

Aanbesteding: Arbodienstverlening
Aanbestedende Dienst: Ergon
Referentie: 2023-302

Toelichting:

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Interventies/additionele dienstverlening

Vraag:

In onze dienstverlening maken wij gebruik van verdiepende vragenlijsten /anamnese instrumentaria om vroeg in het verzuim en/of richtlijn geïndiceerd te interveniëren. Wij zullen dit nader beschrijven in het plan van aanpak Dienstverlening in onze inschrijving op uw aanbesteding. In uw stukken lezen wij dat extra en/of aanvullende dienstverlening, die niet in de Overeenkomst zijn vastgelegd, worden geoffreerd tegen de in de Overeenkomst vastgestelde tarieven. Er is in het prijzenblad alleen ruimte voor uurtarieven professionals. Elders lezen we dat 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.

Tarieven voor interventies en additionele dienstverlening (en werkwijze) willen we graag in een aanvullende schriftelijke Opdracht overeenkomen met elkaar na gunning. Bent u hiermee akkoord?

Antwoord:

Deze verdiepende vragenlijsten/anamnes worden niet uitgevraagd in deze aanbesteding. Kosteloze toepassing van deze methodiek is toegestaan. Tarieven voor interventies (anders dan spreekuren in het kader van WVP) en additionele dienstverlening worden gezien als aanvullende dienstverlening. Aanvullende dienstverlening wordt immer vooraf goedgekeurd door Opdrachtgever.

Percelen:	P1 Arbodienstverlening
Beantwoord op:	17 aug. 2023
Label:	Inhoud

Ref.nr.	Onderwerp:
2	KPI / Malusregeling

Vraag:

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. Omdat de KPI's niet alleen bedoeld zijn om de prestaties van de Opdrachtnemer te meten, maar ook om het integrale verzuimbegeleiding te verbeteren, wordt de Opdrachtnemer uitgenodigd om in overleg met de Opdrachtgever ook KPI's te benoemen die van toepassing zijn op de Opdrachtgever. Dit met het doel om samen vorm te geven aan een optimaal (uitvoering)proces gericht effectieve en efficiënte verzuimbegeleiding en het verbeteren van het preventief beleid. Graag gaan wij na gunning met Opdrachtgever om tafel om wederzijdse KPI's af te stemmen die impactvol zullen zijn op verzuimreductie en het voorkomen van uitval met als doel integrale focus op duurzame inzetbaarheid. Tevens willen we ook de genoemde malus regeling met u doorspreken/finetunen, nl. naast dat Opdrachtgever op items zelf ook invloed heeft is bijvoorbeeld een 100% malus op Verzuimregistratiesysteem niet realistisch gezien afhankelijkheid van derden en/of onvoorziene omstandigheden. Geldt dit bijvoorbeeld ook voor AFAS? Idem voor Toegangstijd (tussen aanvraag en feitelijke spreekuur) spreekuur Bedrijfsarts binnen 2 weken. Ook hier zien wij een wederzijdse invloed. Bijvoorbeeld het sturen op No Shows door Opdrachtgever. Uit ervaring weten wij dat een hoog percentage No Show grote impact heeft op de spreekuurcapaciteit en dus de doorlooptijd. Uiteraard kunnen wij opschalen in capaciteit en zo de doorlooptijd verkorten, maar beter is sturen op gedrag en onnodig capaciteitsverlies. Gaat u akkoord met het gezamenlijk finetunen van wederzijdse KPI's en Malus regeling na gunning?

Antwoord:

“Het uitgangspunt is dat de arbodienstverlening niet mag stagneren door uitval van het verzuimregistratiesysteem. Het gaat daarbij om situaties waarin spreekuren niet door kunnen gaan en verzuimbegeleiding geen opvolging heeft en of vertraging oploopt. Dat is de basis voor deze malus regeling. Het gaat om situaties waar de Arbodienst invloed op heeft of kan hebben. Een storing bij AFAS waar de Arbodienst geen invloed op heeft valt buiten de malusregeling.

Percelen: P1 Arbodienstverlening
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Indexering

Vraag:

Indexering is op basis van het NZA-indexcijfer. Kunt u nader specificeren?

Antwoord:

Indexering geschiedt op basis van NZA indexcijfer personele kosten. Dit gebeurt op basis van een percentage dat de overheid vaststelt. Info hieromtrent is terug te vinden op: <https://www.nza.nl/documenten/vragen-en-antwoorden/wat-is-het-prijsindexcijfer-voor-personele-kosten>

Percelen: P1 Arbodienstverlening
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
4 Programma van Eisen. 9. Communicatie

Vraag:

U geeft aan dat 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. Wij gaan er vanuit dat aanwezigheid van professionals bij deze overleggen en contactmomenten plaatsvinden /ingepland gaan worden in de contractueel afgesproken urencapaciteit inclusief de spreekuurcapaciteit. Idem voor het opstellen van kwartaalrapportages. Bent u het eens met deze zienswijze?

Antwoord:

"Voor wat betreft de aanwezigheid van de professionals bij overleggen en contactmomenten zijn we het eens met uw zienswijze. Voor het opstellen van de kwartaalrapportages zijn we het niet eens met uw zienswijze. We gaan ervanuit dat de kwartaalrapportage opgesteld wordt door de accountmanager van opdrachtnemer en dat bijvoorbeeld de BA of ARBoprofessional TD een/twee uur dienstverlening per kwartaalrapportage hieromtrent geeft. Deze dienstverlening van de BA valt onder de basis dienstverlening.

Percelen: P1 Arbodienstverlening
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
5 Administratieve ondersteuning / facturen van behandelaars en specialisten

Vraag:

Opvragen medische informatie behandelaar. Naast urenbesteding voor het opvragen, bewaken van aanlevering (eventueel rappelleren) en administratieve afhandeling van deze informatiestroom conform AVG zijn er ook kosten van de zorgverlener voor het verstrekken van medische informatie. Facturen van behandelaars en/of specialisten zijn lastig te

vervatten in een maandprijs en zullen door ons worden doorbelast. Bent u akkoord?

Antwoord:

“Werkelijke kosten voor ontvangen medische informatie kunnen separaat in rekening worden gebracht. In de spreekuurrapportages vermeld de arboprofessional dat de medische informatie daadwerkelijk ontvangen en verwerkt is (AVG-proof).

Percelen: P1 Arbodienstverlening

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
6

Onderwerp:

Administratieve ondersteuning / prijzenblad

Vraag:

Op het prijzenblad is ruimte voor administratieve ondersteuning in te vullen als prijs per maand. U geeft aan dat Opdrachtnemer de planning en administratieve ondersteuning verzorgt. Haalt Opdrachtgever zelf de spreekuur terugkoppelingen uit het verzuimmanagementsysteem en zorgt voor verspreiding naar medewerker en leidinggevende? Of wenst u dat de Opdrachtnemer dit verzorgt? Zo ja, wij gaan uit van terugkoppeling per email. Eventuele kosten voor fysieke post zullen door ons worden doorbelast.

Antwoord:

“Voor wat betreft de terugkoppeling naar leidinggevende: Uitgangspunt is dat leidinggevendens toegang hebben tot het verzuimmanagementsysteem en derhalve zelf de terugkoppeling uit het systeem kunnen halen c.q. kunnen lezen. Als dat niet mogelijk is, gaan we er vanuit dat de opdrachtnemer deze informatie per mail naar de leidinggevendens verstuurt.

Voor wat betreft de terugkoppeling naar de medewerker: Uitgangspunt is dat de opdrachtnemer de terugkoppelingen per mail verstuurt naar de medewerkers.

In een beperkt aantal (uitzonderings)gevallen dienen de terugkoppelingen per post verzonden worden. De werkelijke kosten voor fysieke post kunnen worden doorbelast.

Percelen: P1 Arbodienstverlening

Beantwoord op: 17 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

7

Programma van Eisen. 6. ICT / Bestek

Vraag:

Opdrachtgever werkt met AFAS als personeelsinformatiesysteem, hierin wordt ook de verzuimregistratie bijgehouden. Het beheer van de medische dossiers vindt plaats in het systeem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor een goed werkend verzuimregistratiesysteem. Aanpassingen en onderhoud in en/of aan het verzuimregistratiesysteem worden niet doorbelast naar Opdrachtgever. Inschrijver verzoekt hierbij voor het uitsluiten van aanpassingen veroorzaakt door uitval aan datakant van opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De ziek en herstelmeldingen worden door opdrachtgever verwerkt in AFAS. Indien datauitval door de koppeling plaatsvindt dan treden partijen in overleg over hoe hiermee om te gaan. Data blijft immer beschikbaar binnen AFAS.

Percelen: P1 Arbodienstverlening**Beantwoord op:** 17 aug. 2023**Label:** Inhoud**Ref.nr.**
8**Onderwerp:**

Programma van Eisen. 6. ICT / Prijzenblad

Vraag:

In uw aanbesteding geeft u aan dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het realiseren van de benodigde ICT-koppelingen aan het personeelsinformatiesysteem van Opdrachtgever. Eventuele kosten voor realisatie zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Inschrijver gaat hierbij uit van een implementatie van systemen met een basis koppeling; een inrichting middels het gebruik van importsheets. Indien u een automatische koppeling wenst zijn wij genooddaakt hiervoor kosten in rekening te brengen, waaronder: eenmalige setup en onderhoud. Kunt u aangeven welke koppeling Opdrachtnemer wenst, een basis koppeling met importsheet of automatische koppeling? Graag specificeren wij de kosten op het Prijzenblad. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Het betreft de basis koppeling, welke kosteloos is. Ter informatie kan in Bijlage 6 een meerprijs per jaar aangegeven worden voor de automatische koppeling.

Percelen: P1 Arbodienstverlening**Beantwoord op:** 17 aug. 2023**Label:** Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Programma van Eisen. 8. Rapportage

Vraag:

Opdrachtgever wenst rapportages uitgesplitst naar verschillende rechtsposities (heden SW, PW en kader). Dit is op te leveren mits dit ook zo wordt aangeleverd vanuit de te realiseren interface met AFAS. Dit betekent dat tijdens de implementatie helder dient te zijn welke rapportages gewenst zijn, zodat hier aan de voorkant rekening mee gehouden kan worden bij de setup en inrichting van het verzuimmanagementsysteem van Opdrachtnemer (er wordt nl. ook verschil gemaakt tussen 1e en 3e kwartaal en 2e en 4e kwartaal op BU niveau). Het is dus belangrijk om dit vooraf gezamenlijk goed af te stemmen. Wij vragen aan Opdrachtnemer dat hiervoor tijdens de implementatie de juiste expertise aan tafel zit.

Antwoord:

Ja, akkoord.

Percelen:

P1 Arbodienstverlening

Beantwoord op:

17 aug. 2023

Label:

Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Programma van Eisen. 8. Onderwerp rapportage

Vraag:

In uw stukken geeft u aan 4x per jaar een rapportage te willen ontvangen met daarin analyses/ aanbevelingen, trends en ontwikkelingen in het verzuim. Opdrachtgever voert zelf de verzuimadministratie, wij ontvangen graag van Opdrachtgever de cijfers uit AFAS t.a.v. verzuim: verzuimpercentage, verzuimduur en meldingsfrequentie en bij voorkeur ook percentage 0-verzuim en de intern gestelde normering. Is dit door Opdrachtgever aan te leveren op rechtspositie en BU niveau?

Antwoord:

“Vooralsnog worden de cijfers door de opdrachtgever aangeleverd aan de opdrachtnemer.

Opdrachtgever is een rapportageblad aan het bouwen in Power BI met daarin de specifieke gegevens die de opdrachtnemer nodig heeft. De opdrachtnemer kan deze met een koppeling zelf ophalen uit de rapportagemodule. Tot die tijd worden ze nog handmatig verstuurd. De cijfers worden aangeleverd op o. a. rechtspositie en BU niveau.

Percelen:

P1 Arbodienstverlening

Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
11 Programma van Eisen. 14.2 Malusregeling

Vraag:

In het Malusoverzicht is opgenomen: Aanleveren kwartaalrapportage, uiterlijk in de 4e week na afloop van het kwartaal. Opdrachtgever levert uiterlijk de 10e van de maand na afloop kwartaal de verzuimcijfers aan. Wij vinden deze doorlooptijd gezien de gewenste inhoud van de rapportage erg krap (PvE hoofdstuk 8), en stellen dan voor dat of Opdrachtgever een week eerder aanlevert (indien mogelijk) of wij zien graag de oplevering een week later.

Antwoord:

"Oplevering dient te geschieden voor of op de laatste dag van de maand na het kwartaal: dus 30 april voor Q1, 31 juli voor Q2 enz. Opdrachtnemer zal bij ingebruikname van de Power BI module de gegevens op de eerste dag van de maand beschikbaar hebben. Dan blijft de eis mbt de aanlevering in de 4e week na afloop van het kwartaal.

Percelen: P1 Arbodienstverlening
Beantwoord op: 17 aug. 2023
Label: Inhoud