

Verslag van de marktconsultatie Arbodienstverlening gemeente Etten-Leur
d.d. 3 september 2024



In totaal hebben vijf (5) marktpartijen de vragenlijst, behorende bij de marktconsultatie Arbodienstverlening gemeente Etten-Leur en het Werkplein Hart van West-Brabant d.d. 3 september 2024, ingevuld. De gemeente Etten-Leur en het Werkplein Hart van West-Brabant hebben uit de ontvangen vragenlijsten al veel van de voor hen benodigde informatie kunnen halen en hebben daarom, in ieder geval voor dit moment, afgezien van kennismakingsgesprekken met de deelnemende marktpartijen.

De gemeente Etten-Leur en het Werkplein Hart van West-Brabant hebben de opgehaalde informatie uit de marktconsultatie samengevat in dit verslag, waarbij de ontvangen informatie is geanonimiseerd.

Zoals reeds aangegeven in het marktconsultatie document maakt de consultatie uitdrukkelijk géén onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure. De marktconsultatie heeft bovendien een vrijblijvend karakter: meedoen aan de marktconsultatie verplicht nergens toe. Aan de marktconsultatie kunnen bovendien geen rechten worden ontleend. De gemeente Etten-Leur en het Werkplein Hart van West-Brabant zullen onder andere de opgehaalde informatie gebruiken voor het bepalen van de nadere inkoopstrategie.

Vragenlijst Marktconsultatiedocument

1. Bent u als leverancier voornemens en in de gelegenheid om op de aanbesteding in te schrijven als wij die in de markt zouden zetten? Indien niet, kunt u dit motiveren?

Drie (3) van de vijf (5) partijen geven aan voornemens en in de gelegenheid te zijn om op een aanbesteding van de gemeente Etten-Leur en het Werkplein Hart van West-Brabant in te zullen schrijven. De andere twee (2) partijen geven aan niet voornemens te zijn om in te schrijven op een eventuele aanbesteding. De reden die zij hiervoor geven is dat de door de gemeente Etten-Leur en het Werkplein Hart van West-Brabant gehanteerde maatwerk regeling niet aansluit bij hun werk- en zienswijze.

2. Bent u geïnteresseerd om enkel bedrijfsartsenzorg te leveren aan opdrachtgever? Momenteel werkt opdrachtgever met een maatwerkregeling en zij is hier erg tevreden over.

Twee (2) van de vijf (5) partijen geven aan niet geïnteresseerd te zijn in het enkel leveren van bedrijfsartsenzorg, omdat dit niet aansluit bij hun werk- en zienswijze. Van de overige drie (3) partijen geeft slechts één (1) partij zonder voorbehoud aan enkel bedrijfsartsenzorg te kunnen en willen leveren conform de maatwerkregeling. De andere twee (2) partijen maken een voorbehoud in hun beantwoording. Één van de partijen geeft aan alleen de vangnetregeling aan te bieden en de andere partij geeft aan slechts aan te zullen bieden indien zij gebruik mogen maken van taakdelegatie en artsen in opleiding.

3. In de wet- en regelgeving is veel beschreven, waarin onderscheid u zich als leverancier?

De antwoorden per leverancier liggen hier vrij ver uiteen. Onderstaand een korte samenvatting per leverancier, waarbij alle bedrijfsgevoelige informatie sowieso uit het overzicht is weggelaten.

Leverancier	Antwoord
Leverancier 1	- Snelle toegang tot specialisten zonder wachttijden; - Een partner voor alles wat de gemeente nodig heeft van een arbodienst; - Proactieve ondersteuning voor de gemeente en de werknemers; - Oplossingsgerichte benadering.
Leverancier 2	De visie van leverancier 2 is dat een Eigen Regie (ER) model niet voldoende werkt, omdat vaak onvoldoende kennis hebben om verzuim en Wet verbetering poortwachter (WvP) adequaat te beheren. Dit is vaak ook geen onderdeel van hun functieomschrijving. Leverancier 2 vindt dat elke zieke werknemer recht heeft op een professionele aanpak, ongeacht het type leidinggevende. Leverancier 2 onderscheidt zich door de kwaliteit van casemanagers en artsen hoog te houden via trainingen en regelmatige overleggen. Daarnaast proberen ze verzuim te de-medicaliseren en leggen ze de nadruk op de mogelijkheden van de werknemer in plaats van de beperkingen
Leverancier 3	- Korte lijnen en snelle communicatie; - Maatwerk en flexibiliteit; - Steven naar eigen regie.
Leverancier 4	Leverancier 4 onderscheidt zich door uit te gaan van positieve gezondheid en daarmee veerkracht. Zij gebruiken instrumenten en methodieken in de spreekkamer waarbij we steeds onderzoeken welke energiebronnen te activeren zijn om terugkeer naar werk te bewerkstelligen.
Leverancier 5	Leverancier 5 zet de mens centraal. Zij concentreren zich op de vraag: wat is er gebeurd dat iets gisteren nog wel kon, maar vandaag niet meer. Leverancier 5 kijkt hierbij zowel naar medische aspecten, als ook aspecten die spelen binnen de organisatie of binnen de privé situatie. Als de oorsprong van het verzuim niet medisch is, dan zullen zij het verzuim niet medicaliseren, maar aanpakken bij de oorsprong van het probleem.

4. a. Beschikt u over een ziekteverzuimsysteem? Zo ja welk systeem?

Alle partijen gaven aan te beschikken over een ziekteverzuimsysteem. Drie (3) van de vijf (5) partijen geven aan te werken met XpertSuite van Other Side at Work, Één (1) van de partijen geeft aan te werken met VerzuimSignaal en de laatste partij geeft aan te werken met Dossier Manager van MediSoft.

b. Heeft u ervaring met een koppeling van dit systeem met ADP Workforce?

Alle partijen gaven aan reeds ervaring te hebben met een koppeling van het door hen gebruikte ziekteverzuimsysteem met ADP Workforce.

c. Is er een helpdesk (telefonisch/digitaal) beschikbaar voor dit systeem?

Vier (4) van de vijf (5) leveranciers hebben deze vraag uitdrukkelijk beantwoord. Alle vier (4) gaven zij aan dat er een helpdesk beschikbaar is. Dit is ofwel rechtstreeks bij de leverancier van de ziekteverzuimsoftware, ofwel via de leverancier zelf.

5. Indien u met een eigen ziekteverzuimsysteem werkt: Met welke HRM systemen is een koppeling te realiseren (met oog op de toekomst)?

De volgende HRM systemen worden, in verschillende samenstelling en combinatie, genoemd door de verschillende leveranciers:

- ADP;
- Afas;
- BCS;
- Centric;
- Emergo;
- Exact;
- Loket;
- Nmbrs;
- Nocore;
- Oracle;
- Pantheon;
- Mysolution;
- SAP;
- SDWorx;
- Flexservice;
- Workday;
- UBPlus;
- EasyFlex;
- PeopleInc;
- Visma Raet.

6. We zien in de markt dat de druk op Bedrijfsartsen hoog is, hoe bewaakt u de (inhoudelijke) kwaliteit van het spreekuur en de rapportages?

De antwoorden per leverancier liggen hier vrij ver uiteen. Onderstaand een korte samenvatting per leverancier, waarbij alle bedrijfsgevoelige informatie sowieso uit het overzicht is weggelaten.

Leverancier	Antwoord
Leverancier 1	Leverancier 1 heeft ruim voldoende medische capaciteit en kiest er strategisch voor om altijd extra capaciteit te hebben. De kwaliteit wordt continu geborgd door middel van inhoudelijke overleggen en kennisoverdracht.
Leverancier 2	De afgelopen jaren heeft Leverancier 2 veel geïnvesteerd in haar bedrijfsartsen, door basisartsen aan te nemen die onder taakdelegatie van een bedrijfsarts werken en tegelijkertijd de opleiding tot bedrijfsarts volgen. Naast de arts werkt Leverancier 2 bovendien met een Praktijkondersteuner Bedrijfsarts (POB), die voornamelijk wordt ingezet bij langdurig verzuim zonder herstel op korte termijn. Hiermee

	voldoet Leverancier 2 aan de wettelijke termijnen, is de oplossing financieel voordeliger voor de werkgever en zorgt Leverancier 2 ervoor dat artsen alleen worden ingezet wanneer zij echt toegevoegde waarde hebben, wat bijdraagt aan hun werkgeluk en vermindert de werkdruk.
Leverancier 3	De professionals van Leverancier 3 houden zich aan de beroepsrichtlijnen en werken in een op onderwijs en op kwaliteit gerichte organisatie. Dagelijks is er ruimte voor supervisie en onderwijs.
Leverancier 4	Leverancier 4 heeft een geïntegreerde werkwijze ontwikkeld, die begint met een eigen opleidingsacademie voor iedere nieuwe instromende arts. Stafartsen begeleiden twee artsen en naast de reguliere leidinggevende is er een medisch directeur die interviewsessies voorziet. Op vaste momenten worden dossierchecks ingepland. Artsen die nog in opleiding zijn, worden begeleid door de verzekeringsarts. Spreekuren hebben vaste normtijden per activiteit en voor actuele oordelen wordt extra tijd ingepland en naast spreekuren wordt ook administratietijd ingepland.
Leverancier 5	Leverancier 5 werkt met eigen artsen. In tegenstelling tot concurrenten werkt Leverancier 5 niet bij artsen collectieven. Hiernaast ziet de arts enkel die verzuimgevallen die bij de arts horen, dus als er sprake is van medisch verzuim. De arts krijgt ruime tijd voor ieder consult en wordt daarnaast ondersteund in de (administratieve) taken.

7. Hoe bereid de Bedrijfsarts zich in de praktijk voor op een consult?

De antwoorden per leverancier liggen hier vrij ver uiteen. Onderstaand de antwoorden per leverancier, waarbij alle bedrijfsgevoelige informatie sowieso uit het overzicht is weggelaten.

Leverancier	Antwoord
Leverancier 1	- Inlezen ter voorbereiding; - Indien nodig een voorgesprek met de leidinggevende en/of HR; - Intercollegiaal overleg bij een uitdagende casus; - Desbetreffende NVAB-richtlijn doornemen.
Leverancier 2	Zij hebben in de ochtend en eind van de middag blokken waarin zij geen spreekuren draaien, in deze tijd bereiden zij zich voor op de afspraken van die dag / volgende dag. Ook wordt deze tijd gebruikt om eventuele aanvullende medische informatie bij behandelaars op te vragen.
Leverancier 3	In principe volgt dezelfde bedrijfsarts het dossier. Hij/zij leest de voorgeschiedenis en de vraagstelling.
Leverancier 4	De arts heeft voor het spreekuren blok standaard tijd ter beschikking om zijn spreekuren voor te bereiden. T.b.v. casuïstiek wordt door het secretariaat (medisch) alle documentatie verzameld die inzichtelijk zijn voor de arts in een beveiligde omgeving. De arts werkt in hetzelfde systeem als de taakgedelegeerde en als het medisch secretariaat.
Leverancier 5	Het eerste consult vindt eigenlijk altijd plaats met de taakgedelegeerde. Deze taakgedelegeerde bestudeert het

	verzuimdossier en neemt contact op met de leidinggevende en/of HR voor achtergrond informatie. Daarna vindt consult met de medewerker plaats. Aan de hand van het gesprek met HR/leidinggevende en de medewerker vormt de taakgedelegeerde zich een beeld.
--	--

- 8. Hoe is de achtervang / back up geregeld van Bedrijfsartsen? De voorkeur van de gemeente gaat ernaar uit dat de in te zetten Bedrijfsartsen elkaars back up zijn en er geen 3e Bedrijfsarts ingezet wordt tijdens bijvoorbeeld een verlofperiode van een paar weken.**

De antwoorden per leverancier liggen hier vrij ver uiteen. Onderstaand de antwoorden per leverancier, waarbij alle bedrijfsgevoelige informatie sowieso uit het overzicht is weggelaten.

Leverancier	Antwoord
Leverancier 1	De planning is 6 maanden van tevoren duidelijk en de bedrijfsartsen stemmen hun verlof erop af.
Leverancier 2	Het uitgangspunt is dat een werknemer tijdens het gehele verzuim dezelfde arts blijft zien. Leverancier 2 werkt in regio's. Binnen deze regio's hebben arts en veel contact met elkaar en zijn ze gekoppeld aan een andere arts. Deze arts neemt bij verloop of verlof de lopende dossiers over. Alles wordt vastgelegd in het verzuimsysteem, zodat andere artsen een dossier direct kunnen oppakken en inlezen in de geschiedenis.
Leverancier 3	In principe volgt de eigen bedrijfsarts steeds hetzelfde dossier. Hij of zij houdt in de planning en behandeling rekening met eigen afwezigheid. Zo nodig kan de collega vervangen. In de huidige markt is het echter niet te garanderen dat de collega in vakantietijd dubbel tijd heeft en al helemaal niet bij ziekte. Waar nodig wordt dus vanuit Leverancier 3 voor vervanging gezorgd.
Leverancier 4	Leverancier 4 geeft aan hier hetzelfde in te staan.
Leverancier 5	Voor zowel de adviseur, als de arts, geldt dat er altijd een vaste back-up is.

- 9. Hoe staat u tegenover een drie-gesprek? Momenteel wordt daar binnen de gemeente geen gebruik van gemaakt. Wel wordt gekeken of dit wenselijk is voor de toekomst. Op welke manier kunt u opdrachtgever helpen bij het opstarten van dergelijke gesprekken?**

Alle partijen geven aan regelmatig gebruik te maken van een drie-gesprek en geven ook allen aan dat dit, in bepaalde situaties, een zeer waardevol middel kan zijn. Slechts één (1) partij geeft aan hoe zij ondersteuning kunnen bieden bij het opstarten van dergelijke gesprekken. Zij bieden concrete handvatten, instructies en coaching sessies voor het voeren van driegesprekken.

- 10. Hoe is de planning van consulten geregeld? Wie is verantwoordelijk voor het uitnodigen van de werknemers?**

Vier (4) van de vijf (5) partijen geven aan dat zij in de lead zijn bij het maken van de planning. Één (1) partij geeft aan dat het afhankelijk is van de afspraken die met de opdrachtgever worden gemaakt hierover.