

**Aanbesteding** Arbodienstverlening  
**Aanbestedende Dienst:** Sociaal-Economische Raad - SER  
**Referentie:**

**Omschrijving:**

De Overeenkomst betreft de inhuur van arbodienstverlening met een spreekuurlocatie in Den Haag, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de basisdienstverlening en meerwerk. Onder basisdienstverlening wordt in ieder geval verstaan de verzuimpreventie en –begeleiding in het kader van de Wet verbetering poortwachter, inclusief de wettelijk verplichte mogelijkheid tot (anonieme) arbeidsomstandighedensprekuren. Meerwerk betreft onder andere werkplekonderzoek, toetsing RI&E, tweede spoor arbeidsbemiddeling, PMO en workshops/trainingen voor het SER-personeel.

**Toelichting:**

- Nr:**
- 1 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** Regie op verzuim  
**Vraag**  
Wie heeft de regie op het verzuim? Hoe heeft u dit georganiseerd binnen uw organisatie?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 17-09-2018  
Antwoord: Verzuim vraagt om een proactieve houding van leidinggevend, medewerkers en HR. De casemanagementrol is belegd bij de afdeling HR.
- Nr:**
- 2 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** doelstelling duurzame inzetbaarheid  
**Vraag**  
Wat is uw doelstelling op het gebied van duurzame inzetbaarheid?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 17-09-2018  
Antwoord: Duurzame inzetbaarheid gaat om de kennis en vaardigheden van medewerkers, alsmede hun bereidheid en vermogen om hier (intern en extern) wat mee te doen. Het is een optelsom van gezondheid, competenties en motivatie die het werkvermogen van de medewerker bepaalt. Dit vraagt enerzijds inzet, betrokkenheid en openheid van de medewerker en anderzijds een passend, faciliterend personeelsbeleid van de werkgever. Duurzame inzetbaarheid vormt een antwoord op veranderende wensen en behoeften van medewerkers én werkgevers.
- Nr:**
- 3 **Categorie** Bestek/beschrijvend document  
**Betreft** verzuimprotocol  
**Vraag**  
Kunt u uw verzuimprotocol verstrekken?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 17-09-2018  
Verzuimprotocol wordt separaat verstuurd.
- Nr:**
- Categorie** Bestek/beschrijvend document

4 **Betreft** systeem voor verzuim  
**Vraag**  
Wilt het verzuim melden via ons systeem of maken wij een koppeling met uw systeem? En met welk systeem dan?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 17-09-2018  
Antwoord: Een koppeling is gewenst. De SER werkt met AFAS.

**Nr:**  
**Categorie** Bestek/beschrijvend document  
5 **Betreft** verzuimcijfers  
**Vraag**  
Kunt u de verzuimcijfers en meldingsfrequentie 2016 en 2017 verstrekken?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: Zie hieronder de cijfers over 2015 t/m 2017

Maand	Percentage 2015	percentage 2016	percentage 2017
januari	2,63	4,21	5,45
februari	3,09	2,75	6,20
maart	2,28	4,33	6,02
april	3,93	4,77	5,55
mei	2,61	3,20	4,98
juni	2,72	3,78	4,92
juli	2,38	2,73	5,97
augustus	2,19	4,32	6,09
september	3,12	3,41	6,16
oktober	2,39	2,62	6,44
november	2,98	4,22	7,16
december	2,97	5,00	5,04
Totaal	2,77	3,81	5,83

De percentages in 2017 waren hoger dan gebruikelijk bij de SER, als gevolg van een aantal langdurig (ernstig) zieke collega's.

**Nr:**  
**Categorie** Bestek/beschrijvend document  
6 **Betreft** pag. 10 prijs  
**Vraag**  
Bij a. geeft u aan "basisdienstverlening". Wat verstaat u hieronder?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 17-09-2018  
Antwoord: Zie punt 3, pagina 5 van de aanbestedingsleidraad. Onder basisdienstverlening wordt in ieder geval verstaan de verzuimpreventie en –begeleiding in het kader van de Wet verbetering poortwachter, inclusief de wettelijk verplichte mogelijkheid tot (anonieme) arbeidsomstandighedensprekuren.

**Nr:**  
**Categorie** Bestek/beschrijvend document  
7 **Betreft** pag.9 Plan van aanpak  
**Vraag**  
U vraagt een plan van aanpak in maximaal 4 A4. Uw uitvraag is echter vrij uitgebreid. Kunnen wij de onderwerpen implementatieplan, verzuimanalyse en communicatiematrix als extra bijlages toevoegen aan deze 4 A4 in plaats van dat zij onderdeel zijn?  
**Antwoord** **Vrijgegeven:** 17-09-2018  
Antwoord: Dat is prima.

**Nr:**  
**Categorie** Bestek/beschrijvend document  
8 **Betreft** planning van de spreekuren  
**Vraag**  
Wie verzorgt de planning van de spreekuren?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: De SER gaat ervan uit dat opdrachtnemer in ieder geval wettelijke termijnen bewaakt en daarop medewerkers uitnodigt/inroostert. Daar waar nodig dan wel handig, kan hiervoor afstemming plaatsvinden met de afdeling HR van de SER. Bijvoorbeeld bij de uitvraag of oproepen inderdaad de bedoeling is.

**Nr:****Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** pag.9 spreekuurlocatie

9

**Vraag**

Medio 2019 krijgen wij een spreekuurlocatie in Den Haag. Is dat wat u betreft akkoord?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: Dat is akkoord.

**Nr:****Categorie** Bestek/beschrijvend document**Betreft** pag. 9 spreekuurlocatie

10

**Vraag**

Is een spreekuurlocatie in Voorburg wat u betreft ook akkoord?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: Dit is akkoord, mits de locatie goed bereikbaar is met het openbaar vervoer.

**Nr:****Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** Artikel 26.2

11

**Vraag**

Opdrachtnemer beschouwt haar verzekeringspolissen als bedrijfsgevoelige informatie. Mag opdrachtnemer daarom volstaan met het overleggen van een verzekeringsverklaring in combinatie met bewijzen van premiebetaling?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: Dat is akkoord.

**Nr:****Categorie** Contractvoorwaarden**Betreft** Artikel 21.3:

12

**Vraag**

Bent u bereid om de aansprakelijkheid van opdrachtnemer te beperken tot directe schade en de aansprakelijkheid voor indirecte schade (waaronder gevolgschade) uit te sluiten?

**Antwoord****Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord:

De SER houdt vast aan de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer voor directe schade. Voor vervolgschaden hanteren we het uitgangspunt dat je als opdrachtgever niet meer kan eisen dan het niveau waarop een dienstverlener zich daartegen redelijkerwijs kan verzekeren. Om dit te beoordelen, is het noodzakelijk dat u de tekstgedeelten uit uw verzekeringspolissen die zien op uw aansprakelijkheid, meestuurt met de inschrijving. Dit is aanvulling op het antwoord op de vorige vraag.

**Nr:****Categorie** Aanbestedingsprocedure**Betreft** Prijswijziging

13

**Vraag**

Paragraaf 4.1, alinea 2 (pagina 6): kunt u nader toelichten wat u exact verstaat onder een prijswijziging "voor de contractperiode ná het geoffreerde prijspeil."

**Antwoord****Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: Deze zin ziet expliciet en uitsluitend op de situatie dat een beroep wordt gedaan op de wachtkamerovereenkomst. De SER begrijpt dat in dat geval de in de wachtkamerovereenkomst opgenomen tarieven verhoogd worden met de inflatiecorrectie.

Nr:

**Categorie** Aanbestedingsprocedure

**Betreft** Proeftijd overeenkomst

14

**Vraag**

Paragraaf 4, laatste alinea (pagina 6): er staat hier dat het eerste jaar van de Overeenkomst als proeftijd geldt waarbinnen Opdrachtgever de Overeenkomst kan beëindigen en dat er tegen het einde van de proeftijd een evaluatie zal plaatsvinden. Betekent dit dat u de Overeenkomst alleen tegen het einde van de proeftijd kunt beëindigen (dus na een jaar) of moet dit aldus worden begrepen dat u de Overeenkomst gedurende het eerste jaar op ieder gewenst tijdstip kunt beëindigen? Indien dit laatste het geval is, neemt u dan bij uw beëindiging wel een opzegtermijn in acht?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: Het eerste jaar geldt als proeftijd. In de leidraad staat opgenomen dat de SER binnen dit jaar de Overeenkomst kan beëindigen. Daar zal de SER zeker niet lichtzinnig mee omgaan en het is nadrukkelijk niet de intentie van de SER.

Nr:

**Categorie** Bestek/beschrijvend document

**Betreft** Aanbestedingsleidraad pagina 9, kopje 8, subkopje Prijs

15

**Vraag**

U geeft aan dat u een All-in abonnementsprijs per medewerker per jaar verwacht. Kunt u een inschatting geven van hoeveel spreekuren er in het eerste half jaar van 2018 door de huidige arbdienst zijn uitgevoerd?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: Het gaat hier om circa 25 spreekuren, in belangrijke mate als gevolg van enkele langdurige ziektegevallen.

Nr:

**Categorie** Bestek/beschrijvend document

**Betreft** Aanbestedingsleidraad pagina 9, kopje 8. Gunningscriteria

16

**Vraag**

Onder gunningscriteria, vraagt u onder het 9e opsommingsteken gegevens van twee referentieprojecten incl. contactgegevens van de verantwoordelijke functionarissen. Graag zien wij dat er vooraf contact is tussen inschrijver en opdrachtgever voordat de referent wordt benaderd. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: Hierbij de bevestiging.

Nr:

**Categorie** Bestek/beschrijvend document

**Betreft** Aanbestedingsleidraad pagina 9, kopje 8. Gunningscriteria

17

**Vraag**

Onder de gunningscriteria wordt onder het 7e opstommingsteken gesproken over een communicatiematrix. Wat verstaat de SER onder een communicatiematrix?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: Het gaat hier vooral om de overlegstructuur. Hoe, wanneer en met wie vindt operationeel, tactisch en strategisch overleg plaats?

Nr:

**Categorie** Bewijslast

**Betreft** Algemeen

18

**Vraag**

Zou u de verzuimcijfers van 2017 beschikbaar willen stellen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: Zie hieronder de cijfers over 2015 t/m 2017

Maand	Percentage 2015	Percentage 2016	Percentage 2017
januari	2,63	4,21	5,45
februari	3,09	2,75	6,20
maart	2,28	4,33	6,02
april	3,93	4,77	5,55
mei	2,61	3,20	4,98
juni	2,72	3,78	4,92
juli	2,38	2,73	5,97
augustus	2,19	4,32	6,09
september	3,12	3,41	6,16
oktober	2,39	2,62	6,44
november	2,98	4,22	7,16
december	2,97	5,00	5,04
Totaal	2,77	3,81	5,83

De percentages in 2017 waren hoger dan gebruikelijk bij de SER, als gevolg van een aantal langdurig (ernstig) zieke collega's.

Nr:

**Categorie** Eisen en criteria

**Betreft** Programma van eisen

19

**Vraag**

In het programma van eisen staat dat de inschrijver dient te beschikken over een backoffice voor de afhandeling van vragen en/of klachten. Ziet u deze backoffice als de plek waar alle administratie, zoals onder andere het agendabeheer van de bedrijfsarts, plaatsvindt? Bent u bereid uw eigen agendabeheer te doen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: Bij de back-office gaat het om een contactpunt voor – met name – de afdeling HR om afspraken aan te vragen of te wijzigen, vragen over een factuur neer te leggen etc. De interne (agenda-)afstemming bij de SER verwachten wij niet van de opdrachtnemer.

Nr:

**Categorie** Eisen en criteria

**Betreft** Programma van eisen

20

**Vraag**

Uit het programma van eisen blijkt dat u verwacht van de inschrijver dat deze gecertificeerde dienstverlening biedt. Betekent dit dat u enkel wilt samenwerken met een gecertificeerde arbodienst? Wij zijn namelijk geen gecertificeerde arbodienst, maar een partij die werkt vanuit de maatwerkregeling met geregistreerde en ervaren bedrijfsartsen. Is dat voor u voldoende?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: Conform de arbeidsomstandighedenwet (art. 2.14) dient een externe arbodienst in het bezit te zijn van een certificaat arbodienst. De SER verwacht dat opdrachtnemer aan deze eis voldoet.

Nr:

**Categorie** Bestek/beschrijvend document

**Betreft** Algemeen

21

**Vraag**

Kunt u bevestigen dat de leidinggevenden in uw organisatie in regie staan wanneer het gaat om verzuim?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: Verzuim is iets dat alle betrokkenen aangaat. Gezamenlijk voeren wij de regie, dus inderdaad ook de leidinggevende. Maar ook de casemanager (iemand van de afdeling HR) én de medewerker zelf.

**Nr:**

**Categorie** Eisen en criteria

**Betreft** Algemeen

22

**Vraag**

In de aanbestedingsleidraad arbodienstverlening staat geen visie op verzuim genoemd. Betekent dit dat u geen visie op verzuim heeft? Indien dat wel het geval is, zou u deze visie dan willen delen?

**Antwoord**

**Vrijgegeven:** 17-09-2018

Antwoord: De SER heeft zeker een visie op verzuim. Zoals hierboven beschreven zijn wij van mening dat verzuim vraagt om een proactieve houding van leidinggevenden, medewerkers en HR. Wij volgen uiteraard wet- en regelgeving, maar beoordelen daarnaast elke situatie op zich. Iemand met een gebroken been vraagt om andersoortige actie dan iemand met psychische klachten. Wij gaan uit van vertrouwen in onze medewerkers, dat zij zich niet onnodig ziek melden en in geval van ziekte graag zo snel mogelijk weer aan de slag gaan. Wij zijn er daarom vooral op gericht helder te krijgen wat daarvoor nodig is.