Medisch secretariaat aangevraagd en niet-medische Interventies worden door de Casemanager aangevraagd. Werknemer ontvangt informatie over doel, werkwijze en planning en werkt mee aan de Interventie.	Casemanager/ Medisch Secretariaat
3.7.3	**Interventie** De Provider voert de Interventie uit. Terugkoppeling vindt plaats binnen de geldende privacy- en beroepskaders en bevat alleen informatie die nodig is voor de begeleiding van Werknemer.	Provider
3.7.4	**Evaluatie en vervolg** Werkgever en Casemanager en/of (Bedrijfs)arts beoordelen met Werknemer of het beoogde resultaat is bereikt en welke vervolgactie nodig is. Afspraken worden vastgelegd en de Interventie wordt afgerond of aangepast.	Werkgever/ Casemanager/ (Bedrijfs)arts

3.8. Activiteiten op organisatieniveau

HCS adviseert Werkgever over het Arbeidsomstandighedenbeleid om een gezonde en veilige werkomgeving te bevorderen.

	Activiteit	Actiehouder
3.8.1	**Beschikbaar stellen, adviseren en toetsen RI&E** Werkgever stelt, indien aanwezig, de actuele RI&E ter beschikking aan HCS. HCS geeft advies aan Werkgever en toetst, indien nodig, de RI&E. HCS stuurt een afschrift van de toetsing van de RI&E aan de Ondernemingsraad en/of Personeelsvertegenwoordiging.	Werkgever
3.8.2	**PAGO-advies** Op basis van de RI&E wordt door de Bedrijfsarts een PAGO-advies opgesteld.	Bedrijfsarts
3.8.3	**Aanstellingskeuringen** Werkgever bepaalt of een functie medische eisen stelt. Werkgever legt deze eisen schriftelijk vast en vraagt advies aan de Bedrijfsarts. De Bedrijfsarts beoordeelt of de keuring medisch gerechtvaardigd is en voert de keuring uit.	Werkgever