Marktconsultatiedocument

Ten behoeve van Arbodienstverlening voor Stichting ICTU

Publicatiedatum	:	24 oktober 2023
Versie	:	1.0
Status	:	Definitief
Referentie	:	TN 435507

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3
   1.1. Algemeen 3
   1.2. Aanleiding 3
   1.3. Over ICTU 3
   1.4. Doel van de marktconsultatie 4
   1.5. Aanpak van de marktconsultatie op hoofdlijnen 4
   1.6. De aan te besteden opdracht 4
   1.7. Leeswijzer 4
2. Verloop van de procedure 5
   2.1. Procedure 5
      2.1.1. Planning 5
      2.1.2. Vragen over de marktconsultatie 5
      2.1.3. Indienen vragenlijst 5
      2.1.4. Dialoog naar aanleiding van de vragenlijst 6
      2.1.5. Afronding marktconsultatie en terugkoppeling resultaten 6
   2.2. Vertrouwelijkheid 6
   2.3. Overige bepalingen ten aanzien van de marktconsultatie 6
3. Huidige situatie ICTU 7
   3.1. Omschrijving van de dienstverlening van onze huidige leverancier; 7
   3.2. Verzuimcijfers 7
4. Vragen 9
   4.1. Vragenlijst 9
5. Bijlagen 10

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Voor u ligt het marktconsultatiedocument op basis waarvan Stichting ICTU (hierna te noemen ICTU) in contact wil komen met dienstverleners die arbodienstverlening kunnen bieden. U wordt uitgenodigd om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

Dit marktonderzoek wordt uitgevoerd in de voorbereidingsfase van een meervoudig onderhandse aanbesteding. Het doel van de aanbesteding is om een nieuwe overeenkomst af te sluiten met nader te bepalen ingangsdatum.

Dit document geeft onder meer informatie over het verloop van de marktconsultatie. Alle communicatie omtrent deze marktconsultatie verloopt bij voorkeur via TenderNed.

1.2. Aanleiding

ICTU is voornemens om middels een meervoudig onderhandse aanbestedingsprocedure tot een overeenkomst te komen. Per 1 april 2024 eindigt de huidige overeenkomst voor arbodienstverlening. Het uitgangspunt is dat arbodienstverlening onder Sociale en andere specifieke diensten (SAS diensten) behoort en hierdoor een vereenvoudigde procedure kan worden toegepast.

Middels deze marktconsultatie wil ICTU op voorhand inzicht krijgen in welke marktpartijen in staat zijn en interesse hebben tot het leveren van arbodienstverlening. Daarnaast wil ICTU inzicht krijgen welke minimale eisen en wensen gevraagd kunnen worden aan de ondernemers.

Met de antwoorden op de vragen in deze marktconsultatie, wil ICTU informatie verkrijgen om een meervoudig onderhandse aanbesteding goed in de markt te zetten.

1.3. Over ICTU

De missie van ICTU is samen werken aan een betere digitale overheid. Wij werken vanuit de overtuiging dat ICT de overheid vooruithelpt bij maatschappelijke vraagstukken. ICTU helpt overheden bij het verbeteren van hun dienstverlening met ICT, als advies- en projectenorganisatie in dienst van het openbaar bestuur. Innovatief, creatief, technologisch hoogwaardig en met expertise in de uitvoering. Resultaat voor de overheid, burgers en bedrijven staat daarbij steeds centraal. ICTU werkt in opdracht van overheden aan vraagstukken met een overheidsbreed of interbestuurlijk karakter. Specifieke projecten variëren van softwareontwikkeling met agile ontwikkelteams en architectuuradviezen tot het uitvoeren van (stimulerings-)programma's en experimenten met nieuwe technologieën en methoden. Dit maakt dat er een diverse behoefte aan externe expertise is, zowel ICT als non-ICT. ICTU stond aan de wieg van een aantal voorzieningen waar burgers en bedrijven dagelijks gebruik van maken, zoals DigiD, eHerkenning, het Landelijk Register Kinderopvang, de Registratie Niet Ingezetenen, Overheid.nl en het Burgerservicenummer.
Zie Bijlage 1 voor de organisatiestructuur van ICTU.

De kernwaarden zijn: openheid, reëel, hart voor de publieke taak, inzicht en samen. Door actief technologische ontwikkelingen te volgen en in te schatten, kunnen we voor ieder project uitgekiend maatwerk leveren met een bruikbaar en hoogwaardig kwalitatief resultaat. We geloven in het

delen van kennis: intern, met onze opdrachtgevers, met iedereen. Wij verwachten dat dit ook wederzijds is. Leren en delen is een integraal onderdeel van ons werk.

1.4. Doel van de marktconsultatie

Een marktconsultatie biedt ICTU de mogelijkheid om de ervaringen en expertise van potentiële leveranciers en andere belanghebbenden te benutten. Dit stelt ICTU in staat om een solide basis te leggen voor het aanbestedingsproces en uiteindelijk een weloverwogen keuze te maken bij de selectie van een toekomstige arbodienstverlener.
Bovendien stelt het ICTU in staat om de haalbaarheid, kostenramingen en risico's van verschillende oplossingen te onderzoeken en te evalueren.

Samengevat is het doel van de marktconsultatie:

- Inzicht te krijgen in marktpartijen die mogelijk geïnteresseerd zijn in deelname aan een meervoudig onderhandse aanbesteding;
- Informatie vanuit de markt te vergaren om tot een goede opdrachtformulering te komen waarvan zowel ICTU (heldere vraagstelling met ruimte voor eigen wijze van invulling) als de arbodienstverlener voordeel hebben;
- Het voorkomen dat er onnodige eisen worden geformuleerd waar de markt niet aan kan of wil voldoen, of dat er wensen en of eisen worden geformuleerd die een doelmatige oplossing in de weg staan;
- Input ophalen om een kwalitatief goede aanbesteding in de markt te zetten;
- Een beeld krijgen van de ontwikkelingen in de markt.

Mogelijk worden delen van de resultaten van de marktconsultatie gebruikt voor het opstellen van de aanbestedingstukken.

1.5. Aanpak van de marktconsultatie op hoofdlijnen

De marktconsultatie bestaat uit twee delen. Allereerst vindt er een schriftelijke vragenronde plaats met alle partijen die zich hebben aangemeld en een bijdrage willen leveren. Daaropvolgend vinden er optioneel dialoogsessies plaats waarin tijdens een één-op-één gesprek partijen hun visie op de gestelde vragen verder uiteen kunnen zetten. In hoofdstuk 2 staat de werkwijze en aanpak van de marktconsultatie in detail beschreven.

1.6. De aan te besteden opdracht

De opdracht betreft het selecteren van een arbodienstverlener, die onder andere verzuimbegeleiding verleent aan ICTU.

1.7. Leeswijzer

Dit marktconsultatiedocument is verder als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 geeft het proces en verloop van de marktconsultatie weer. Hoofdstuk 3 beschrijft een concept opdrachtomschrijving, huidige situatie en visie. In hoofdstuk 4 zijn de vragen weergegeven die ICTU aan marktpartijen wil voorleggen.

2. Verloop van de procedure

2.1. Procedure

Wij hebben gekozen voor een marktconsultatie om onderzoek te doen naar de mate waarin de markt kan voorzien in de behoeften van ICTU.

Deze marktconsultatie gaat op het eerste gezicht om diensten en/of leveringen met cpv code: 85147000 - Diensten voor bedrijfsgeneeskunde.

De aankondiging van deze marktconsultatie is Nationaal gepubliceerd op www.tenderned.nl. Op www.tenderned.nl vindt u alle informatie die u nodig heeft. U neemt ook deel aan deze marktconsultatie via TenderNed. Wilt u meer informatie over TenderNed? Lees dan: "TenderNed voor ondernemingen".

Wilt u dat TenderNed u op de hoogte houdt van alle communicatie rond deze marktconsultatie? Vink dan de groene kop "Houd mij op de hoogte aan". U heeft een eHerkenningsmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 nodig. Heeft u dit nog niet, maar wilt u wel deelnemen aan deze marktconsultatie? Schaf dan zo snel mogelijk een eHerkenningsmiddel aan bij een erkende leverancier. Het duurt gemiddeld 1 tot 5 werkdagen voordat u eHerkenning kunt gebruiken.

2.1.1. Planning

ICTU hanteert de volgende planning:

Activiteit	Datum en tijdstip
Publicatie Nationaal van marktconsultatie	24 oktober 2023
Uiterste datum tot het stellen van vragen over marktconsultatiedocument	2 november 2023 Vóór 10.00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen	6 november 2023
Uiterste datum voor indienen ingevulde vragenlijst	17 november 2023 Vóór 10.00 uur
Optie voor dialoog (locatie en/of via Teams)	23 november 2023

Belangstellenden kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontlenen. ICTU behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen. Bovenstaande planning is derhalve indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de planning aan te houden.

2.1.2. Vragen over de marktconsultatie

Marktpartijen hebben de gelegenheid vragen te stellen over eventuele onduidelijke formuleringen in het marktconsultatiedocument met als doel transparante en eenduidige communicatie. Als u vragen heeft over het marktconsultatiedocument, dan kunt u deze uitsluitend via de berichtenmodule in Tenderned indienen. De (geanonimiseerde) vragen van marktpartijen beantwoordt ICTU in een Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen wordt op TenderNed gepubliceerd.

2.1.3. Indienen vragenlijst

Iedere geïnteresseerde marktpartij die van mening is dat zij een bijdrage kan leveren aan de marktconsultatie wordt verzocht om de antwoorden op de vragenlijst zoals beschreven in hoofdstuk

4 van dit marktconsultatiedocument in te dienen via TenderNed. Dit doet u door uw reactie bij een bericht (via de berichtenmodule) in TenderNed te voegen. U geeft antwoord op de door ons gestelde vragen, middels het vraag- en antwoordformulier (Bijlage 2). U dient dit vóór de in paragraaf 2.1.1 genoemde "Uiterste datum voor indienen ingevulde vragenlijst" in te dienen.

2.1.4. Dialoog naar aanleiding van de vragenlijst

ICTU houdt de optie open om naar aanleiding van de ingediende reacties partijen uit te nodigen om mondeling een aanvullende toelichting te geven op hun antwoorden. ICTU zal contact opnemen met deze partijen en in overleg een moment plannen in de periode zoals genoemd in paragraaf 2.1.1 "Optie voor dialoog". Bij de dialoogsessies is maximaal ruimte voor 4 personen vanuit de leverancier.

2.1.5. Afronding marktconsultatie en terugkoppeling resultaten

Afronding van de marktconsultatie vindt plaats op de in paragraaf 2.1.1 genoemde datum. ICTU zal in de aanbestedingsstukken duidelijk maken hoe de oorspronkelijke ideeën en/of vragen naar aanleiding van de marktconsultatie zijn bijgesteld of ingevuld en zal hierin de conclusies op hoofdlijnen opnemen.

2.2. Vertrouwelijkheid

ICTU behandelt de input van deelnemende marktpartijen vertrouwelijk. Daarnaast toont ICTU deze informatie uitsluitend aan medewerkers en adviseurs die direct bij de marktconsultatie en/of bij de aanbesteding zijn betrokken, tenzij ICTU op grond van wettelijke voorschriften gehouden is tot verdergaande bekendmaking. ICTU is wel gerechtigd de verstrekte informatie te gebruiken ten behoeve van het opstellen van de aanbestedingsdocumenten. Verder worden er geen specifieke verwijzingen naar deelnemers of commercieel gevoelige informatie opgenomen in de aanbestedingsstukken.

2.3. Overige bepalingen ten aanzien van de marktconsultatie

De marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van de aanbesteding. Om deelnemers aan de marktconsultatie niet in een bevoordeelde positie te brengen, worden de uitkomsten van de marktconsultatie in de offerteaanvraag voor de meervoudig onderhandse aanbesteding verwerkt. Daarnaast zal alle informatie die ICTU tijdens de marktconsultatie deelt, onderdeel uitmaken van de aanbestedingsstukken. U heeft dan ook op geen enkele wijze voorsprong in een later te starten aanbestedingsprocedure. Bij de aanbesteding bestaat er geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.

Informatie in deze marktconsultatie kan afwijken van informatie, die later (in het kader van een aanbesteding of ander verwervingstraject) wordt verstrekt. Aan de informatie die in het kader van de marktconsultatie wordt verstrekt kunnen geen rechten worden ontleend. De informatie is indicatief en louter bedoeld om de kwaliteit van de marktconsultatie te verhogen. Indien deze informatie strijdig is met de informatie die later (in het kader van een aanbesteding of ander verwervingstraject) wordt verstrekt, dan is de laatstgenoemde leidend.
ICTU kent geen vergoeding toe aan deelnemers van de marktconsultatie.

3. Huidige situatie ICTU

3.1. Omschrijving van de dienstverlening van onze huidige leverancier;

Werkzaamheden die behoren tot de dienstverlening van onze huidige leverancier zijn:

- Ondersteuning bij het zo ver mogelijk reduceren van het ziekteverzuim;
- Begeleiding van de zieke medewerker;
- Advisering over verzuimpreventie;
- Advisering over verzuimbegeleiding (met onder meer beschikbaarstelling van een bedrijfsarts, casemanager en een verzuimcoach);
- Uitvoering van de specifiek bij een arbodienst belegde taken van verzuimbegeleiding;
- Samenwerking met de preventiemedewerker;
- Optioneel: aanbieden van coaching, bedrijfsfysiotherapie, arbeidsdeskundige, verzuimpreventie-/vitaliteitstrajecten (voor individuen en groepen) minimaal kunnen verwijzen naar een optimale oplossing in een individueel geval, preventiecurriculum voor leidinggevenden, uitvoering Risico- inventarisatie en -evaluatie (RI&E), uitvoering Preventief Medisch Onderzoek (PMO).

3.2. Verzuimcijfers

Momenteel zijn 185 medewerkers in dienst bij ICTU. Daarnaast zijn momenteel op flexibele basis 434 medewerkers ingehuurd, zij vallen niet onder de arbodienstverlening (uitgezonderd werkplekinrichting e.d.).

De ziekteverzuimcijfers over 2022:

- Gemiddeld ziekteverzuimpercentage: 4,3% over 173 interne medewerkers
- Gemiddelde verzuimperiode: 16,1 dagen
- Gemiddelde verzuimfrequentie: 1,3

Het ziekteverzuim is onderverdeeld in verzuimzwaarte, van maximaal 7 dagen tot meer dan 365 dagen. De onderverdeling was in 2022 als volgt:

- Ziekteverzuim tussen de 1-7 dagen: 0,8%
- Ziekteverzuim tussen 8 – 42 dagen: 1,1%
- Ziekteverzuim tussen 43- 365 dagen: 2,1%
- Ziekteverzuim tussen meer dan 365 dagen: 0,3%

In 2023 is er een stijging in het ziekteverzuim en een kleine daling in de verzuimfrequentie, dit betekent dat ICTU te maken heeft met meer langdurig verzuim. Richting de zomerperiode was er in voorgaande jaren een daling in het verzuim te zien, dit jaar is er een stijging. Om hier een beeld van te geven; de cijfers over het eerste en tweede kwartaal van 2023 zijn als volgt:

Kwartaal 1:

- Gemiddeld ziekteverzuimpercentage: 5,8% over 172 interne medewerkers
- Gemiddelde verzuimperiode: 18,4 dagen
- Gemiddelde verzuimfrequentie: 1,3

Kwartaal 2:

- Gemiddeld ziekteverzuimpercentage: 6% over 181 interne medewerkers
- Gemiddelde verzuimperiode: 37,6 dagen
- Gemiddelde verzuimfrequentie: 0,7

ICTU is georganiseerd in een matrixorganisatie, waar veel hoogopgeleide professionals werkzaam zijn in projecten bij opdrachtgevers, in diverse samenstellingen, met vaak een hoge werkdruk. De werkzaamheden vinden plaats in een politiek-bestuurlijke omgeving.

3.3 Visie

Het beleid van ICTU is erop gericht verzuimende medewerkers zo goed mogelijk te begeleiden naar herstel en inzetbaarheid op het werk. Hierbij wordt de volgende visie gehanteerd. "Iedereen die werkt, heeft recht heeft op een gezonde en veilige werkplek. De juiste arbeidsomstandigheden leveren een bijdrage aan de inzetbaarheid van werknemers en voorkomen dat mensen door hun werk ziek of arbeidsongeschikt worden. Bovendien vergroten ze het werkplezier." Medewerkers hebben hier ook een eigen verantwoordelijkheid in. Denk bijvoorbeeld aan een gezonde leefstijl of het bespreken van risicovolle werkomstandigheden met de leidinggevende. In geval van ziekte blijft de aandacht gericht op inzetbaarheid van de medewerker. Om verzuim te voorkomen richt ICTU zich op verzuimpreventie en vitaliteit van de medewerker. ICTU vindt het belangrijk de nadruk te leggen op de mens en niet op het proces bij verzuimbegeleiding en -preventie.

4. Vragen

De vragenlijst is met zorg opgesteld en wordt in dit hoofdstuk beschreven. ICTU stelt uw beantwoording van de vragen zeer op prijs.
Om het geheel overzichtelijk te houden vragen we u om de beantwoording beknopt te houden. Met als richtlijn maximaal een halve A4-pagina, met lettertype Arial (grootte: 10 punt)) per vraag. Stel uw beantwoording bij voorkeur op in de Nederlandse taal.
Wat ICTU ten zeerste zou willen voorkomen is dat wordt verwezen naar demo's of dat er alles omvattende productfolders worden gedeeld. Verwijzingen naar externe bronnen worden niet op prijs gesteld.

Het vraag- en antwoordformulier treft u aan als Bijlage 2. ICTU wil aan de hand van de vragen en de daarop ontvangen antwoorden de gestelde doelen, zoals vermeld in dit marktconsultatie-document bij paragraaf 1.3, bereiken. In een eventuele dialoogsessies gaat ICTU graag verder in op de gegeven antwoorden.

4.1. Vragenlijst

Onderstaande vragen ziet ICTU graag beantwoordt middels deze marktconsultatie.

1. Welke trends en ontwikkelingen ziet u in de arbodienstverlening? Waarmee dient ICTU rekening te houden? En waarom?
2. Welke risico's/ onzekerheden ziet u waar ICTU rekening mee dient te houden?
3. Welke visie op verzuim hanteert uw organisatie?
4. Welke (verschillende soorten) expertise kunt u, naast uw basis dienstverlening, inzetten voor ICTU?
5. Heeft u capaciteit om deze opdracht uit te voeren, gezien de tekorten aan personeel in de arbodienstverlening, waaronder het tekort aan bedrijfsartsen? Op welke wijze draagt u zorg voor de continuïteit van uw diensten, gezien de oplopende tekorten aan personeel binnen de arbodienstverleningsbranche.
6. Wat is de rolverdeling tussen uw klanten en uw organisatie bij de activiteiten voortvloeiend uit de Wet Verbetering Poortwachter (bijv. het opstellen van Plannen van Aanpak, etc.)?
7. Bent u in de gelegenheid om spreekuren met de bedrijfsarts op locatie van ICTU te Den Haag te houden? Zo nee, waar of op welke wijze vinden spreekuren plaats?
8. Bent u dagelijks bereikbaar? Zo ja, hoe ziet deze bereikbaarheid eruit (telefonisch, via een systeem, per mail, via Teams enz.)?
9. ICTU werkt met het softwaresysteem AFAS Profit en Insite[1]. Kunt u een koppeling maken met dit pakket?
    a. Zo ja, hoeveel tijd is noodzakelijk voor implementatie?
    b. Zo niet, hoe zou op dit punt voor uw dienstverlening een realistisch alternatief er dan uitzien?
10. Bijgevoegd het programma van eisen (Bijlage 3), van de vorige meervoudig onderhandse aanbesteding, d.d. 9 december 2019. Zijn er eisen, waarvan u zou adviseren ze niet op te nemen in de nieuwe aanbesteding? Zo ja, waarom niet?
11. Welke vraag/vragen zou ICTU kunnen stellen als wensen (gunningscriteria) die inschrijvers de beste of meeste mogelijkheden geeft om zich van andere inschrijvers te onderscheiden? En waarom? Daarbij graag de weging van prijs en kwaliteit betrekken.
12. Heeft u overige tips/ aandachtspunten?
13. Wilt u uitgenodigd worden voor een meervoudig onderhandse aanbesteding?

[1] ICTU gaat in 2025 over naar een nieuw bedrijfsvoering platform cq. Enterprise Resource Planning (ERP)

5. Bijlagen

1. ICTU Organisatie
2. Vraag- en antwoordformulier
3. Programma van eisen, d.d. 9 december 2019