

Aanbesteding: Arbodienstverlening
Aanbestedende Dienst: Werkbedrijf Atlant De Peel handelend onder de naam Senzer
Referentie: 2022-300

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
97 Nota van Inlichtingen Ref. nr. 37

Vraag:

U heeft nog geen antwoord gegeven op de vraag of de Sivi standaard wordt gehanteerd. Wilt u hier alsnog antwoord op geven?

Antwoord:

Het systeem van onze personeelsadministratie (Mercash) maakt gebruik van de SIVI standaard.

Beantwoord op: 23-08-2022
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
98 Nota van Inlichtingen Ref. Nr. 2

Vraag:

U geeft hier aan onze vraag in de tweede ronde te beantwoorden. Graag hebben wij daarna nog de mogelijkheid om over dit onderwerp verdiepende vragen te stellen. Is dit voor u akkoord?

Antwoord:

De vraag en het antwoord is opgenomen bij vraag nummer 114. U bent in de gelegenheid om tot maandag 29 augustus 2022, 17.00 uur om nadere vragen te stellen. Deze eventuele vragen zullen op dinsdag 30 augustus worden beantwoord.

Beantwoord op: 23-08-2022
Label: Juridisch

Ref.nr. **Onderwerp:**
99 Nota van Inlichtingen Ref. Nr. 43

Vraag:

Bent u bereid om de afspraken kosteloos & rechtstreeks te gaan plannen in het systeem van gegadigde?

Antwoord:

Nee, de ziek- en herstelmeldingen worden door Opdrachtgever verwerkt. De afspraken met bedrijfsarts en casemanager TD worden gepland door Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 23-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
100

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen Ref. Nr. 46

Vraag:

Met deze beantwoording, de kan-bepaling, blijft de onredelijkheid voortbestaan dat de opdrachtnemer kan moeten opdraaien voor extra kosten naast omzet verlies.

Voor gegadigde is dit onacceptabel en vraagt u derhalve om uw antwoord te heroverwegen.

Antwoord:

De eis dat de eventuele kosten voor rekening komen van Opdrachtnemer komt te vervallen.

Beantwoord op: 23-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
101

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen Ref. Nr. 54

Vraag:

Onduidelijk is of gegadigde goed wordt begrepen.

Met uw idee over 50 weken per jaar dienstverlening zal een wekelijks aantal van prognosticeerde uren door gegadigde ingevuld moeten gaan worden. Dit veronderstelt dat er vervangers klaar staan bij gegadigde die de reguliere afwezigheid van 6 weken per jaar kunnen opvangen met behoud van dezelfde kwaliteit. Dit is niet het geval en ook niet wenselijk.

Bent u alsnog bereid om uw eis van 50 weken bij te stellen naar 46 weken?

Antwoord:

Het aantal weken wordt gewijzigd naar 46. Inschrijver wordt gevraagd onder paragraaf 6.2 "Invulling en optimalisatie (verzuim)proces" onder de eerste bullit, hoe de dienstverlening, ook in de weken 47 tm 50, wordt gecontinueerd.

Beantwoord op: 23-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
102

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen Ref. Nr. 57

Vraag:

Het verzorgen van trainingen is mogelijk maar gegadigde doet dit altijd met eigen middelen en ziet graag ook het 1e deel van de vraag beantwoord
Wilt u dat gegadigde trainingen aanbiedt op het Senzer leerportaal?

Antwoord:

De ontwikkeling van de trainingen kan verzorgd worden door Opdrachtnemer. Het Senzer leerportaal wordt gebruikt voor de administratieve afhandeling.

Beantwoord op: 23-08-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen Ref. Nr. 65

Vraag:

Werken met taakdelegatie onder eindverantwoordelijkheid van de bedrijfsarts is ten principale niet te combineren met de rol van de inzetbaarheidscoach in de optiek van de gegadigde en gesteund door de NVAB met hun standpunt inzake taakdelegatie.
Bent u akkoord dat na gunning geen vermenging van deze 2 rollen wordt vereist van de taakgedelegeerde?

Antwoord:

Er is geen sprake van een inzetbaarheidscoach. Er wordt enkel gevraagd een casemanager TD. Na gunning zullen partijen overleg voeren.

Beantwoord op: 23-08-2022
Label: Inhoud

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen Ref. Nr. 72

Vraag:

Artsen en andere zorg professionals werken altijd met patiënten en om die reden te beschouwen als werkend met kwetsbare doelgroepen
De eigen beroeps ethiek stelt om die reden ook niet voor niets eisen.
Gegadigde vraagt om die reden uw standpunt t.a.v VOG vereiste te heroverwegen.

Bent u hiertoe bereid?

Antwoord:

De VOG blijft gehandhaafd.

Beantwoord op: 23-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.

105

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1 – referentienummer 43. P.17.

Vraag:

• In het antwoord bij referentienummer 43 schrijft Opdrachtgever: “Naast training op het gebied van de verzuimapplicatie ook training op het gebied van WvP, verdiepingstrainingen, casuïstiekoverleg (interview) in en na de implementiefase.”

Het casuïstiekoverleg (interview) waar melding van wordt gemaakt, doelt Opdrachtgever daarmee op: (a) onderdeel van het SMT en/of (b) aanvullend op het SMT?

Antwoord:

Aanvullend op het SMT.

Beantwoord op: 23-08-2022

Label: Proces

Ref.nr.

106

Onderwerp:

Bijlage 10 Concept overeenkomst. Artikel 10.2 van ICT – bullet 4 en bullet 5. P.12.

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”

- bullet 5: “medewerkers van Opdrachtgever verkrijgen uitsluitend toegang tot het systeem van Opdrachtnemer via Single Sign On (SSO via AD)”

Inzake bullet 4 en bullet 5 dient dit overeenkomstig diverse wetgeving privacy te zijn en conform de voorwaarden van het Certificatieschema Arbodienstverlening en ISO 27001. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 23-08-2022
Label: Contract

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Bijlage 9 Programma van Eisen. H11 Klachtenregeling. P.15

Vraag:

• Opdrachtgever schrijft “Van iedere klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
o datum en tijd indiening klacht;
o afhandelingsdatum klacht;
o aard ingediende klacht;
o wijze en resultaat afhandeling klacht;
o wel of niet gegrondverklaring.”
In het licht van de eerdere vraag van Inschrijver omtrent inbehandelingsname en afhandeling verzoeken wij Opdrachtgever om de opsomming aan te passen naar:
o datum en tijd indiening klacht;
o in behandeling name datum klacht;
o aard ingediende klacht;
o datum, wijze en resultaat afhandeling klacht;
o wel of niet gegrondverklaring.
Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

Antwoord:

Ja,

Beantwoord op: 23-08-2022
Label: Contract

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Bijlage 9 Programma van Eisen. H11 Klachtenregeling. P.15

Vraag:

• Opdrachtgever schrijft: “afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen”. Realistisch is dat binnen 5 werkdagen de klager geïnformeerd is over (a) de ontvangst van diens klacht en (b) de verdere afhandeling van de klacht. In het kader van gedegen hoor- en wederhoor van alle betrokkenen blijkt volledige afhandeling van een gemelde klacht binnen 5 werkdagen in de praktijk niet realistisch.
Bent u bereid, t.b.v. een reële termijn voor hoor- en wederhoor, de zin aan te passen naar “in behandeling name van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen”?
En bent u bereid de behandelingstermijn te wijzigen naar 20 werkdagen?

Antwoord:

De behandeltermijn wordt gewijzigd naar 20 werkdagen.

Beantwoord op: 23-08-2022
Label: Contract

Ref.nr.
109

Onderwerp:
Bijlage 9 Programma van Eisen. H11 Klachtenregeling. P.15

Vraag:

• Opdrachtgever schrijft: “Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend”. We begrijpen dat voor sommige medewerkers de situatie opgaat dat ze schriftelijk minder vaardig zijn en dat daarom het telefonisch doorgeven van een klacht prettig is. Vanuit juridisch 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 in behandeling kan worden genomen. In deze context verzoeken wij u:

- Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat nadere vaststelling van bovenstaande werkwijze 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. Waar nodig ondersteunt Opdrachtnemer de klager die telefonisch zijn klacht in wil dienen met het schriftelijk verwoorden van diens klacht.”

Antwoord:

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

Beantwoord op: 23-08-2022
Label: Proces

Ref.nr.
110

Onderwerp:
Bijlage 9 Programma van Eisen. H7 Prestatie indicatoren. P.11.

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. akkoord
2. er wordt niet gewerkt met een bonus systeem"

Beantwoord op: 23-08-2022

Label: Inhoud

Ref.nr.
111

Onderwerp:

Bijlage 9 Programma van Eisen. H3 Disciplines en vervanging. P.5
Normtijdenoverzicht.

Vraag:

• Bij Preventief spreekuur (inclusief voorbereiding) staat een normtijd van 40 minuten vermeld. De werkzaamheden die een bedrijfsarts doet voor een Preventief spreekuur incl. voorbereiding zijn hetzelfde als voor een Probleemanalyse incl. spreekuur en voorbereiding. Voor de Probleemanalyse staat een normtijd van 45 minuten. Om als arbodienstverlener aan alle kwaliteitscriteria te kunnen voldoen, is het verzoek: wil Opdrachtgever de normtijd van het Preventief spreekuur (incl. voorbereiding) aanpassen naar 45 minuten?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 23-08-2022

Label: Proces

Ref.nr.

Onderwerp:

112 Bijlage 9 Programma van Eisen. H3 Disciplines en vervanging. P.5
Normtijdenoverzicht.

Vraag:

- Doelt Opdrachtgever in het normtijdenoverzicht met FML 75 minuten op:
(a) uitsluitend een FML of (b) een FML inclusief bijstelling
Probleemanalyse?

Antwoord:

inclusief bijstelling Probleemanalyse.

Beantwoord op: 23-08-2022

Label: Proces

Ref.nr.
113

Onderwerp:

Bijlage 3 Referentieverklaring.

Vraag:

- Opdrachtgever verzoekt om vermelding “Gefactureerd bedrag ex BTW per jaar in de afgelopen drie jaren”. Financiële gegevens behoren tot de vertrouwelijkheidsrelatie tussen de referent (klant) en de arbodienstverlener. We verzoeken u derhalve om in te stemmen om in de referentieverklaring uitsluitend de bevestiging te vermelden van de Inschrijver dat de contractwaarde minimaal 100.000,- per jaar is. Desgewenst kan opdrachtgever dat na gunning bij de referent toetsen.

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 23-08-2022

Label: Contract

Ref.nr.
114

Onderwerp:

Bijlage 6 van de Conceptovereenkomst Verwerkersovereenkomst

Vraag:

"Algemeen: belangstellende meent dat op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geen verwerkersovereenkomst tussen partijen dient te worden afgesloten voor zover het gaat om de dienstverlening van belangstellende als arbodienstverlener. Zij heeft in dat geval namelijk te gelden als verwerkingsverantwoordelijke (en niet als verwerker) in de zin van de AVG. Zo stelt zij zelf het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens vast, verwerkt zij persoonsgegevens op basis van een wettelijke taak en baseert zij haar adviezen, onderzoeken en analyses op eigen informatie. Ook de Autoriteit

Persoonsgegevens (AP) onderschrijft bovenstaand standpunt van belangstellende. Het wel afsluiten van een verwerkersovereenkomst doet geen recht doet aan de relatie tussen partijen en kan vergaande juridische consequenties hebben. Immers, de overeengekomen verplichtingen in de overeenkomst kunnen deels niet worden nagekomen, hetgeen kan leiden tot negatieve publiciteit en sancties (last onder dwangsom of zelfs boetes) van de AP. Deelt u onze mening dat er voor dit deel van de dienstverlening van belangstellende (als arbodienstverlener) geen verwerkersovereenkomst hoeft te worden afgesloten tussen partijen?

Belangstellende meent dat het afsluiten van een verwerkersovereenkomst alleen aan de orde is indien aanbestedende dienst gebruik wenst te maken van het door haar aangeboden werkgeversportaal. Dit werkgeversportaal wordt desgewenst als applicatie ter beschikking gesteld vanuit een aparte ICT B.V. Deze ICT B.V. is alsdan wel een verwerker voor de aanbestedende dienst. De dienstverlening van deze ICT B.V. ziet op het beheer van het systeem en het verwerken van de persoonsgegevens van de werknemers van de aanbestedende dienst. In dat geval dient dan een verwerkersovereenkomst te worden afgesloten tussen deze ICT B.V. en de aanbestedende dienst, waarbij de model verwerkersovereenkomst van deze ICT B.V. zal worden gehanteerd. Deelt u ons standpunt in deze?"

Antwoord:

Beide stellingen zijn correct.

Beantwoord op: 23-08-2022

Label: Juridisch