

Aanbesteding: Arbodienstverlening
Aanbestedende Dienst: Diamant-groep
Referentie: DG22-215

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
95 Nota van Inlichtingen Ref. nr. 4

Vraag:
Graag ontvangt gegadigde van u de meest recente RI&E.

Antwoord:
Bijgaand in TenderNed is de rapportage RI&E opgenomen.

Beantwoord op: 31-08-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
96 Nota van Inlichtingen Ref. nr. 5

Vraag:
Gegadigde wil met plezier een bijdrage leveren aan uw bedrijfsgezondheidszorg/arbodienstverlening. De invulling ervan wordt door gegadigde gedaan met bedrijfsartsen of artsen die in opleiding hiervoor zijn of binnenkort gaan. Daarnaast werken we met taak gedelegeerden (praktijk ondersteuners bedrijfsartsen (POB)) die dus taken van de bedrijfsarts overneemt. Dit is overeenkomstig de vereisten die vanuit het ministerie zijn opgesteld ism onder andere de NVAB. <https://www.arboportaal.nl/documenten/publicatie/2019/02/01/werkwijzer-taakdelegatie> Wanneer onze artsen taken zouden moeten gaan delegeren aan verzuimspecialisten van de Diamantgroep zoals nu gesteld, dan wordt niet voldaan aan de vereisten die gelden voor taakdelegatie.

Bent u bereid om na gunning met ons in gesprek te gaan over het aantal benodigde uren bedrijfsarts en daarop aangevuld het aantal uren praktijkondersteuner bedrijfsarts (naar verwachting 1:1)?

Antwoord:
Ja, akkoord.

Beantwoord op: 31-08-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
97

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen Ref. nr. 7

Vraag:

U geeft aan de vraag over de normtijden in de 2e nota van inlichtingen te beantwoorden. In dat geval wil gegadigde bij een eventuele resterende onduidelijkheid de mogelijkheid krijgen om hierover verduidelijkende vragen te stellen.
Is dit voor u akkoord?

Antwoord:

Ja, akkoord. De normtijden worden: Vervolgspreekuur 30 minuten, probleemanalyse + spreekuur 45 minuten, Actueel oordeel 90 minuten.

Beantwoord op: 31-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
98

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen Ref. nr. 8

Vraag:

Uit uw reactie maakt gegadigde op dat het u net als gegadigde gaat om de continuïteit van de dienstverlening die u geboden wilt zien.
Wanneer onze praktijkondersteuners bedrijfsarts of artsen gezamenlijk werkzaam zijn bij u als opdrachtgever zal worden voorzien in onderlinge vervanging/waarneming bij bijvoorbeeld vakanties zonder dat dit direct leidt tot volledige overname van de uren per week die worden geleverd door degene voor wie wordt waargenomen.
Bent u akkoord met deze werkwijze?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Beantwoord op: 31-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen Ref. nr. 18

Vraag:

Gegadigde leest in uw antwoord niet dat voor een preventief spreekuur een afspraak gepland kan worden zonder tussenkomst van de werkgever.
Want u bent als opdrachtgever/werkgever immers zelf voornemens om de afspraken te gaan plannen.
Bent u bereid om hierover na gunning separate afspraken te maken met

gegadigde zodat we op dit punt overeenkomstig de Arbowet handelen?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Beantwoord op: 31-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

100

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen Ref. nr. 20

Vraag:

Dank voor de uitvoerige beschrijving waaruit duidelijk blijkt dat geen van deze werkzaamheden vallen onder de eindverantwoordelijkheid van de bedrijfsarts en dus ook niet hoeft te worden beschouwd als een taak delegatie zoals bedoeld en beschreven in de werkwijzer 'taak delegatie'.

Deelt u deze mening?

Zo ja....Kunt u dan instemmen met het inzetten van een inzetbaarheidscoach /casemanager die deze taken kan invullen?

Antwoord:

Ja, een Casemanager. In de aanbestedingsdocumenten, Bijlage 6, wordt dit nu een Verzuimcoach genoemd.

Beantwoord op: 31-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

101

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen Ref. nr. 25

Vraag:

Fijn dat u de meerwaarde ziet van de inzet van een arbeid – en organisatiedeskundige. Niet logisch is het te denken dat deze kosten voor rekening van opdrachtnemer komen.

Derhalve zien we ons genoodzaakt om de uren arbeid – en organisatiedeskundige te verdisconteren in de andere tarieven?

Naar ons idee is dit minder transparant en niet wenselijk in de vergelijking met andere aanbieders.

Bent u bereid om uw antwoord te heroverwegen?

Antwoord:

Indien Opdrachtnemer een organisatiedeskundige wenst in te zetten voor bv de rapportage zal vooraf met Opdrachtgever afgestemd worden op basis van offerte wat de inhoud en kosten hiervoor zijn.

Beantwoord op: 31-08-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 102
Onderwerp: Nota van Inlichtingen Ref. nr. 36

Vraag:

U heeft naar aanleiding van een eerdere vraag uitgebreid aangegeven wat de functie van de verzuimspecialist inhoudt. Hieruit blijkt dat geen van deze werkzaamheden vallen onder de eindverantwoordelijkheid van de bedrijfsarts en dus ook niet beschouwd hoeft te worden als een taakdelegatie zoals bedoeld en beschreven in de werkwijzer 'taakdelegatie'. De praktijkondersteuner bedrijfsarts die wij voor u willen inzetten zal in het verlengde van de bedrijfsarts werken. Wij zien de praktijkondersteuner bedrijfsarts en de verzuimspecialist/inzetbaarheidscoach als 2 verschillende functies. Bent u bereid om na gunning met ons hierover in gesprek te gaan?

Antwoord:

Ja, akkoord.

Beantwoord op: 31-08-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 103
Onderwerp: Nota van Inlichtingen Ref. nr. 40

Vraag:

U heeft hier nog geen antwoord gegeven op de vraag of u deze functionarissen zelf in dienst heeft of deze wenst in te huren. Graag alsnog een reactie.

Antwoord:

De verzuimcoach wordt ingehuurd in het eerste jaar van de dienstverlening. Opdrachtgever onderzoekt de mogelijkheid om een andere verzuimcoach daarna zelf in dienst te hebben. Een arbeidsdeskundige is momenteel in dienst bij Opdrachtgever. Indien in de toekomst dit wijzigt kan deze ingehuurd worden.

Beantwoord op: 31-08-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. 104
Onderwerp: Nota van Inlichtingen Ref. nr. 69

Vraag:

Kunt u aangeven wat deze beoogde werkwijze dan inhoudt?

Antwoord:

De werkwijze van aanvraag spreekuur en terugkoppeling van het spreekuur.

Beantwoord op: 31-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
105

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen Ref. nr. 89

Vraag:

Klopt onze aanname dat dit dezelfde functie omschrijving is als die gebruikt wordt voor de verzuim specialist die bij u in dienst is? Zo ja, bent u van plan onderscheid te maken in de taken die door de "externe" verzuim specialist moeten worden uitgevoerd en die van uw eigen medewerkers? Zo ja, welk onderscheid?

Antwoord:

Er wordt geen onderscheid gemaakt in de taken.

Beantwoord op: 31-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
106

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1. Ref. nr.75 en Bijlage 9 Programma van Eisen, H11 Klachtenregeling

Vraag:

- Mogelijk hadden wij ons verzoek omtrent registratie schriftelijk of per e-mail nader moeten duiden. Vanuit onze ervaring met de doelgroep begrijpen wij dat voor sommige medewerkers de situatie opgaat dat ze schriftelijk minder vaardig zijn en dat daarom het laagdrempelig telefonisch kunnen doorgeven van een klacht gewenst is. Vanuit juridisch en arbocertificering oogpunt is het echter een noodzakelijke voorwaarde om tot een schriftelijke registratie van de klacht te komen. Daarom voorziet onze klachtenregeling erin dat een medewerker van Opdrachtgever door een medewerker van Opdrachtnemer ondersteunt kan worden bij schriftelijke vastlegging van diens klacht. Waarna de klacht geregistreerd en in behandeling kan worden genomen door Opdrachtnemer. In deze context van én oog hebben voor de doelgroep én oog hebben voor wat van een arbodienstverlener geëist wordt vanuit o.a. certificeringen, verzoeken wij u:

Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat nadere vaststelling van bovenstaande beschreven werkwijze bij klachtenregistratie onderdeel uitmaakt van de implementatiefase?

Kan Opdrachtgever ermee instemmen de eis aan te passen naar:
“Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk of per e-mail zijn ingediend. Een klager die telefonisch zijn klacht wil indienen wordt daar waar nodig door een medewerker van Opdrachtnemer ondersteunt bij het schriftelijk vastleggen van diens klacht.”

Antwoord:

Ondersteuning door Opdrachtnemer bij het formuleren van een klacht is niet aan de orde.

Beantwoord op: 31-08-2022

Label: Proces

Ref.nr.
107

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1. Ref.nr2, nr.81, ref.nr.84.

Vraag:

- Bij ref.nr.2 meldt Opdrachtgever dat voor zowel subcriteria 2 als 3 het aantal pagina's wordt opgehoogd van 6 pagina's naar elk 10 pagina's maximaal: “Het maximum aantal pagina's wordt voor de subcriteria 2 en 3 wordt aangepast naar maximaal 10 pagina's.”

Bij ref.nr.81 is het standpunt van Opdrachtgever echter dat er geen uitbreiding van het maximum aantal van 6 pagina's plaatsvindt: “We wensen dit niet uit te breiden. In het kader van efficiënte en tijdige beoordeling van de ingediende plannen is er gekozen voor een maximum aantal pagina's. Zowel voor subcriterium 2 als voor subcriterium 3 is het maximum 6 pagina's, dus in totaal 12 pagina's. Dit is voor Opdrachtgever voldoende om een oordeel te kunnen vormen.”

Bij ref.nr.84 geeft Opdrachtgever echter weer een akkoord op ophoging van het aantal pagina's: “Het maximum aantal pagina's wordt voor de subcriteria 2 en 3 wordt aangepast naar maximaal 10 pagina's”.

Luidt het definitieve standpunt dus dat:

- Subcriterium 2 maximaal 10 pagina's mag zijn?
- Subcriterium 3 maximaal 10 pagina's mag zijn?
- Als het standpunt is ophoging naar 10 pagina's is akkoord, kunt u via TenderNed een aangepaste bijlage 7 en aangepaste bijlage 8 met daarin vermeld het correcte maximum aantal pagina's ontsluiten, zodat er voor Inschrijvers geen misverstand kan bestaan over het standpunt van Opdrachtgever omtrent het maximum aantal pagina's?

Antwoord:

Het maximum aantal pagina's wordt voor de subcriteria 2 en 3 wordt aangepast naar maximaal 10 pagina's. OP TenderNed is een aangepaste Bijlage 7 en 8 opgenomen met het maximum aantal pagina's van 10.

31-08-2022

Beantwoord op:**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

108

Onderwerp:

Bijlage 10 Concept overeenkomst. Artikel 10.2 van ICT – bullet 4. P.11.

Vraag:

• Opdrachtgever schrijft in artikel 10.2 dat het ICT systeem van Opdrachtnemer dient te koppelen met het systeem van Opdrachtgever en biedt mogelijkheden voor [...] bullet 4: “beheer van toegangsrechten kan door Opdrachtgever worden uitgevoerd”. Inzake bullet 4 dient dit overeenkomstig diverse wetgeving privacy te zijn en conform de voorwaarden van het Certificatieschema Arbodienstverlening en ISO 27001. Kan opdrachtgever zich hierin vinden?

Antwoord:

Akkoord

Beantwoord op: 31-08-2022**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

109

Onderwerp:

Bijlage 10 Concept overeenkomst. Artikel 10.2 van ICT – bullet 5, p.11. En Nota van Inlichtingen ref.nr.22, p.10.

Vraag:

• Opdrachtgever geeft in de NvI ref.nr.22 als antwoord op de vraag met welke reden medewerkers toegang zouden moeten hebben tot het systeem van opdrachtgever: “De systemen worden gekoppeld. Er wordt niet rechtstreeks gewerkt in de systemen van Opdrachtnemer door medewerkers van Opdrachtgever”.

Impliceert Opdrachtgever met dit antwoord dat bullet 5 “medewerkers van Opdrachtgever verkrijgen uitsluitend toegang tot het systeem van Opdrachtnemer via Single Sign On (SSO via AD)” in het contract artikel 10.2 komt te vervallen?

Bullet 5 artikel 10.2 dient dit overeenkomstig diverse wetgeving privacy te zijn en conform de voorwaarden van het Certificatieschema Arbodienstverlening en ISO 27001. Kan Opdrachtgever zich hierin vinden

Antwoord:

SSO kan vervallen.

Ja, Opdrachtgever kan zich hierin vinden.

Beantwoord op: 31-08-2022
Label: Contract

Ref.nr. 110 **Onderwerp:** Bijlage 9 Programma van eisen. 14.2 malusregeling – Systemen. P.20.

Vraag:

- KPI voor systemen:

(a) Bij start: Tijdige implementatie systeemkoppeling vóór 1 januari 2023. Dit is afhankelijk van de inzet van u als werkgever en van uw leverancier, zowel initieel als beherend. Hier kan belangstellende niet op worden afgerekend. Bent u het hier mee eens? Kunt u deze KPI/malus op systemen laten vervallen?

(b) Vervolgens juiste performance systeem Opdrachtnemer; binnen 48 uur storing verholpen. De performancenorm 100% is ook onze wens, maar niet realistisch. Onze leverancier heeft gegarandeerd dat het systeem voor 99,5% kan blijven functioneren, maar er kunnen altijd situaties zijn zoals cyberaanval/gijzeling. Het lijkt ons niet reëel dat belangstellende daarvoor een malus moet betalen. Bent u hier mee eens? Kunt u deze KPI/malus bij voorkeur laten vervallen? En anders aanpassen?

Antwoord:

- a) De KPI/Malus blijft gehandhaafd.
b) 99,5% is akkoord.

Beantwoord op: 31-08-2022
Label: Contract

Ref.nr. 111 **Onderwerp:** Bijlage 9 Programma van eisen. H14 Financieel. P.19.

Vraag:

• In het Programma van Eisen Hoofdstuk 14 ‘Financieel’ wordt gesproken over de basisdienstverlening: “alle contactmomenten, overleggen, diensten en activiteiten in het kader van de basisdienstverlening vallen onder het volume aan uren dat contractueel is vastgelegd, tenzij middels een aanvullende schriftelijke Opdracht anders overeengekomen”. Er wordt gesproken over de disciplines Bedrijfsarts en Verzuimcoach en later in de NvI aangegeven als (werknaam) Verzuimspecialist GBI. Van de Verzuimspecialist zijn de taken opgenomen o.a. onder ref.nr. 20. Onder ref. nr. 46 staat beschreven dat de Verzuimcoach als taak heeft “om te komen tot kwaliteitsverbetering in de hele organisatie m.b.t. verzuimbegeleiding”. Bij ref.nr 91 wordt aangegeven dat de doelstelling is om meer strategisch /tactisch advies en ondersteuning op het gebied van verzuimbegeleiding te verzorgen aan leidinggevende van de bedrijfsonderdelen. Ref.nr 94: Er ligt

een opgave om leidinggevend op het gewenste niveau te krijgen” de nieuwe afdeling GBI (opstart najaar 2022) in het algemeen en de verzuimspecialisten in het bijzonder krijgen deze opdracht nadrukkelijk mee. N.B. Leidinggevend zijn casemanager / kartrekker van het verzuim (Eigen Regie).

- Uw organisatie is in transitie, wie is kartrekker/portefeuillehouder?
- Wat verstaat u in deze context exact onder Basisdienstverlening door Opdrachtnemer?

Antwoord:

1. Directie
2. Wet verbetering poortwachter en alles wat daarmee samenhangt.

Beantwoord op: 31-08-2022

Label: Proces

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Bijlage 9 Programma van eisen. H7 Prestatie indicatoren. P.12

Vraag:

• Opdrachtgever schrijft: “Het functioneren van de Opdrachtnemer wordt afgemeten aan de hand van Key Performance Indicatoren (KPI’s). Deze omvatten in ieder geval de activiteiten welke zijn benoemd onder 14.2 (Malus regeling). Omdat de Opdrachtgever gelooft dat een goede dienstverlening is gebaseerd op partnership, kiest zij ervoor de overige KPI’s samen met de Opdrachtnemer op te stellen nadat de dienstverlening is ingeregeld, doch uiterlijk na 6 maanden te tellen vanaf het moment waarop de dienstverlening contractueel is gestart.”

In deze context willen wij het volgende aan u voorleggen. Wij kunnen ons zeker vinden in prestatie-indicatoren. Je werkt met elkaar samen om een zo goed mogelijk resultaat neer te leggen. Dat betekent dat je beiden naar ‘best effort’ acteert. Dit brengt ons tot:

1. Het lijkt ons dat er vooraf (d.w.z. voor start dienstverlening) aan de regeling een goede overlegstructuur is gekoppeld. Deze overlegstructuur stellen we samen vast in de implementatiefase. Vindt u dat ook?

2. In het kader van samenwerken om een zo goed mogelijk resultaat neer te leggen en beiden naar ‘best effort’ acteren, het lijkt ons dat er ook ruimte is voor een bonussysteem c.q. dat je tot een bonus-malusregeling komt. En dat vooraf (d.w.z. voor start dienstverlening) aan de regeling een goede overlegstructuur is gekoppeld om tot een bonus-malussysteem te komen. Die adequate overlegstructuur en bonus-malus regeling samen vast te stellen in de implementatiefase. Vindt u dat ook?

Antwoord:

1. Ja, akkoord.
2. Nee, niet akkoord.

Beantwoord op: 31-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
113

Onderwerp:

Bijlage 9 Programma van eisen. 3 Disciplines en vervanging. P.6:

Vraag:

- U schrijft “De geprognosticeerde uren per week, op basis van huidige normtijden (zie onderstaande tabel)”. De huidige normtijd is 30 minuten c.q. niet de vermelde 20 minuten. De professional heeft deze 30 minuten nodig om te kunnen handelen conform de geldende richtlijnen. Kan opdrachtgever bijgevolg instemmen met een normtijd van 30 minuten?
- U schrijft “De geprognosticeerde uren per week, op basis van huidige normtijden (zie onderstaande tabel)”. De huidige normtijd van het Actueel oordeel is 90 minuten c.q. niet de vermelde 70 minuten. De professional heeft deze minuten nodig om te kunnen handelen conform de geldende richtlijnen. Kan opdrachtgever bijgevolg instemmen met een normtijd van 90 minuten?

Antwoord:

De normtijden worden: Vervolgspreekuur 30 minuten, Actueel oordeel 90 minuten.

Beantwoord op: 31-08-2022

Label: Proces

Ref.nr.
114

Onderwerp:

Bijlage 9 Programma van eisen, p.4 en Bijlage 7 Invulling en optimalisatie verzuimproces. Bullet 5.

Vraag:

In Bijlage 9 Programma van eisen schrijft opdrachtgever “Dit is de reden waarom er 2 FTE aan administratieve ondersteuning op de afdeling GBI zal worden ingezet.”

In Bijlage 7 bullet 5 verzoekt Opdrachtgever om een beschrijving van de taakverdeling in het administratieve proces (planning (spoed)sprekuren, verwerken adviezen) in samenwerking met de backoffice van Opdrachtgever en de daarbij gebruikte systemen door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.

Wil Opdrachtgever s.v.p. toelichten hoe in diens organisatiestructuur per 1-1-2023 de backoffice van Opdrachtgever zich verhoudt tot de administratieve ondersteuning op de afdeling GBI?

Zijn de backoffice van Opdrachtgever en de administratieve ondersteuning twee verschillende entiteiten of wordt daarmee hetzelfde bedoeld?

Antwoord:

Binnen de organisatiestructuur is er 1 backoffice/servicedesk.

Beantwoord op: 31-08-2022

Label: Proces

Ref.nr.

115

Onderwerp:

Bijlage 9 Programma van eisen. 1 Dienstverlening. P.4.

Vraag:

• Opdrachtgever schrijft: “Opdrachtgever heeft echter zelf ook veel administratieve capaciteit die ingezet kan worden voor verzuimbegeleiding. Dit is de reden waarom er 2 FTE aan administratieve ondersteuning op de afdeling GBI zal worden ingezet.” Kunt u ons voorzien van een functieprofiel (concrete taken en verantwoordelijkheden) van de administratieve ondersteuning/ondersteuner?

Antwoord:

Het functieprofiel is nog niet beschikbaar. Bij start dienstverlening wordt deze aan Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.

Beantwoord op: 31-08-2022

Label: Proces

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Bijlage 7 Invulling en Optimalisatie verzuimproces. Bullet 4.

Vraag:

• Opdrachtgever wenst een adequate (effectief en efficiënt) tijdsnormering voor de verschillende spreekuren, waaronder voor het spreekuur ‘Inzetbaarheidsprofiel’. Doelt opdrachtgever met ‘Inzetbaarheidsprofiel’ op (a) uitsluitend een Inzetbaarheidsprofiel/FML of (b) Inzetbaarheidsprofiel /FML inclusief bijstelling Probleemanalyse?

Antwoord:

Inzetbaarheidsprofiel/FML.

Beantwoord op: 31-08-2022

Label: Proces

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Bestek, 2.3 Visie Diamant-groep, p.6-7 en Bijlage 9 Programma van Eisen, hoofdstuk 9, p.14.

Vraag:

• Opdrachtgever schrijft op p.6-7 van het Bestek: “Met de nieuwe inrichting van de organisatie Diamant-Groep, zoals eerder beschreven in het strategisch plan 2024, is er een verandering in gang gezet van, voornamelijk, decentraal georganiseerde ‘businessunits’ naar een meer gecentraliseerd organisatiemodel, waarbij ondersteunende diensten centraal geplaatst worden bij Bedrijfsvoering en KikMaat. [...] Op het gebied van gezondheid, begeleiding en inzetbaarheid is de voorkeur uitgesproken in het management om hiervoor een gespecialiseerde afdeling, “Gezondheid, Begeleiding & Inzetbaarheid”, in het leven te roepen (hierna te noemen GBI).” Op p.14 van het Programma van Eisen meldt Opdrachtgever dat voor het strategisch /tactisch overleg de Manager Kikmaat de contactpersoon is van opdrachtgever. Tevens is deze functionaris contractverantwoordelijk en bevoegd tot het verstrekken van opdrachten.

Kunt u ons inzicht geven in:

- Waar “Kikmaat” voor staat?
- Is de manager Kikmaat ook de Teammanager van de afdeling GBI?
- Onder wiens verantwoordelijkheid valt GBI?
- Is er een organogram van de nieuwe organisatiestructuur beschikbaar?

Antwoord:

1. Kikmaat staat voor begeleiding en ontwikkeling van de mensen.
2. Niet rechtstreeks. Een van de teamleiders wordt hiervoor verantwoordelijk
3. Teamleider Kikmaat
4. Nog niet

Beantwoord op: 31-08-2022

Label: Proces