



Uitnodiging Markverkenning ARBODIENSTVERLENING

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden dan deze marktverkenning.

Inhoudsopgave

Bijlage A Vragenlijst marktverkenning en Bijlage B Vragenformulier (template) worden als aparte bijlagen met deze uitnodiging meegestuurd.

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding marktverkenning	3
1.2	Doelen marktverkenning.....	3
1.3	Structuur van dit document	3
2	Introductie SVB.....	4
2.1	Wat is en wat doet de SVB?.....	4
2.2	De gewenste insteek	5
2.3	Geschat volume	6
3	Procedure marktverkenning	7
3.1	Proces	7
3.1.1	Procedure	7
3.1.2	Planning	7
3.2	Wijze van informatieverstrekking	7
3.2.1	Fouten en tegenstrijdigheden	7
3.2.2	Contactpersoon	7
3.2.3	Mondelinge informatie.....	8
3.3	Voorwaarden	8
3.3.1	Voertaal	8
3.3.2	Karakter marktverkenning en kostenvergoeding.....	8
3.3.3	Intellectueel eigendom.....	8
3.3.4	Vertrouwelijkheid	9
3.3.5	Instemming voorwaarden	9

1 Inleiding

1.1 Aanleiding marktverkenning

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is voornemens om in 2024 een Europese aanbesteding uit te schrijven voor de Arbodienstverlening t.b.v. de SVB. De huidige raamovereenkomsten lopen tot en met 31 december 2024. Om na deze periode een Arbodienstverlener te hebben, dient er een nieuw (raam-)overeenkomst te worden gesloten. Hiervoor is een Europese aanbesteding verplicht. Het aanbestedingsteam is al enige tijd gestart met de voorbereidingen ervan. Tijdens de voorbereiding zijn een aantal punten naar voren gekomen die wij graag aan de markt voorleggen.

1.2 Doelen marktverkenning

Door middel van deze marktverkenning wil de SVB een beter beeld krijgen van de aanbieders uit de markt ten aanzien van Arbodienstverlening alsmede interesse uit de markt om in te schrijven op deze aanbesteding. De marktverkenning is gericht op het verzamelen van informatie welke bijdraagt aan:

- Het in de markt zetten van een kwalitatief hoogwaardige Europese aanbesteding voor alle partijen;
- Inzicht verkrijgen in potentiële inschrijvers;
- Ophalen van informatie/ suggesties ten behoeve van het Programma van Eisen, de geschiktheidseisen, de uit te vragen gunningscriteria en de wijze van het uitvragen van de tarieven.

Meer concreet mondt dit uit in informatie op de volgende elementen:

- Strategisch Partnership
- Gangbare certificeringen
- Contractduur
- Trends
- Informatiebeveiliging & privacy
- Tarieven

1.3 Structuur van dit document

Dit document kent verder de volgende structuur:

- Hoofdstuk 1: Aanleiding marktverkenning en doelen marktverkenning;
- Hoofdstuk 2: Introductie SVB en beschrijving van de gewenste insteek;
- Hoofdstuk 3: Procedure marktverkenning, wijze van informatieverstrekking en voorwaarden.

2 Introductie SVB

2.1 Wat is en wat doet de SVB?

De Sociale Verzekeringsbank is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO), met zo'n 4.000 vaste medewerkers en is de oudste uitvoerder op het gebied van sociale zekerheid in Nederland. In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), is de SVB verantwoordelijk voor de uitvoering van:

- De Algemene Ouderdomswet (AOW);
- De Algemene Nabestaandenwet (ANW);
- De Algemene Kinderbijslagwet (AKW);
- Het persoonsgebonden budget (PGB);
- Wetten en regelingen voor Verzetsdeelnemers en Oorlogsgetroffenen (V&O);
- Een aantal andere wetten en regelingen.

De SVB doet dat voor ruim 5 miljoen klanten in Nederland en in het buitenland.

“Zorgen dat alle uitkeringen rechtmatig en tijdig worden uitbetaald”, dat is de belangrijkste doelstelling van de SVB bij het uitvoeren van de sociale verzekeringen. Naast mensen, processen en middelen zet de SVB voor het bereiken van deze doelstelling ook vertrouwelijke en persoonlijke informatie in. Informatie die de SVB voor het uitvoeren van haar dienstverlening uitwisselt met klanten en ketenpartners.

De SVB neemt haar verantwoordelijkheid om de belangen van klanten en stakeholders goed te beschermen, en het gegunde vertrouwen waar te maken. Informatiebeveiliging, bedrijfscontinuïteit, cyber weerbaarheid en privacy maken integraal deel uit van de wijze waarop de SVB opereert.

De SVB heeft onder meer de volgende twee gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV): Betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW.
- Directie Dienstverlening Zorg & Welzijn (DZW): PGB en regeling V&O.

De SVB heeft 11 Locaties verspreid over het land. Hieronder de adresgegevens van de huidige locaties van de SVB.



Locatie code	Adres	Postcode	Plaats
AV	Van Heuven Goedhartlaan 1	1181 KJ	Amstelveen
BR	Rat Verlegstraat 2	4815 NZ	Breda
DV	Snipperlingsdijk 2	7417 BJ	Deventer
GR	Cascadeplein 5	9726 AD	Groningen
LD	Stationsplein 1	2312 AJ	Leiden
NY	Takenhofplein 4	6538 SZ	Nijmegen
RM	Laurentiusplein 8	6043 CS	Roermond
RD	Posthumalaan 100	3072 AG	Rotterdam
UR	Graadt van Roggenweg 400	3531 AH	Utrecht
UR-DPGB/ DZW	Papendorpseweg 93	3528 BJ	Utrecht
ZS	Stationsstraat 112	1506 DK	Zaandam

2.2 De gewenste insteek

De SVB gelooft dat gezonde en fitte medewerkers meer plezier beleven in hun werk en daardoor beter kunnen presteren en meer bijdragen aan onze doelstellingen. De SVB zet zich in om hen te ondersteunen bij de realisatie hiervan. Dit vormt de basis om met energie, in goede gezondheid en bevlogen een leven lang te werken, oftewel, duurzaam inzetbaar te blijven. Als goed werkgever ondersteunen wij enerzijds onze mensen om vitaal te blijven en investeren we in het vakmanschap. Anderzijds stellen wij ook eisen en verwachten we dat onze medewerkers zelf verantwoordelijkheid en regie nemen. Met de huidige ontwikkeling en implementatie van het SVB brede programma Vitaliteit en Werkvermogen wordt dit speerpunt stevig verankerd in de organisatie teneinde de ambities te verwezenlijken.

Speerpunt Vitaliteit en Werkvermogen - De ambitie en vernieuwing voor de komende jaren:

1. De gezonde keuze gestimuleerd. We zetten erop in dat mensen zelf de verantwoordelijkheid voelen en nemen om energiek en bevlogen aan het werk te zijn. Dit betekent dat ze ook worden ondersteund door een omgeving die hen hierin helpt en belemmeringen weg neemt.

2. **Inzet van innovatieve tooling.** We willen medewerkers ondersteunen met nieuwe digitale mogelijkheden om preventief inzicht te krijgen in fysieke gesteldheid en mentale weerbaarheid. Met behulp van wearables en apps gericht op factoren als werkplezier, energiebalans en werkdruk krijgen ze concrete tips en adviezen.
3. **Structureel onderwerp van gesprek.** Leidinggevenden en medewerkers creëren een klimaat in hun teams waar gezonde werkdruk en onderlinge verhoudingen periodiek terugkerende thema's zijn, waar actief wordt gekeken naar praktische mogelijkheden om hier verbeteringen in door te voeren. Daarnaast krijgen medewerkers handvatten waarmee zij nog meer proactief en preventief kunnen handelen.
4. **Hybride werken op een veilige en vitale manier.** Adequate (thuis)werkfaciliteiten en HR-regelingen die hybride werken op een gezonde wijze ondersteunen, zowel wat betreft middelen als een goede werkprivé balans en ruimte voor afwisseling tussen activiteiten.

Kortom: De SVB investeert om de preventieve kant van verzuim stevig in de organisatie zelf te verankeren. De toegevoegde waarde van de arbodienst zit vooral aan de curatieve kant, in de medische expertise, in het ondersteunen en verder ontwikkelen van eigen regie op verzuim, in het achterhalen van de werkelijke oorzaak achter verzuim, de-medicalisatie, doeltreffende interventies adviseren, en medewerker, leidinggevenden en HR advies ondersteunen gedurende re-integratie, poortwachter ondersteuning, en door kennis van verzuimtrends in NL verdieping aanbrengen in verzuimrapportages. Maar ook om vanuit de ervaringen die op worden gedaan in de spreekkamers een doorvertaling te maken naar interventies die nodig zijn om verzuim te voorkomen.

De arbodienstverlening zien wij bij de realisatie van onze ambitie als cruciale schakel om vanuit de medische expertise de medewerker, leidinggevende en HR adviseurs te ondersteunen, te coachen en te adviseren bij het voeren van regie over het verzuim bij een verzuimmelding teneinde duurzame re-integratie te bevorderen. Dit begint met het achterhalen wat de werkelijke reden van verzuim is en of niet-medische zaken hier een rol in spelen, zoals een conflict, lastige privésituatie, motivatie- en loopbaanproblematiek. In alle situaties is de (medisch)deskundige in staat doeltreffende interventies voor te stellen en de mogelijkheden die er zijn te benutten.

2.3 Geschat volume

De SVB heeft zo'n 4.000 medewerkers in dienst. Het gemiddelde verzuimcijfer van 2021 tot en met 2023 is 6,8%.

3 Procedure marktverkenning

3.1 Proces

3.1.1 Procedure

De SVB heeft gekozen voor een open marktverkenning bestaande uit een schriftelijke ronde. Het is mogelijk voor deelnemers aan deze marktverkenning om aanvullende vragen te stellen over de huidige situatie en de exacte behoefte van de SVB. Deze vragen kunt u in bijlage B 'Vragenformulier (template)' stellen en middels de berichtenbox in TenderNed uploaden voor de betrokken inkoopadviseur. De antwoorden van de SVB zullen volgens onderstaande planning (zie paragraaf 3.1.2.), in geanonimiseerde vorm aan alle deelnemers van deze marktverkenning worden verstuurd.

U wordt vervolgens vriendelijk verzocht om de in de bijlage A 'Vragenlijst marktverkenning Arbodienstverlening' geformuleerde vragen in korte maar heldere bewoordingen te beantwoorden en deze bijlage te uploaden in de berichtenbox van TenderNed, conform onderstaande planning.

Van deze marktverkenning krijgen de deelnemers geen aparte terugkoppeling. In de uiteindelijke aanbesteding zal een verslag worden opgenomen waarin de conclusies met de markt worden gedeeld.

3.1.2 Planning

Publicatie marktverkenning op TenderNed	9 januari 2024
Uiterlijke datum voor het stellen van vragen	16 januari 2024
Uiterlijke datum voor het versturen van antwoorden door de SVB	19 januari 2024
Uiterlijke datum voor het versturen van de ingevulde vragenlijst	25 januari 2024

3.2 Wijze van informatieverstrekking

3.2.1 Fouten en tegenstrijdigheden

Alle documenten met bijbehorende bijlagen naar aanleiding van de onderhavige marktverkenning, zijn door de SVB met de grootst mogelijke zorg samengesteld en opgesteld. In het geval een deelnemer fouten, onrechtmatigheden, onregelmatigheden, tegenstrijdigheden of onduidelijkheden ontdekt, dan verzoeken wij u vriendelijk de SVB hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

3.2.2 Contactpersoon

De SVB-contactpersoon voor deze marktverkenning is dhr. Pascal Pfaff. Bij afwezigheid wordt Pascal Pfaff vervangen door mw. Pascale Story. U kunt de contactpersoon bereiken door het versturen van een bericht via de berichtenfunctie van TenderNed. Het is niet toegestaan om met een andere persoon dan de hierboven genoemde contactpersoon in contact te treden over deze marktverkenning.

3.2.3 **Mondelinge informatie**

Deelnemers aan de marktverkenning kunnen geen rechten ontleen aan mondelinge uitspraken, toezeggingen en suggesties van medewerkers en/of adviseurs van de SVB, gedaan in het kader van deze marktverkenning. Deelnemers kunnen zich slechts beroepen op schriftelijke informatie verstrekt door bevoegde de SVB-personen. Deze informatie wordt altijd via TenderNed ter beschikking gesteld.

3.3 **Voorwaarden**

3.3.1 **Voertaal**

De voertaal van de marktverkenning is Nederlands. Tevens dienen de bijlagen A en B in de Nederlandse taal te worden ingediend en ook de eventuele mondelinge toelichting is in het Nederlands.

3.3.2 **Karakter marktverkenning en kostenvergoeding**

De SVB benadrukt dat de marktverkenning zowel voor de SVB als voor alle deelnemers een vrijblijvend karakter heeft. De SVB gaat met dit marktverkenningstraject geen enkele verplichting aan ten aanzien van het door de SVB in de markt zetten van een dienst, het verlenen van een opdracht dan wel aanschaffen van producten.

Het meedoen aan de marktverkenning door deelnemer geschiedt geheel op vrijwillige basis. Het al dan niet meedoen aan de marktverkenning door deelnemer leidt niet tot enig voor- of nadeel in de eventueel door de SVB te starten aanbestedingsprocedure, omdat de SVB zorgvuldig zal omgaan met de informatie die uit de marktverkenning naar voren komt en ook deze informatie, tenzij dat niet mogelijk is, zal delen in een geanoniseerd verslag in de toekomstige aanbesteding, zodat alle Gegadigden aan deze toekomstige aanbesteding zoveel als in redelijkheid mogelijk dezelfde informatie uit de marktverkenning kunnen inzien.

De kosten van deelname aan deze marktverkenning (waaronder onder meer het samenstellen en aanleveren van de respons en de mondelinge toelichting) zijn geheel voor rekening van de deelnemer.

De SVB behoudt zich het recht voor om de marktverkenning geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of te beëindigen. Deelnemende partijen hebben in een dergelijke situatie geen recht op enige vorm van (schade-)vergoeding.

3.3.3 **Intellectueel eigendom**

Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht, die rusten op door de SVB verstrekte documenten en informatie in het kader van deze marktverkenning, waaronder in ieder geval te begrijpen het marktverkenning document (dit document) en verstrekte toelichtingen, berusten bij de SVB.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de SVB niets uit de door de SVB verstrekte documenten evenals daarbij behorende bijlagen worden verveelvoudigd door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, behoudens indien en voor zover dit in redelijkheid noodzakelijk is voor het juist en volledig kunnen beantwoorden van de vragen.

3.3.4 **Vertrouwelijkheid**

De door de SVB verstrekte documenten in het kader van deze marktverkenning dienen als vertrouwelijk te worden behandeld en slechts aan medewerk(st)ers te worden verstrekt of getoond die voor deelname aan de marktverkenning daarvan kennis moeten nemen. Gebruik, reproductie en openbaar maken van informatie of delen daarvan buiten deze marktverkenning of aan deze marktverkenning gerelateerde mondelinge c.q. schriftelijke communicatie is niet toegestaan. Alle informatie die gedeeld wordt door gegadigden kan de SVB gebruiken bij een eventuele aanbesteding. Indien tijdens de mondelinge of schriftelijke toelichting vertrouwelijke (bedrijfs-)informatie gedeeld wordt vragen wij u dit expliciet te vermelden. De SVB zal hier vertrouwelijk mee omgaan en dit niet delen met derden.

3.3.5 **Instemming voorwaarden**

Deelnemers gaan door deelname aan de marktverkenning onvoorwaardelijk akkoord met de voorwaarden zoals opgenomen in dit document, inclusief de bijbehorende bijlagen.