

Nota van inlichtingen 1 - Arbodienstverlening
22 augustus 2024



Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 1 inzake de aanbesteding Arbodienstverlening van UW.

Met vriendelijke groet,
Pro 10 B.V.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	VOG	Vanuit AVG mogen we geen kopieën van de VOG geven. We mogen enkel het registratienummer van de VOG met u delen. Is dat akkoord?	Ja, dat is akkoord UW moet weten dat deze aanwezig is. Een registratienummer waarmee Opdrachtnemer kan aantonen dat de VOG is aangevraagd en afgegeven is voldoende. Op verzoek moeten we deze in kunnen zien, dus ze hoeven niet te worden verstrekt. Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers beschikken over een VOG.
2.	eis 16	Als geschiktheidseis stelt u dat inschrijver een ISO 27001 certificaat heeft. Als wij in uw systeem gaan werken (of bij andere klanten) kunnen wij die werkwijze niet meer borgen. Wij werken dus niet in het systeem van de klant. We kunnen wel naast de documentkoppeling ook een notatiekoppeling inrichten (als dat technisch mogelijk is). Is dat voor UW Werken ook akkoord?	Akkoord, inschrijver hoeft niet in de systemen van UW te werken, maar middels een koppeling de bevindingen in AFAS te rapporteren.
3.	medewerkersportaal	We werken met een (digitaal) medewerkersportaal voor de medewerkers. Dit om ook zoveel mogelijk papierloos te werken. Is dit een werkwijze die toepasbaar is voor UW werken of voorziet u daarbij mogelijk problemen met de doelgroep medewerkers? Bv geen beschikbaarheid computer of smartphone?	Hierbij voorzien wij problemen. Een deel van de medewerkers is niet taalvaardig, spreekt of de Nederlandse taal niet of kan niet lezen en/of schrijven. Daarnaast heeft een deel geen computer of smartphone tot zijn/haar/hen beschikking. Het is afhankelijk van de acties die nodig zijn in het medewerkersportaal hoe we hieromheen kunnen werken.
4.	terugkoppeltijd spreekuren	De terugkoppeltijd van een terugkoppeling is standaard binnen 2 werkdagen. Is dit ook bespreekbaar voor UW Werken?	Ja dat is bespreekbaar, mits de terugkoppeling binnen 2 werkdagen in het bezit is van de medewerker.
5.	eis 13	Onze medisch professionals voeren geen spreekuren bij de klant op locatie, zeker niet in de mate van 3 tot 4 dagen per week. We snappen dat de overstap van 16 uur per week een medisch professional op locatie naar geen medisch professional op locatie	Spreekuren op een andere locatie verhogen voor onze doelgroep de drempel om naar het spreekuur te komen. Een deel van onze medewerker kan niet zelfstandig reizen. Het valt of staat ook wat de

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		voor de doelgroep ingrijpend kan zijn. Daarover zal ook afstemming plaats moeten vinden. In onze werkwijze zijn de niet-medische professionals beschikbaar op de locatie, maar vinden de medische spreekuren plaats vanuit onze eigen spreekuurlocatie. Is dit voor UW Werken bespreekbaar?	alternatieve locatie is, op welke afstand deze ligt van UW. Maar dit heeft zeker niet onze voorkeur. Het is voor UW wel een eis dat er 3-4 dagen per week een niet-medische professional van de arbodienstverlening op locatie aanwezig is.
6.	eis 12 conformiteitenlijst	Vanuit de vangnet situatie ligt het agendabeheer en administratieve ondersteuning bij de Arbodienstverlener zelf. We verzoeken u om deze eis te laten vervallen. Is dat akkoord?	Het is voor UW niet duidelijk wat u in deze vraag bedoelt met de vangnetsituatie. Het is bespreekbaar om het agendabeheer en administratieve ondersteuning bij de arbodienstverlener onder te brengen.
7.	eis 11 conformiteitenlijst	Inschrijver werkt op basis van positieve gegevensregistratie. Dit betekent dat actualisering van gegevens in ons verzuimsysteem realtime is. Is het voor UW Werken akkoord om op deze manier de koppeling in te richten?	Ja dat is prima, momenteel is het bij UW ook realtime.
8.	koppeling met AFAS	We begrijpen dat u zowel om een ingaande (gegevens)koppeling vraagt en een uitgaande documentkoppeling. Dit zijn 2 aparte koppelingen die elk hun implementatieperiode vergen. Een ingaande koppeling tussen AFAS en ons systeem kunnen we realiseren binnen 2 maanden. Een documentkoppeling zal een langere implementatieperiode vragen, en vanuit de huidige implementatieperiode pas na 1 januari worden opgeleverd. Is dat akkoord voor UW Werken?	Akkoord. De implementatie van de dienstverlening en ingaande koppeling met AFAS dient voor 1 januari 2025 afgerond te zijn, echter de implementatie van de documentkoppeling kan later plaatsvinden. Hiervoor dienen SMART afspraken gemaakt te worden, zodat voor beide partijen helder is wat de verwachtingen zijn.
9.	conformiteitenlijst eis 7	Onze professionals werken niet in het systeem van de klant, zowel niet voor het re-integratiedossier als voor het medisch dossier. Dit betekent dat onze professionals werken met de (UWV proof) formats die beschikbaar zijn in ons systeem en niet met aangepaste documenten vanuit een klant. Dit om ook de workflows (waaronder taakdelegatie) aan onze kant te kunnen borgen. Is het akkoord om eis 7 daarop aan te passen?	UW heeft bewust gekozen voor aangepaste, vereenvoudigde formats voor het re-integratiedossier. Deze zijn UWV proof gebleken (UW heeft hierop geen loonsancties ontvangen). Als Inschrijver voor het medisch dossier met een ander systeem werkt dan Xpert Suite dan is dit bespreekbaar maar het heeft duidelijk niet onze voorkeur.
10.	overeenkomst gegevensbeheer met onze ICT-organisatie	Vanuit AVG is wetgeving van kracht met betrekking tot het juist verwerken van persoonsgegevens. Om dit op juiste wijze te doen, hebben wij onze ICT-organisatie in een aparte ICT BV ondergebracht. Inschrijver en ICT BV zijn 2 aparte entiteiten met geen overlap in het personeelsbestand. De rol van Inschrijver is gecertificeerd arbodienstverlener en de rol van ICT BV is systeembeheerder en datakluis. Deze constructie maakt het voor Inschrijver mogelijk om gegevens positief te registreren. Zo kunnen	Akkoord Voor de goede orde willen we u wijzen op Bijlage 5 Voorschriften Samenwerkingsverband, Derde en Onderaannemer, indien u een andere BV inzet.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		onze professionals verzuimrapportages maken, trends signaleren en preventieve dossiers aanmaken. Deze manier van samenwerken betekent dat naast subverwerker van Inschrijver, ICT BV ook de rol van verwerker inneemt voor de Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke. Hierdoor is het nodig om naast een contract Arbodienstverlening met Inschrijver ook een overeenkomst gegevensbeheer (of een aparte verwerkersovereenkomst) te ondertekenen met ons ICT-organisatie. Is dat akkoord?	
11.	basiscontract arbodienstverlening	De conceptovereenkomst voldoet niet aan het wettelijk basiscontract van Arbodienstverlening (vangnet regeling). Is het akkoord dat het wettelijk basiscontract als bijlage wordt toegevoegd aan de overeenkomst?	In de concept-overeenkomst zijn de afspraken op contractniveau opgenomen. Het wettelijk basiscontract Arbodienstverlening betreft de werkafspraken voor gezond en veilig werk, conform Arbowet. In eis 3 van de conformiteitenlijst is opgenomen dat Opdrachtnemer zich houdt aan alle bepalingen uit de Arbowet. Het wettelijk basiscontract is hierin een vereiste en zal door Opdrachtnemer en Opdrachtgever moeten worden opgesteld. Dit wordt als bijlage toegevoegd aan de Overeenkomst.
12.	facturatie	Inschrijver werkt op basis van een all-in tarief per jaar per medewerker. Voor andere organisaties doen we dit maandelijks vooraf en niet achteraf. Is het voor UW Werken bespreekbaar om maandelijks vooraf te factureren?	Ja, het maandelijks vooraf factureren is bespreekbaar.
13.	range van de prijsstelling	UW Werken heeft een fors verzuimpercentage, waarbij we u graag willen helpen om dit te reduceren. Dit vraagt ook om een stuk investering. Onze inschatting is dat in de begin jaren (ook met omschakeling van maatwerk en vangnet met extra inzet vanuit onze mensen) een range tot 250.000 euro te laag is. Bent u bereid om de plafondprijs op € 280.000 te zetten?	Ja, UW is bereid om gedurende de eerste twee jaar van de looptijd van de Overeenkomst de plafondprijs te verhogen naar € 280.000,- excl. BTW per jaar. De plafondprijs voor de andere vier jaar blijft op € 250.000,- excl. BTW per jaar staan.
14.	exact aantal medewerkers	In de leidraad is wat onduidelijkheid over het aantal medewerkers. In 2.1 benoemt u 600 medewerkers, in paragraaf 2.5 zijn het circa 1.000 medewerkers en als we de aantallen vanuit de tabel op pagina 11 bij elkaar optellen, komen we uit op 1.400 medewerkers. Wat is het juiste aantal medewerkers waar we vanuit mogen gaan? Dit is van belang omdat u met betrekking tot de prijs een range heeft aangegeven.	Het aantal van 600 dat genoemd is in paragraaf 2.1 betreft medewerkers die bij bedrijven aan de slag zijn (gedetacheerden). Voor de arbodienstverlening dient u uit te gaan van de aantallen genoemd in de tabel op pagina 11, exclusief cliënten (zie vraag 33 voor de definitie). Het aantal medewerkers is derhalve 1075.
15.	rollen en verantwoordelijkheid	Uw heeft een duidelijke beschrijving gegeven van de direct betrokken rollen in het proces. Voor het goed kunnen toepassen en	UW is een kleine organisatie met korte lijnen, zo ook voor het onderwerp verzuim. De Directie is nauw betrokken bij het onderwerp.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		uitvoeren van Eigen Regie is echter de rol en betrokkenheid van het bestuur/directie net zo belangrijk voor draagkracht en voorbeeldfunctie. Is dit binnen UW Werken geborgd en hoe ziet hun betrokkenheid eruit?	Vorig jaar was verzuim één van de speerpunten en maandelijks worden de cijfers en acties rondom verzuim besproken. Zij ondersteunen het beleid en dragen dit ook uit.
16.	aantal A4 onderdeel 1 plan van aanpak	Het aantal van 3 A4 is naar inschatting van Inschrijver te weinig om onze werkwijze en toegevoegde waarde goed te kunnen beschrijven. Is het voor UW akkoord om dit aantal naar 5 A4 te verruimen?	Niet akkoord. UW wenst een concreet en doelgericht plan van aanpak. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen en onderscheidend vermogen zichtbaar te maken.
17.	NEN-ISO 27001 of gelijkwaardig	Betreft het ISO 27001 certificaat de informatiebeveiliging binnen de processen van de arbodienstverlener of betreft dit de informatiebeveiliging binnen het verzuimregistratiesysteem?	Met ISO 27001 of gelijkwaardig dient Inschrijver aan te tonen dat hij voldoet aan de strenge normen rondom informatiebeveiliging. Dit betreft de informatiebeveiliging van de systemen en dus ook het verzuimregistratiesysteem. Zie ook vraag 29.
18.	bedrijfsmaatschappelijk werk	Inschrijver werkt niet met bedrijfsmaatschappelijk werk. In onze werkwijze wordt dit ingevuld vanuit een adviseur arbeid en gezondheid als eerste contactpersoon. Bij 'zwaardere' problematiek kan worden opgeschaald naar (persoonlijke) ontwikkelcoaches en indien nodig psycholoog. Is deze werkwijze ook bespreekbaar voor UW werken?	Ja, dit is bespreekbaar. De werkzaamheden behoren tot het takenpakket van de arbodienstverlener. Het doel voor UW om ook naar de bedrijfsmaatschappelijke kant te kijken is om niet alleen naar een medische oorzaak te zoeken en juist de omgeving en omstandigheden van medewerkers ook te bekijken. We zien toch vaak dat daar een deel van de problematiek mee opgelost kan worden. Dit dient te worden meegenomen in de totaalprijs (met een maximum van de plafondprijs).
19.	implementatieperiode koppeling	Ervaring leert dat het bouwen van een koppeling 6 tot 8 weken in beslag neemt. Uit paragraaf 2.11 begrijpen we dat er 2 maanden beschikbaar zijn, wat krap is. Dit betekent wel dat in die periode ook interne ICT-capaciteit en eventuele externe capaciteit (vanuit jullie bronsysteem) beschikbaar is, om de koppeling te kunnen regelen is deze 2 maanden. Is deze capaciteit al intern geregeld en geborgd voor de implementatie?	ICT is aangehaakt en we werken voor ons bronsysteem samen met een externe partner die wekelijks aanwezig is en voor ons werkt. Hier voorzien we geen problemen.
20.	bronsysteem UW Werken (paragraaf 2.11)	Wat is het bronsysteem waarmee gekoppeld dient te worden?	AFAS
21.	providerboog	Hoe ziet de providerboog eruit van UW werken? En is deze gericht op curatieve interventies en/ of preventieve (gedragsmatige) interventies?	UW maakt deels gebruik van interne en van externe expertise, afhankelijk van wat er nodig is en welk aanbod we voor de specifieke situatie het meest passend achten. Dit doen we (rol verzuimspecialist) in overleg met de arboprofessional die tevens de medische kant van de vraagstelling formuleert. Momenteel is dit met name gericht op

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			curatieve interventies, maar preventieve interventies (zoals bedrijfsmaatschappelijk werk) horen ook tot het takenpakket van de arbodienstverlener.
22.	vangnet	UW geeft aan door een aantal recente ontwikkelingen terug te keren naar de vangnet regeling. Wat zijn deze recente ontwikkelingen?	De visie en ambitie die initieel lag onder het opzetten van een maatwerk regeling is logisch. Echter is verzuim niet onze core business en om dit goed uit te voeren is er continue aandacht voor nodig, up to date kennis en een strak proces. In de fase waarin wij als organisatie zitten is dit niet reëel en hebben andere projecten onze aandacht nodig. Die specialistische kennis willen we borgen door over te gaan op een vangnetregeling.
23.	UWV-meldingen	In de vangnet situatie blijven de UWV-meldingen een werkgeverstaak. Dit zullen wij dus niet verzorgen. Is dat akkoord?	Ja, dat is akkoord.
24.	rol Personeelsadministratie	UW wil weer gaan werken vanuit de vangnet situatie. Dit betekent dat de planning van de spreekuren en administratieve ondersteuning vanuit de arbodienstverlener wordt verzorgd en niet meer vanuit uw organisatie (PSA). Is dat akkoord voor UW?	Dat is bespreekbaar. Wel is het een belangrijk aandachtspunt dat het bereiken van de medewerkers en het aanhaken van de leidinggevendenden hier een groot onderdeel van is.
25.	rol HR-adviseur	In paragraaf 2.5 staan de huidige rollen beschreven. Is voor UW bespreekbaar dat de (beschreven) rol van de HR-adviseur in het verzuimproces wordt ingevuld door een adviseur vanuit de arbodienstverlener? Zodat de rol van de HR-adviseur niet meer in de operatie zit, maar meer op tactisch en strategisch niveau?	Ja, dat is mogelijk op termijn bespreekbaar. In de praktijk zal er tijd nodig zijn om die rollen goed op elkaar af te stemmen en de organisatie daarvoor klaar te stomen voor een goede samenwerking.
26.	eis 41	Inschrijver factureert niet op basis van verrichtingen of dagdelen inzet. Ons facturatiemodel is ingericht op een all-in tarief per medewerker per jaar. Is deze manier van facturatie akkoord voor UW Werken?	Ja, dat is akkoord, mits alle werkzaamheden die opgenomen zijn in paragraaf 2.5 van de Aanbestedingsleidraad hieronder vallen (inclusief preventieve maatregelen). Hierbij geldt wel het volgende: Inschrijver dient bij zijn plan van aanpak een open kostencalculatie te overleggen, met onderbouwing van doel, middelen, kosten en resultaten. Hierin dienen ook uurtarieven opgenomen te worden (zie paragraaf 4.3.3). De voorwaarden voor de prijs zijn opgenomen in paragraaf 4.4 van de aanbestedingsleidraad. Een all-in tarief per medewerker dient te voldoen aan alle voorwaarden. Dit betekent dat de prijs per jaar niet hoger mag zijn

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			dan het plafondbedrag, voor de periode van 6 jaar en dat alle taken en extra verrichtingen hierin dienen te zijn opgenomen. Deze kunnen niet apart gefactureerd worden.
27.	eis 44	Inschrijver werkt enkel op basis van een all-in tarief met betrekking tot de facturatie. Op de factuur zelf zal geen omschrijving staan van de verrichte handelingen. Indien gewenst kunnen we een dergelijke lijst als losse bijlage toesturen naar iemand (persoonlijk) op HR. Zodat dit AVG proof gebeurt. Is deze werkwijze akkoord?	Dat is een prima werkwijze.
28.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW	Pag. 9 paragraaf 2.2: Mogelijke inschrijver geeft aan dat het spreken van een vangnet regeling specifiek benoemd moet worden in de Overeenkomst. Dit schrijft de ISO 9001 certificering voor arbodiensten voor. Hoe ziet Opdrachtgever dit.	Zie vraag 11. Een basiscontract arbodienstverlening wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgesteld en wordt als bijlage toegevoegd aan de Overeenkomst.
29.	Aanbestedingsleidraad Arbodienstverlening Pag. 8 paragraaf 3.4.2.2.	Gevraagd wordt om een NEN-ISO 27001certificaat. Mogelijke inschrijver is ISO 9001 gecertificeerd en maakt gebruik van een verzuimapplicatie wat ISO 27001 gecertificeerd is. Onze vraag is of dit volstaat	Dit volstaat. De applicatie dient ISO 27001 gecertificeerd te zijn. Middels ISO 9001 toont Inschrijver de kwaliteitsborging van haar processen aan. Zie ook vraag 2 en 17.
30.	Pag. 9 paragraaf 2.3 - Aanbestedingsleidraad Arbodienstverlening	Doelstelling van Opdrachtgever is een verzuim van maximaal 15%. Mogelijke inschrijver heeft daar een aantal vragen/opmerkingen over: Vraag 1: in welk jaar van de looptijd van de overeenkomst denkt Opdrachtgever dit percentage te realiseren. Mogelijke inschrijver heeft ruime ervaring op dit gebied en weet dat dit alles te maken heeft met een cultuuromslag. Vraag 2: mogelijke inschrijver merkt op dat de doelstelling van maximaal 15% op gespannen voet staat met hetgeen onder punt 3.4.2.1 op pagina 17 staat.	Vraag 1: De 15% is gebaseerd op het branchegemiddelde van 2023. Voor UW is het belangrijk om binnen 2 jaar (dus vanaf 1-1-2027) op het branchegemiddelde te komen. Dit is de doelstelling. Uw tweede vraag is niet helder voor ons. We verzoeken u om deze vraag te verduidelijken en opnieuw in te dienen voor Nota van inlichtingen 2. Paragraaf 3.4.2.1 betreft namelijk de kerncompetenties en de ervaring die Inschrijver heeft. Hier wordt geen ervaring gevraagd met het terugdringen van verzuim naar 15%.
31.	Aanbestedingsleidraad Arbodienstverlening - Pag. 10 paragraaf 2.5	Aanbestedende dienst maakt nu gebruik van een supervisor, twee eigen Arboartsen en een arbeidsdeskundige. Mogelijke inschrijver wil weten of dit gecontinueerd blijft.	Nee, dit blijft niet gecontinueerd. De samenwerking met één of meerdere professionals (waaronder de arbeidsdeskundige) kan, in overleg tussen deze professionals en de nieuwe arbodienstverlener, mogelijk voortgezet worden. Dit geldt niet voor de supervisor.
32.	Aanbestedingsleidraad Arbodienstverlening - Pag 11.	Mogelijke inschrijver wil graag weten of het aantal managers onderdeel uitmaakt van het aantal Stafmedewerkers.	Binnen UW werken 135 medewerkers in een staffunctie, hieronder vallen ook de manager die de medewerkers uit de doelgroep aansturen. Dus dit omvat alle staf & leiding.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
33.	Aanbestedingsleidraad Arbodienstverlening - pag. 11	Mogelijke inschrijver wil graag weten de definitie van cliënten. Zijn dit z.g. P 'wettters?	Onder cliënten verstaat UW de mensen die niet in dienst zijn bij UW maar die wel onder de doelgroepen vallen waarvoor afspraken gelden met de gemeente Utrecht. Afhankelijk van de constructie die we hebben, komt iemand eerst als cliënt bij ons werken (met bijv. behoud van uitkering) en daarna in dienst met een arbeidsovereenkomst en loon.
34.	Aanbestedingsleidraad Arbodienstverlening - pag. 11.	Mogelijke inschrijver wil van Opdrachtgever weten of de kosten van het Arbeidsomstandigheden spreekuur voor rekening van Dienstverlener zijn. Dat zou apart zijn want het Arbeidsomstandigheden spreekuur is voor medewerkers die nog niet geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn en dus nog niet onder de WVP vallen.	Dit is onderdeel van de dienstverlening en draagt bij aan preventie. Inschrijver kan een inschatting maken van de gewenste capaciteit en kosten (op basis van zijn ervaring) en dit opnemen in zijn open kostencalculatie. Het zal mede afhangen van het facturatiemodel dat door Inschrijver wordt gehanteerd hoe dit verrekend wordt (bij een all-in prijs per medewerker zit het erin, bij facturatie per verrichtingen kan het apart gefactureerd worden binnen het plafondbedrag).
35.	Aanbestedingsleidraad Arbodienstverlening - pag. 11	Opdrachtgever geeft aan dat een goede samenwerking met ontwikkelcoaches en leidinggevendens belangrijk is. Mogelijke inschrijver wil graag weten hoe dit zich dan verhoudt met de stelling dat de verzuimspecialist het aanspreekpunt voor dienstverlener is.	De verzuimspecialist is het eerste aanspreekpunt. Zoals opgenomen bij de werkzaamheden in paragraaf 2.5 dient de arbodienstverlener ook dagelijks bereikbaar te zijn voor ontwikkelcoaches/leidinggevendens voor afstemmingsmogelijkheden en dient de arbodienstverlener ontwikkelcoaches/leidinggevendens te ondersteunen bij verzuimpreventie. Ontwikkelcoaches/leidinggevendens zijn vaak nauw betrokken bij de verzuim casuïstiek door verschillende redenen (deel van verzuim is niet medisch, medewerker met een kleine sociale kring etc.). Door verzuim niet in een combinatie aan te pakken met ontwikkelcoaches/leidinggevendens is het bijna onmogelijk om het terug te dringen. Dus procesmatig, afspraken etc. met de verzuimspecialist en individuele casuïstiek iom (case afhankelijk) met de ontwikkelcoach. Bij gedragsproblematiek zal er ook contact zijn met HR.
36.	Aanbestedingsleidraad Arbodienstverlening - Pag. 13: paragraaf 2.8	Mogelijke inschrijver heeft kennisgenomen van de bepalingen van de wachtkamerconstructie. Dit is eerste aanbesteding van een SW-bedrijf waar mogelijke inschrijver mee geconfronteerd wordt. Mogelijke inschrijver vraagt Opdrachtgever deze wachtkamerovereenkomst te laten vervallen aangezien ze zeer eenzijdig zijn.	Niet akkoord. UW wenst indien de Overeenkomst met de winnende Inschrijver, dan Opdrachtnemer, voortijdig ontbonden wordt, de mogelijkheid te hebben de Opdracht alsnog te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens Inschrijving en zonder dat een nieuwe aanbesteding is vereist. UW

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			heeft dan ook bewust gekozen voor een wachtkamerovereenkomst. UW kan dit recht invoeren tot 12 maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer. Na 12 maanden kan dit enkel als de wachtkamerpartij hiermee instemt. UW zal geen uitvoering geven aan deze wachtkamerovereenkomst als de wachtkamerpartij schriftelijk kenbaar maakt zwaarwegende redenen te hebben om af te zien van uitvoering van de Opdracht. UW acht de wachtkamerovereenkomst dan ook redelijk.
37.	Aanbestedingsleidraad Arbodienstverlening - Pag. 22: paragraaf 4.3.3.	Mogelijke inschrijver werkt met een vaste prijs per werknemer per jaar. Hiervoor verricht zij alle overeengekomen werkzaamheden. Is dit voor Opdrachtgever een acceptabel prijsmodel	Zie vraag 26.
38.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW Pag. 1: punt 4:	Vraag 1: hoe ziet Opdrachtgever deze koppelingsstructuur voor zich? Vraag 2: realiseert Opdrachtgever dat de werkzaamheden m.b.t. het aanleggen van een koppelingsstructuur pas na definitieve gunning zijnde 31 oktober pas kan gaan plaats vinden. Mogelijke inschrijver heeft ruime ervaring met deze systematiek en merkt op dat de resterende tijd van 8 weken (minus Kerstvakante) extreem kort is mede in aanmerking genomen dat softwareleveranciers hun najaarsplanningen al lang hebben rondgemaakt.	Vraag 1: Dit is ook afhankelijk van het systeem dat de Opdrachtnemer gebruikt. Er zal sowieso een ingaande koppeling nodig zijn tussen ons personeelssysteem en het verzuimsysteem. Daarnaast waarschijnlijk een koppeling voor documentatie. Zie verder vraag 7, 8, 19.
39.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 1: punt 7	Opdrachtgever maakt gebruik van aangepaste documenten Probleemanalyse en Actueel Oordeel. Mogelijke inschrijver maakt alleen gebruik van door de UWV voorgeschreven modelformulieren. Mogelijke inschrijver wil weten of dit een bezwaar is.	Zie vraag 9.
40.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 1: punt 8.	Opdrachtgever stelt 'tijdens kantooruren'. Mogelijke inschrijver vraagt om kantooruren exact te definiëren.	Kantooruren zijn van 9.00 tot 16.30. Eerder beginnen is vaak wel mogelijk, maar spreekuren na 16.00 zijn er weinig.
41.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 2: punt 16	Opdrachtgever geeft aan dat mogelijke interventies alleen kunnen worden ingezet op initiatief van de casemanager. Het is mogelijke inschrijver niet duidelijk wat hiermede bedoeld wordt. In punt 2.5 op blz. 10 van de Aanbestedingsleidraad wordt deze functionaris niet genoemd. Interventies worden normaliter door BIG-geregistreerde functionarissen gedaan met name Arbo en Bedrijfsartsen	Zie vraag 21. De casemanager is de verzuimspecialist uit de tabel van paragraaf 2.5 van de aanbestedingsleidraad. De arbodienstverlener geeft aan/ adviseert of er interventies worden ingezet. De verzuimspecialist dient hiervoor akkoord te geven.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
42.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 3: punt 13	Opdrachtgever geeft aan dat spreekuren verspreid over 3-4 dagen per week kunnen plaats vinden. De werkwijze van mogelijke inschrijver is erop gebaseerd dat de Bedrijfsarts bepaalt wanneer en welke frequentie spreekuren plaats dienen te vinden. Dit betekent dat clustering van spreekuren in de week gewoonlijk plaats vindt. Mogelijke inschrijver wil graag weten of dit een probleem is.	Nee, dat is geen probleem voor de spreekuren van de bedrijfsarts. Er moet echter 3-4 dagen per week op locatie overleg kunnen plaatsvinden met de arbodienstverlener. Spreekuren van de bedrijfsarts dienen bij voorkeur wel plaats te vinden op locatie van Opdrachtgever. Zie ook vraag 5.
43.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 3: punt 14	Opdrachtgever geeft aan dat een schriftelijke terugkoppeling direct na het spreekuur een wens is. Mogelijke inschrijver geeft aan dat dit niet haalbaar is en bij al haar SW-klanten niet gebeurt. Schriftelijke terugkoppeling geschiedt via de verzuimapplicatie 48 uur na afloop van het spreekuur richting werkgever. Daarbij wordt schriftelijke terugkoppeling ook per post verstuurd aan medewerker. Mogelijke inschrijver vraagt of dit een wens of een eis is.	In de eis is opgenomen dat indien dit niet mogelijk is, er de volgende werkdag teruggekoppeld wordt. UW is bereid om deze eis aan te passen naar uiterlijk 48 uur na afloop van het spreekuur, mits de terugkoppeling binnen deze 2 werkdagen in het bezit is van de medewerker.
44.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 3: punt 16	Opdrachtgever geeft aan dat Opdrachtnemer de benodigde informatie aan de second opinion arts verstrekt. Mogelijke Opdrachtnemer vraagt of Opdrachtgever zich realiseert dat de kosten voor een second opinion voor rekening van Opdrachtgever zijn, aangezien de second opinion een wettelijk recht is.	De kosten voor een second opinion zijn voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hier echter wel aan mee te werken, zoals opgenomen in eis 17.
45.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 3: punt 18	Opdrachtgever geeft aan dat Opdrachtnemer voorlichting en advies over de Wet Verbetering Poortwachter moet geven tijdens het spreekuur. Mogelijke inschrijver geeft aan dat zij hiervoor een leaflet heeft ontwikkeld in samenspraak met andere SW-klanten. Mogelijke inschrijver vraagt of dit afdoende is voor Opdrachtgever.	Zo'n leaflet is een heel mooi instrument, dus dit zou zeker afdoende kunnen zijn. Naast passende schriftelijke informatie zal voor (een deel) van de doelgroep ook altijd mondelinge informatieverstrekking nodig zijn indien zij niet kunnen lezen en/of de Nederlandse taal niet machtig zijn.
46.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 3: punt 19.	Opdrachtgever geeft aan dat ontwikkelcoaches/leidinggevendenden gedurende het gehele re-integratietraject telefonisch of per e-mail vragen kunnen stellen. Werkwijze van mogelijke inschrijver is dat dit kan geschieden elke dag van 8.00 uur tot 16.30 bij de casemanager taakdelegatie die het desbetreffende dossier beheert. Mogelijke inschrijver vraagt of dit afdoende is.	Dit is afdoende.
47.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 3: punt 20	Opdrachtgever geeft aan dat Opdrachtnemer vaccinaties dient te kunnen verzorgen. Mogelijke inschrijver vraagt om dit nader toe te lichten.	Heel sporadisch komt er een vraag over vaccinaties, met name tegen HIV voor medewerkers die werken in het groen. De ervaring leert dat het makkelijker is om iemand naar de huisarts door te sturen, maar het kan wel ter sprake komen bij de bedrijfsarts. Mensen kunnen niet zelf organiseren, groot deel, daarom opgenomen.
48.	Bijlage conformiteitenlijst	Mogelijke inschrijver geeft aan niet over een bedrijfsmaatschappelijk werkster te beschikken aangezien bijna alle SW-bedrijven zelf over 1	UW heeft geen bedrijfsmaatschappelijk werkers in dienst. Op zich is het geen probleem, dan dienen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
	Arbodienstverlening UW - Pag. 3: punt 25	of soms meerdere bedrijfsmaatschappelijk werksters te beschikken. Mogelijke inschrijver vraagt of dit een probleem is.	hiervoor een oplossing te bedenken. Deze dienstverlening dient echter wel binnen de plafondprijs te vallen.
49.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 3: punt 26	Mogelijke inschrijver wil weten of er vooraf criteria zijn vastgesteld waaraan zo'n mogelijke goedkeuring getoetst gaat worden.	Een nieuw team dient te voldoen aan de eisen die in de conformiteitenlijst aan het personeel worden gesteld. Er zijn van tevoren geen andere criteria vastgesteld.
50.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 3: punt 31	Opdrachtgever spreekt over een Jaarplan. Mogelijke inschrijver wil weten vanaf welke datum dit proces dient plaats te vinden en wat de onderwerpen zijn die in zo'n jaarplan aan de orde dienen te komen en welke input Opdrachtgever hiervoor geeft.	UW wenst een partnerschap met Opdrachtnemer aan te gaan en in samenspraak met Opdrachtnemer afspraken en doelen op te stellen om verzuim terug te dringen. Dit wordt opgenomen in een plan van aanpak (jaarplan).
51.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 3: punt 36	Opdrachtgever spreekt over kosteloos additioneel strategisch overleg met de Ondernemingsraad. Mogelijke inschrijver vindt wel heel erg vrijblijvend en vindt dat hier een maximum aan moet worden gesteld plus criteria waarop de aanvraag voor zo'n additioneel overleg gebaseerd moet zijn.	Insteek is maximaal 1x per jaar waarin ook Directie aanwezig is. Zij gaan immers over het verzuimbeleid en de arbodienstverlener is hierin adviserend en uitvoerend. Indien er additioneel overleg nodig is, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever hierover in overleg treden, waarbij 1 extra overleg kosteloos is.
52.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 4: punt 39	Opdrachtgever spreekt over een adequaat escalatiemechanisme. Kan opdrachtgever precies uitleggen wat zij hiermede bedoeld en waarvoor dit bestemd is.	Het is voor Opdrachtgever van belang om te weten hoe de escalatieprocedure van Opdrachtnemer eruitziet en bij wie Opdrachtgever terecht kan als escalatie nodig is.
53.	Concept-Overeenkomst - Art. 3.1.	De overeenkomst spreekt van een tussentijdse opzegging. Mogelijke inschrijver vindt dit wel heel apart en is dit nog niet tegengekomen bij aanbestedingen van SW-organisaties. In welke gevallen wordt hier gebruik van gemaakt?	Mogelijke redenen kunnen zijn dat Opdrachtgever geen gebruik meer wenst te maken van een arbodienstverlener, UW op een andere wijze invulling geeft aan de arbodienstverlening, het aanbod van Opdrachtnemer naar aanleiding van de wettelijke wijzigingen niet meer passend is bij UW, e.d. Het is op voorhand niet mogelijk om aan te geven om welke reden de overeenkomst opgezegd wordt. Er kunnen aan deze voorbeelden dan ook geen rechten worden ontleend. Vanzelfsprekend gaat Opdrachtgever terughoudend om met een eventuele tussentijdse opzegging, omdat zij een partnerschap wenst aan te gaan met Opdrachtnemer.
54.	Concept-Overeenkomst - Art. 3.1.	Dit artikel spreekt van opgaaf van redenen. Mogelijke inschrijver wil graag een opsomming van deze redenen weten.	Het is op voorhand niet mogelijk om aan te geven om welke reden de overeenkomst opgezegd wordt. Voor mogelijke redenen zie vraag 53. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
55.	Concept-Overeenkomst - Art. 5.1	Dit artikel spreekt van betaling als diensten aantoonbaar verricht zijn. Mogelijke inschrijver wil graag de definitie weten van aantoonbaar verricht.	De diensten zijn aantoonbaar als ze zijn opgenomen in de verzuimapplicatie. Het is voor UW belangrijk om inzicht te hebben in waar de kosten in de organisatie gemaakt worden.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
56.	Concept-Overeenkomst - Art. 6	Dit artikel is naar mening van mogelijke inschrijver erg algemeen gesteld. Graag specifieker want e.e.a. kan nu geïnterpreteerd worden als ware medewerkers van Opdrachtgever de Bedrijfsarts instructies zouden kunnen geven.	Dit betreft instructies over de huisregels en richtlijnen die van toepassing zijn bij Opdrachtgever en geen inhoudelijke instructies over de werkzaamheden van de bedrijfsarts.
57.	Concept-Overeenkomst - Art. 7.3.	Gebruikelijk bij SMT-overleg is dat zowel Opdrachtgever als Dienstverlener dossiers aandragen die besproken moeten worden. Staat Opdrachtgever hiervoor open?	Zeker
58.	Algemene Voorwaarden	Is de aanneming van mogelijke inschrijver correct dat bij een UWV-sanctie de Dienstverlener hier verantwoordelijk voor is en voor de financiële consequenties opdraait?	Indien sancties direct en uitsluitend toe te wijzen zijn aan Opdrachtnemer, bijvoorbeeld het niet of onjuist toesturen van medische informatie bij een WIA-aanvraag, dan is Opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk en draait hij op voor de financiële consequenties.
59.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 3: punt 33	Opdrachtgever spreekt over 1x per 6 weken van een SMT. Mogelijke Opdrachtnemer heeft hier een aantal vragen/verduidelijking over: Vraag 1: Opdrachtgever spreekt over een SMT en een SMO. Welk verschil maakt Opdrachtgever hiertussen?	Er wordt onderscheid gemaakt tussen een SMT en een beleids-SMT. Het beleids-SMT is het SMO. Het SMT vindt één keer per 6 weken plaats en is een tactisch-operationeel overleg. Het beleids-SMT (SMO) vindt minimaal twee keer per jaar plaats en is een strategisch overleg.
60.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW Pag. 3: punt 33	Opdrachtgever spreekt over 1x per 6 weken van een SMT. Mogelijke Opdrachtnemer heeft hier een aantal vragen/verduidelijking over: Vraag 2: 1x per 6 weken betekent 6x per jaar. Uit ervaring weet mogelijke inschrijver dat dit niet haalbaar is. De meeste van haar SW-klanten hanteren een frequentie van 1x per kwartaal en zelfs dat is soms uitdagend met vakanties, vrije dagen en agenda's. Hoe kijkt Opdrachtgever hiertegen aan.	Op dit moment vindt er 7x per jaar een SMT plaats (wat iedere keer vol zit), dit willen we ook aanhouden. Mocht dit in de toekomst niet nodig zijn, kan het worden aangepast.
61.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 3: punt 33	Opdrachtgever spreekt over 1x per 6 weken van een SMT. Mogelijke Opdrachtnemer heeft hier een aantal vragen/verduidelijking over: Vraag 3: Er is geen tijdsduur gesteld aan de duur van een SMT. Om te voorkomen dat het een langdurig overleg wordt vindt mogelijke inschrijver dat er een tijdsduur aan gesteld moet worden.	Max 1 dagdeel (3 uur) met wisseling van leidinggevenden. Per dossier wordt er 10 minuten ingepland. Afhankelijk van het aantal dossiers wordt de tijd ingedeeld.
62.	Bijlage conformiteitenlijst Arbodienstverlening UW - Pag. 3: punt 33	Opdrachtgever spreekt over 1x per 6 weken van een SMT. Mogelijke Opdrachtnemer heeft hier een aantal vragen/verduidelijking over: Vraag 4: Een SMT is een serieus overleg met vaak meerdere personen. Er dient volgen mogelijke inschrijver ruim vooraf een agenda te worden opgesteld tevens dient er een notulist aanwezig te zijn die notulen/besluiten maakt. Hoe ziet Opdrachtgever dit?	Mee eens, we werken nu ook met een strakke agenda waarin vraagstukken vooraf helder zijn met een afgebakende tijd per vraagstuk. Acties worden genotuleerd zodat hier ook opvolging op plaatsvindt.
63.	Bijlage conformiteitenlijst	Opdrachtgever spreekt over 1x per 6 weken van een SMT. Mogelijke Opdrachtnemer heeft hier een aantal vragen/verduidelijking over:	Tot een maximum van 9 SMT overleggen kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen. Zijn er meer SMT overleggen nodig, dan

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
	Arbodienstverlening UW - Pag. 3: punt 33	Vraag 5: Opdrachtgever spreekt over kosteloos additioneel SMT-overleg. Mogelijke inschrijver vindt wel heel erg vrijblijvend en vindt dat hier een maximum aan moet worden gesteld plus criteria waarop de aanvraag voor zo'n additioneel overleg gebaseerd moet zijn.	kan Opdrachtnemer hiervoor schriftelijk een prijsvoorstel indienen bij Opdrachtgever. Enkel na akkoord van Opdrachtgever kan dit gefactureerd worden.
64.	rol verzuimspecialist + werkwijze	Inschrijver werkt vanuit een gedragsmatige visie, waarbij we een ontstane verzuimsituatie eerst insteken vanuit gedragsmatige aanpak, zonder direct gebruik te gaan maken van de medische lijn. Voor de verzuimspecialist betekent dit dat er bij de casuïstiek met name overleg zal zijn met de adviseur arbeid en gezondheid (i.p.v. HR-adviseur, zie ook andere vraag die vanuit ons is gesteld) en niet direct met de medische lijn. De medische lijn wordt pas ingeschakeld wanneer dat nodig is. Is dit een werkwijze waar UW Werken voor open staat?	Dit is een werkwijze waar UW voor open staat. Zie ook vraag 25.
65.	conceptovereenkomst artikel 3	In het bestaande concept van artikel 3 wordt enkel gesproken over het enkelzijdig opzeggen en verlengen van het contract vanuit de kant van Opdrachtgever. Bent u bereid om dit wederkerig te maken?	In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, uiterlijk 3 maanden voor afloop van de initiële dan wel de verlengde looptijd van de Overeenkomst, zal de verlenging besproken worden. Uiteindelijk beslist Opdrachtgever, mits de Opdrachtnemer hiermee instemt. UW is bereid om de opzegtermijn wederkerig te maken.
66.	Conformiteitenlijst, koppeling	In de conformiteitenlijst bij punt 7 staat: "Alle informatie gerelateerd aan de Wet verbetering Poortwachter wordt door Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever in de systemen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt hiervoor een verzuim- en documentenkoppeling met systemen van Opdrachtgever (AFAS, Outlook en Xpert Suite)". Wij werken voor borging proces Wet verbetering Poortwachter met het verzuimmanagementsysteem I-Active/Verzuimsignaal en hierin wordt ook het medisch dossier opgebouwd. Wij hebben ervaring met het koppelen van Verzuimsignaal met AFAS. Kunt u toelichten waarvoor een koppeling met Outlook en Xpert Suite gewenst is? Waarvoor worden deze systemen gebruikt? Staat Aanbestedende dienst open voor het werken met Verzuimsignaal? Dienen de kosten voor de koppeling meegenomen te worden in inschrijfprijs?	Momenteel wordt als verzuimsysteem Xpert Suite gebruikt en vanwege de achtergrond van de medewerkers gebruikt UW Outlook om de leidinggevendenden te informeren. UW staat open om te werken met Verzuimsignaal. Xpert Suite heeft wel de voorkeur, aangezien daar nog een contract mee loopt. De kosten voor de koppeling dienen worden meegenomen te worden in de inschrijfprijs. De eerste twee jaar is de plafondprijs opgehoogd, mede om de implementatie mee te nemen. Zie ook vraag 9 en 13.
67.	Aanbestedingsleidraad inzet BMW	In de Aanbestedingsleidraad lezen we dat de Aanbestedende dienst het van belang acht om de kwaliteit te beoordelen van twee sleutelfunctionarissen welke ingezet worden voor de uitvoering van	Zie vraag 18 en 26.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		de Opdracht. Een van die sleutelfunctionarissen is de Bedrijfsmaatschappelijk werker. Het is ons niet duidelijk geworden uit de aanbestedingsstukken (o.a. bij teksten over Takenpakket, samenstelling Team en de Conformiteitenlijst) dat een Bedrijfsmaatschappelijk werker tot scope van de opdracht behoort. Wat zijn de wensen van de Aanbestedende dienst met betrekking tot de inzet van een BMW'er? En valt deze professional buiten de inschrijfprijs?	Alle taken die genoemd zijn in paragraaf 2.5 van de Aanbestedingsleidraad (waaronder het geven van voorlichting m.b.t. maatschappelijk werk) valt binnen de inschrijfprijs.
68.	Aanbestedingsleidraad LKS'ers	Op pagina 12 van de Aanbestedingsleidraad geeft u aan dat Aanbestedende dienst contractueel ook verplichtingen heeft t.a.v. arbodienstverlening voor enkele doelgroepen vanuit de gemeente Utrecht (Maatwerk en uitvoeren ZW-verplichtingen voor LKS'ers). Dit zijn geen medewerkers van Aanbestedende dienst, maar bewoners van gemeente Utrecht. Deze doelgroep heeft een andere status en geen arbeidsovereenkomst met Aanbestedende dienst. Deze arbodienstverlening maakt ook deel uit van de overeenkomst. Hierover worden nadere afspraken gemaakt. Wij gaan ervan uit dat deze dienstverlening buiten scope van de totaalprijs/inschrijfprijs onder Subgunningscriterium Prijs 4.4. valt. Is deze zienswijze correct?	Dit gaat om hooguit 10-20 per jaar schatten we in. Dit factureren we door aan de gemeente Utrecht. Dit valt buiten de scope van de inschrijfprijs en dient wel apart gefactureerd te worden.
69.	Aanbestedingsleidraad Werkplekonderzoek	In de Aanbestedingsleidraad op pagina 10 geeft u aan dat 'Werkplekonderzoek' behoort tot het takenpakket van de te contracteren Inschrijver. Kunt u aangeven wat voor onderzoek u hiermee bedoelt en door welke professional? Ergonoom? Arbeidsdeskundige? Anders? Gebruikelijk in onze werkwijze zijn werkplekonderzoeken op basis van offerte afhankelijk van de vraag/werkplek. Tevens behoort tot het takenpakket 'Geven van voorlichting m.b.t. maatschappelijk werk aan doelgroep medewerkers'. Kunt u nader toelichten hoe u dit in de praktijk ziet?	Met werkplekonderzoek in het takenpakket bedoelen we tot zover dit met de expertise van de arbodienst mogelijk is. Als aanvullende adviezen nodig zijn, dan valt dit hierbuiten. Mbt geven van voorlichting aan doelgroep medewerkers door bedrijfsmaatschappelijk werk zien we als onderdeel van de rol van de bedrijfsmaatschappelijk werker. Dit kan over alle leefgebieden gaan (bewegen, gezond eten, wonen, financiën etc.).
70.	Aanbestedingsleidraad inzet professionals	Op pagina 10 van de Aanbestedingsleidraad geeft u aan dat de Aanbestedende dienst zich laat adviseren en ondersteunen door interne en/of externe deskundigen. Er wordt vermeld welke medewerkers momenteel een rol hebben in het verzuimproces, waarbij Aanbestedende dienst gebruik maakt van twee eigen	Zie vraag 31.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		Arboartsen. Het is onduidelijk of beoogd is dat deze eigen Arboartsen na de overgang naar de Vangnetregeling ook een rol blijven hebben in de verzuimbegeleiding per 01-01-2025. Kunt u dit toelichten?	