

1^e Nota van Inlichtingen



Europese Aanbesteding

Europese aanbesteding voor Arbodiensten

Referentie nummer: AER-ARBO24



Aanvullende informatie

Deze Nota van Inlichtingen is via TenderNed beschikbaar gesteld op 10 maart 2025. In deze nota zijn alle vragen en antwoorden verwerkt.

De Nota van Inlichtingen is voor alle partijen bindend. Toelichting: nadrukkelijk geeft de Aanbestedende dienst het volgende aan: Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks onvolkomenheden (= onduidelikheden, tegenstrijdigheden, procedurele gebreken en/of andersoortige gebreken) tegenkomen, dan dient u de Aanbestedende dienst hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

Bij de beantwoording van deze Nota van Inlichtingen zijn de twee presentaties bijgevoegd die tijdens de kennismaking op 30 mei 2024 getoond zijn aan de aanwezigen.

Bij de beantwoording van deze Nota van Inlichtingen is een aangepast prijzenblad gepubliceerd: **Formulier C - Prijzenblad Referentienummer AER-ARBO24 VERSIE 10 maart 2025.**

Inschrijvers dienen uitsluitend dit prijzenblad te gebruiken voor het doen van hun inschrijving.

Tevens is toegevoegd een overzicht van medewerkers per kostenplaats, het verzuimbeleid, verzuimcijfers, inzicht in leidinggevenden per locatie en de sheets van de kennismakingssessie.

Vraag	Betrekking op:	Vraag:	Antwoord:
1.	Aantal medewerkers	Naar aanleiding van de bijeenkomst van gisteren ontvangen wij graag het aantal medewerkers op de verschillende locaties.	Bij de beantwoording van deze Nota van Inlichtingen is een overzicht van medewerkers per kostenplaats gepubliceerd.
2.	Aanbestedingsdocument AER algemeen	We lezen onder andere bij het kopje Visie op pagina 8: Aanbestedende dienst zet in op werkvermogen en duurzame inzetbaarheid van medewerkers, maar het is ons uit de stukken nog niet goed duidelijk wat het probleem is dat moet worden opgelost en/of wat jullie grootste organisatorische uitdagingen zijn voor de komende jaren die moeten worden aangepakt? Kunnen jullie hier nog wat specifiekere op in gaan zodat we in ons aanbod daar beter op kunnen aansluiten.	De grootste uitdaging is grip op verzuim krijgen in de driehoek medewerker, leidinggevende en de arbodienstverlener.
3.	Aanbestedingsdocument AER, 1.3 Raming omvang	Bij het jaartal 2024 lezen we dat de bedrijfsarts 1536 uur wordt ingezet en de POB-er 2454 uur. Wij vermoeden dat het hier gaat om het aantal uitgevoerde spreekuren (normtijd +/- 30-45 minuten) en niet het aantal uren. Klopt onze aanname?	Het betreft hier het aantal gesprekken en niet het aantal uren.

4.	<p>Aanbestedingsdocument AER, 1.3 Raming omvang pag.14</p>	<p>Jullie geven aan dat in respectievelijk 2023 en 2024 € 180.000 en € 256.000 is uitgegeven.</p> <p>Graag zien wij voor het jaar 2024 globaal gespecificeerd welke preventieve en curatieve verrichtingen en activiteiten dit zoal bevat omdat we alleen de inzet van de bedrijfsarts en POB-er terugzien.</p> <p>Klopt onze aanname dat in de huidige situatie enkel de bedrijfsarts en POB-er curatieve en preventieve adviezen verstrekken inclusief het opstellen van kwartaal en jaarrapportages en dat de optionele verrichtingen uitgevoerd door bijvoorbeeld de arbeidsdeskundige, HRM advies/begeleiding, arbeids- en organisatiepsycholoog, PMO/PAGO/Health checks en bedrijfsmaatschappelijk werker niet in dit bedrag zijn meegenomen?</p> <p>En klopt het dat in het gemaximeerde bedrag voor de gehele looptijd van de raamovereenkomst de kosten voor de inzet van de arbeidsdeskundige, HRM advies/begeleiding, arbeids- en organisatiepsycholoog, PMO/PAGO/Healthchecks en bedrijfsmaatschappelijk werker ook niet zijn meegenomen?</p>	<p>Eerste deel: in 2024 zijn binnen dit bedrag alleen spreekuren en overleggen met leidinggeven en P&O afgenomen.</p> <p>Tweede deel: de aanname is correct.</p> <p>Derde deel: dat is correct.</p>
5.	<p>Aanbestedingsdocument AER, 2.5.2</p>	<p>In het aanbestedingsdocument (2.5.2) staat dat we Formulier B – Referentie bij inschrijving moeten indienen. Echter na gunning dient opdrachtnemer nog projectinformatie te overleggen. Voor inschrijver is niet duidelijk wat hiermee bedoeld wordt. Kan opdrachtgever dit verduidelijken?</p>	<p>Hiermee wordt bedoeld: aanvullende informatie waaruit blijkt dat aan de referentie-eis en de kerncompetentie is voldaan.</p>

6.	Aanbestedingsdocument AER, 4.2 criterium prijs/indexatie	In het aanbestedingsdocument hoofdstuk 4.2 maakt u melding van indexatie conform CBS-categorie 78 prijsindex diensten. Inschrijver indexeert haar tarieven volgens de index 'CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen' van het CBS, met dien verstande dat de tarieven jaarlijks tenminste worden verhoogd met de uit de voor ons geldende CAO voortvloeiende loonkostenstijging. Bent u bereid hoofdstuk 4.2 van het aanbestedingsdocument hierop aan te passen?	Nee, dit zou een niet-eerlijk speelveld veroorzaken als de ene inschrijver meer bijzondere beloning hanteert dan de andere inschrijver. Indexering gaat op alle onderdelen uit het prijzenblad.
7.	Aanbestedingsdocument AER – 4.2	In het aanbestedingsdocument bij hoofdstuk 4.2 staat de eerste keer indexeren op 1 januari 2025. Ons voorstel is om in het aanbod onze huidige tarieven van 2025 op te nemen en deze op 1 januari 2026 te indexeren. De hoogte van de indexatie voor 2026 weten we namelijk pas na de zomervakantie. Gaat u hiermee akkoord?	Per abuis staat in hoofdstuk 4.2 vermeld dat prijzen voor de eerste keer op 1 januari 2025 mogen worden aangepast. Dit dient 1 januari 2027 te zijn.
8.	Bijlage 2 Programma van eisen – Eis 4	In eis 4 stelt u dat onze medewerkers die de gebouwen van opdrachtgever betreden een VOG niet ouder dan 12 maanden moeten bezitten. Belangstellende screent haar personeel voor indiensttreding, wat onder meer inhoudt dat ons personeel bij indiensttreding een VOG dient aan te leveren. Het personeel dat door Belangstellende wordt ingezet bij de uitvoering van de opdracht, werkt onder de vlag van Belangstellende en Belangstellende in staat voor de uitvoering van de dienstverlening door haar personeel, is het naar de mening van Belangstellende onnodig dat haar personeel een VOG dient te overleggen. Kan opdrachtgever zich hierin vinden en past hier eis 4 op aan?	Nee, dit is niet akkoord voor gebouwen waar leerlingen en studenten aanwezig zijn.

9.	Bijlage 2 Programma van eisen, Eis 23	Kunnen jullie nader specificeren wat wordt verstaan onder een all-in tarief zonder restricties	Onder all-in tarief wordt verstaan dat de Opdrachtnemer de dienstverlening dient te verzorgen conform de prijzen op het prijzenblad. Hier mogen geen meerkosten/meerwerk in rekening gebracht worden.
10.	Bijlage 2 Programma van eisen, Eis 24	Een klikgesprek, afstemming met en goedkeuring van opdrachtgever over de keuze voor een professional is in de huidige markt van krapte niet mogelijk. Vanzelfsprekend doen we ons best een geschikte bedrijfsarts of verpleegkundige voor te stellen en organiseren hiermee een kennismaking. Wanneer jullie met deze professional geen klik ervaren, zoeken we samen een oplossing. Gaan jullie hiermee akkoord?	Ja, dit is akkoord. Echter, indien blijkt dat Opdrachtgever met deze professional geen klik ervaart dan dient Opdrachtnemer te zorgen voor adequate vervanging, als een andere oplossing niet afdoende blijkt.
11.	Bijlage 2 Programma van eisen, Eis 26/27/28	Wij wensen de mogelijkheid te krijgen om een samenwerkingsvoorstel te offrenen dat op onderdelen afwijkt van datgeen jullie beschrijven met name ook in de eerste zes weken van verzuim. Bieden jullie ons deze mogelijkheid?	<p>Nee, dit is niet akkoord. Indien gegadigden een voorstel willen doen van een afwijking op hetgeen beschreven in de aanbesteding dan dienen zij dat te doen ten behoeve van de 2^e Nota van Inlichtingen.</p> <p>Door het doen van een inschrijving stemt de Inschrijver in met het bepaalde in de aanbestedingsdocumenten.</p>

12.	Bijlage 2 Programma van eisen, Eis 33	<p>Na het spreekuur geeft de bedrijfsarts of taakgedelegeerde in de regel binnen 48 uur een terugkoppeling. Soms is dat echter niet mogelijk, bijvoorbeeld omdat contact moet plaatsvinden met de curatieve sector. Gaat u hiermee akkoord om de eis als volgt aan te passen;</p> <p><i>De Opdrachtnemer levert binnen 2 werkdagen een terugkoppeling van het Spreekuur, of zo snel als mogelijk.</i></p> <p>Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Aanbestedende dienst is bereid het volgende toe te voegen aan eis 33:</p> <p><i>"Indien naar aanleiding van het spreekuur derden geraadpleegd dienen te worden levert Opdrachtnemer zo snel mogelijk na dit contact een terugkoppeling." Echter, Opdrachtgever wil wel binnen de 48 uur een bericht ontvangen dat er contact met de curatieve sector moet worden opgenomen.</i></p>
13.	Bijlage 3 ARVODI 2018 – artikel 6.1	<p>Opdrachtnemer wil in uitzonderlijke situaties de mogelijkheid hebben om personen te kunnen vervangen en zal dit altijd in overleg doen. Wij vinden toestemming van Opdrachtgever echter te ver gaan omdat u hiermee ingrijpt in onze bedrijfsvoering. Wij vragen u dan ook om artikel 6.1 niet van toepassing te laten verklaren. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>De definitie van uitzonderlijk is door vragensteller niet meegegeven. Aeres staat open voor een concreet voorstel met een afbakening van 'uitzonderlijk' in de tweede nota van inlichtingen.</p>
14.	Bijlage 3 ARVODI 2018 – artikel 6.2	<p>Professioneel werken staat hoog in ons vaandel. Indien u ontevreden bent over een van onze professionals gaan we graag met u in gesprek over wat er nodig is om verbetering te realiseren. Daar maken we dan samen afspraken over. Indien naar aanleiding van deze afspraken geen verbetering optreedt, is het mogelijk om een professional te vervangen. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Ja, dit is ook akkoord.</p>

15.	Bijlage 3 ARVODI 2018 – artikel 21.3	<p>Uiteraard hebben wij een adequate bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor belangstellende is er echter een noodzaak de aansprakelijkheid verder te beperken dan de beperking zoals opgenomen in artikel 21.3 van de ARVODI-2018. Artikel 21.3 bevat te hoge en niet te verzekeren financiële risico's.</p> <ul style="list-style-type: none"> • In lid a (ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel) is er sprake van onbeperkte aansprakelijkheid hetgeen onverzekerbaar is; • Er is geen onderscheid tussen directe en indirecte schade; • De verzekerde sommen zijn van toepassing op al onze dienstverleningsklanten voor al onze bv's in ons concern, en zijn niet exclusief voor één klant; • De genoemde bedragen van de beperking zijn hoger dan gebruikelijk in onze branche. <p>Voor ons is een verdere beperking noodzakelijk om een bod uit te kunnen brengen. Graag doen wij u daarom een tegenvoorstel voor een vervangend artikel, afgestemd op de branche en de opdrachtwaarde. Bent u bereid om in de af te sluiten overeenkomst onderstaand artikel op te nemen, als vervanger van artikel 21.3?</p> <p>1. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.</p>	Zie het antwoord op vraag 87.
-----	--------------------------------------	---	-------------------------------

		<p>2. Voor overige gevallen is Opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk voor:</p> <p>a. schade door dood of lichamelijk letsel van medewerkers van Opdrachtgever, als rechtstreeks gevolg van beroepsfouten (waaronder begrepen vergissingen, veronachtzamingen en overig onzorgvuldig gedrag) tot een maximum bedrag van € 2.000.000 (zegge twee miljoen Euro) per jaar en per gebeurtenis;</p> <p>b. directe schade die Opdrachtgever mocht lijden als gevolg van een jegens opdrachtgever gepleegde onrechtmatige daad of als gevolg van het toerekenbaar niet, niet tijdig of niet volledig nakomen van enige verplichting onder de overeenkomst. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot maximaal de voor de betreffende overeenkomst gefactureerde vergoeding(en) (excl. BTW) (bij duurovereenkomsten gelijk aan het totaal van de over de voorafgaande 12 maanden voor de aansprakelijkstelling gefactureerde vergoedingen) per jaar met een maximum van € 50.000 (zegge vijftig duizend Euro) per gebeurtenis. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, derving van inkomsten of winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie; Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.</p>	
--	--	---	--

		<p>3. Iedere aanspraak van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer vervalt indien opdrachtgever deze aansprakelijkheid niet schriftelijk en gemotiveerd heeft ingediend bij Opdrachtnemer binnen 12 kalendermaanden nadat hij de feiten waarop de aansprakelijkheid is gebaseerd, constateerde of redelijkerwijs had kunnen constateren.</p> <p>Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming ontstaat eerst indien Opdrachtgever Opdrachtnemer in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en Opdrachtnemer nalaat de tekortkoming binnen deze termijn te herstellen.</p>	
16.	Bijlage 3 ARVODI 2018 – artikel 26.2	<p>Als we een verzekeringscertificaat overleggen is het ons inziens overbodig (en ook ongebruikelijk) om ook een verklaring te vragen van de verzekeraar dat de bijbehorende premies betaald zijn. Gaat u akkoord met het overleggen van een verzekeringscertificaat dat de dekking én verzekeringsperiode aantoont?</p>	<p>Conform het gestelde in het aanbestedingsdocument (hoofdstuk 3.2.1) levert Inschrijver óf een polis óf een verklaring van de verzekeraar.</p> <p>Dat volstaat.</p>
17.	Bijlage 1 concept raamovereenkomst – artikel 2.6	<p><i>6. Indien Opdrachtnemer oordeelt dat het inschakelen van een tolk voor een goede uitvoering van de dienstverlening noodzakelijk is, dan wordt deze door Opdrachtnemer ingeschakeld. De kosten voor inschakeling van een tolk komen voor rekening van Opdrachtgever.</i></p>	<p>Er wordt hier geen vraag gesteld.</p>

18.	Bijlage 1 concept raamovereenkomst – artikel 3.1	In de concept raamovereenkomst staat dat de verlenging van de overeenkomst 2 x 12 maanden is, maar in het aanbestedingsdocument (1.3 gewenste situatie) staat de verlenging van 2 x 24 maanden. Wij gaan ervan uit dat, mede door de onderbouwing, de verlenging in het aanbestedingsdocument klopt. Is onze aanname juist?	Ja, dit is correct. De looptijd is 24 maanden met tweemaal de mogelijkheid tot verlenging met 24 maanden.
19.	Bijlage 1 concept raamovereenkomst – artikel 3.2	In de concept raamovereenkomst staat dat de raamovereenkomst gemaximaliseerd is op 3 miljoen. Echter in het aanbestedingsdocument staat een bedrag van maximaal 2,5 miljoen. Wij gaan ervan uit dat de raamovereenkomst klopt in deze, is onze aanname juist?	Ja, dit is correct. De overeenkomst is gemaximaliseerd op € 3.000.000,-.
20.	Bijlage 1 concept raamovereenkomst – artikel 3.3	De opzegtermijn van de raamovereenkomst komt in het aanbestedingsdocument en raamovereenkomst niet overeen. Wenst u een termijn van 3 of 6 maanden af te spreken?	De juiste termijn is 6 maanden.
21.	Bijlage 1 concept raamovereenkomst – artikel 4.2	Inschrijver stelt voor om het (tijdelijk) vervangen van professionals tijdens de contractbespreking te bespreken en daarna in een vervangingsprotocol vast te leggen, met afspraken die voor beide partijen werkbaar zijn. Het afwijzen van vervangend personeel is bijvoorbeeld niet altijd haalbaar omdat wij geen professionals op de (reserve)bank hebben zitten. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, dit is niet akkoord. Indien vraagsteller een voorstel wil doen voor een wijziging dan kan zij deze doen ten behoeve van de 2 ^e Nota van Inlichtingen.
22.	Bijlage 6 Kwaliteit – 6.1 open vragen	Voor de beantwoording van de eerste 4 open vragen mag opdrachtnemer 18 x A4 gebruiken. Opdrachtnemer gaat ervan uit dat deze telling exclusief het voorblad en de inhoudsopgave is. Is onze aanname juist?	Nee, dit is niet juist. Inschrijvers mogen een voorblad en inhoudsopgave toevoegen aan hun beantwoording. Deze tellen niet mee voor het maximaal toegestane aantal pagina's en zullen ook niet meegenomen worden in de beoordeling.

23.	Bijlage 6 Kwaliteit, pagina 6, open vraag 3	<p>Jullie vragen ons om in de toekomst te kijken door een inschatting te maken van de verzuimpreventie en de verzuimbegeleiding voor de absolute inzet van jaar 1, 2 en 3 en dan ook nog opgesplitst in 1^e lijn en 2^{de} lijn.</p> <p>Bedoelen jullie met de 1^e lijn de inzet van de taakgedelegeerde/POB-er en met de 2^{de} lijn de inzet van de bedrijfsarts?</p> <p>Zijn jullie ervan bewust dat weliswaar een inschatting gemaakt kan worden van de beoogde inzet voor de komende drie jaar, maar dat het niet meer dan een inschatting is omdat zich gedurende onze samenwerking in de praktijk (onverwachte) situaties voor kunnen doen zodat een nieuwe realiteit ontstaat waardoor de inzet van onze (verzuim)experts opnieuw tegen het licht genomen dient te worden?</p> <p>Zijn jullie dan bereid om tussentijds afspraken te herzien indien dat gewenst/noodzakelijk is?</p>	<p>Het is aan de inschrijver om de invulling van de eerste lijn aan te bieden. Dit is nu juist de kern van de vraag.</p> <p>Aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat er sprake is van een inschatting van de beoogde inzet, maar dat zich gedurende de samenwerking in de praktijk (onverwachte) situaties voor kunnen doen zodat een nieuwe realiteit ontstaat waardoor de inzet van de (verzuim)experts opnieuw tegen het licht genomen dient te worden.</p> <p>Dit houdt niet in dat afspraken tussentijds herzien kunnen worden, echter alleen na een akkoord van Aeres.</p> <p>Het gaat hierbij juist om HOE de inschrijver invulling geeft aan de gestelde vraag. Die staat dan vast. Opdrachtnemer kan niet eenzijdig de aanpak en daarmee aangeboden kwaliteit wijzigen. Dat zou de rechtsbescherming naar andere inschrijvers immers ernstig schaden.</p>
24.	Bijlage 6 Kwaliteit, pagina 9, open vraag 5	Jullie geven aan tijdens het interview een korte werkende demo te willen zien. Is het voldoende indien wij onze managementrapportage kort toelichten? Zo niet, wat verstaan jullie dan onder een demo?	Nee, dit betreft een werkende demo van het dashboard.
25.	Bijlage 6 Kwaliteit, pagina 9, open vraag 5	Klopt onze aanname dat jullie van iedere benoemde voorbeeldrapportage er één ter illustratie willen ontvangen?	Dit is correct.

26.	Bijlage 6 Kwaliteit, pagina 9, open vraag 5	Staan jullie ons toe om in ons aanbod naar eigen inzicht een efficiënte opzet voor de inrichting van de kwartaal- en jaarrapportages op te nemen?	Het is aan inschrijvers om een opzet voor de inrichting van de gevraagde rapportages te doen.
27.	Bijlage 6 Kwaliteit, pagina 10	Het interview vindt plaats in april 2025 terwijl de ingangsdatum van het contract pas 1-1-2026 is. Het is onze bedoeling dat de collega's die wij inzetten tijdens het interview ook beoogd zijn om ingezet te gaan worden voor jullie, maar er kan zich in de lange periode na april altijd een situatie voordoen waardoor dat niet meer mogelijk is bijvoorbeeld door vertrek, verhuizing of het uitvoeren van een andere baan binnen onze organisatie. Dat is het eerlijke verhaal. Zijn jullie je daar van bewust?	Daar is aanbestedende dienst zich van bewust. In dat geval geldt hetgeen beschreven in eis 24.
28.	Bijlage 6 Kwaliteit, pagina 10	Klopt onze aanname dat jullie tijdens het interview enkel met de beoogde verpleegkundige (1 ^e lijns) willen praten en niet met de bedrijfsarts (2 ^{de} lijns)? Staan jullie ons toe om naast één of meerdere verzuimexperts ook de accountmanager en de arbeids- en organisatieadviseur mee te nemen in het licht van jullie ontwikkelingsvraagstuk met betrekking tot Eigen Regie en het vergroten van de focus op preventie?	Het is aan de inschrijver om een invulling te geven aan de eerste en tweede lijn. Bij het interview mogen ook andere medewerkers aanwezig zijn voor zover gevraagd in bijlage 6. Andere experts (bidmanagers, tekstschrijvers, etc.) die niet de uitvoering van de hier gevraagde onderdelen verzorgen mogen niet aanschuiven.
29.	Bijlage 11 verwerkersovereenkomst	De verwerkersovereenkomst is bedoeld voor een verwerker. Voor de diensten die wij aan u leveren zijn wij, zoals bedoeld in de AVG, echter geen verwerker maar verantwoordelijke. De verwerkersovereenkomst is dan ook niet van toepassing. Bent u bereid om deze te schrappen?	Zie het antwoord op vraag 53.

30.	Bijlage verzuimrapportage	12	Wij missen per school/entiteit het aantal werknemers dat indienst is om een goed beeld te krijgen van de verdeling van werknemers in de regio's waarbinnen jullie actief zijn. Graag ontvangen wij een dergelijk overzicht.	Zie het antwoord op vraag 1.
31.	Bijlage verzuimrapportage	12	We missen in de verstrekte cijfers inzage in de verzuimoorzaken. Kunnen jullie aangegeven per schoollocatie wat de top 3 aan verzuimoorzaken zijn?	Deze informatie is per schoollocatie niet beschikbaar. De top 3 verzuimoorzaken in algemene zin zijn: 1. medisch 2. overig 3. werkdruk
32.	Formulier prijzenblad	C:	Klopt onze aanname dat jullie naast een vast abonnementsbedrag per maand voor onder andere accountmanagement, kwartaal- en jaarrapportages, contractbeheer, strategische adviezen en verzuimpreventie basiskosten + basiskosten per maand per medewerker in verzuim, aansluitkosten en basiscontract toestaan dat wij alle uitgevoerde curatieve verzuimactiviteiten (uitgevoerd door de bedrijfsarts en verpleegkundige) maandelijks achteraf in rekening mogen brengen. Zo nee, kunnen jullie dan aangegeven waarom niet.	Nee, dit is niet correct. Bij het vaste abonnementsbedrag dienen de werkzaamheden te zijn inbegrepen zoals beschreven op blz. 6 en 7 van het aanbestedingsdocument onder "bij de dienstverlening van Opdrachtnemer zit minimaal inbegrepen". Aanvullende werkzaamheden kunnen worden gefactureerd voor de tarieven zoals beschreven en opgegeven op regel 17 t/m 26 van het prijzenblad.

33.	Formulier prijzenblad	C:	Klopt onze aanname dat de weging bij de aanvullende (ADHOC) dienstverlening met fictieve aantallen inhoudt dat in de praktijk hiervan afgeweken kan worden zodat de maandelijkse facturatiewaarde hoger of lager kan uitvallen dan waarmee vergeleken wordt op het prijzenblad? Zo nee, kunnen jullie dan aangeven waarom niet?	De aangegeven wegingen zijn inderdaad fictieve aantallen (zoals ook beschreven in cel C16). Alleen de daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden kunnen gefactureerd worden.
34.	Formulier prijzenblad	C:	Net zoals bij de bedrijfsarts willen we de bestede tijd van de verpleegkundige ook per consult in rekening brengen? Staan jullie dat toe? Zo ja, kunnen jullie dan het prijzenblad hierop aanpassen.	Op rij 19 (uurtarief taakgedelegeerde) kunt u dit uurtarief invullen.
35.	Formulier prijzenblad	C:	Wij brengen maandelijks of bij voorkeur jaarlijks ons basisabonnement Regie op Inzetbaarheid in rekening. In dit basisabonnement zijn de basiskosten zoals vermeld op jullie prijzenblad opgenomen plus de kosten voor accountmanagement, en contractbeheer. Dat is nu nog uit elkaar getrokken. Zijn jullie bereid om deze laatste twee activiteiten toe te voegen aan de 'basiskosten per medewerker'. We nemen deze kosten dan uiteraard niet mee in de berekening van de abonnementskosten (1 ^e , 2 ^{de} , 3 ^{de} jaar).	Nee, dit is niet akkoord. Inschrijvers dienen deze tarieven los te factureren.

36.	Concept raamovereenkomst: certificatieschema	Op basis van het Certificatieschema Arbodiensten moet bepaalde wettelijke Regelgeving (zoals beschreven in artikel 14/14a Arbowet) worden vastgelegd in de arbodienstverleningsovereenkomst. De huidige vorm van de raamovereenkomst voldoet niet aan de wettelijke vereisten (zodanig dat ook de opdrachtgever daar beboet voor kan worden). Belangstellende heeft een bijlage ontwikkeld die als onderdeel kan worden toegevoegd aan de overeenkomst, zodat er wel wordt voldaan aan de wet. Deze bijlage dient echter hoog in de rangorde te worden opgenomen in de zin dat daarvan niet schriftelijk kan worden afgeweken (nu dit wettelijke bepalingen zijn). Stemt u hiermee in?	Dit is akkoord, maar uitsluitend voor wettelijke bepalingen.
37.	Concept raamovereenkomst: indexering	Inschrijver indexeert jaarlijks op basis van prijsindexcijfer categorie 78 CBS. Gaat u hiermee akkoord?	Zie hoofdstuk 4.2 van het aanbestedingsdocument.
38.	Concept raamovereenkomst: Artikel 3 lid 3	Het woord "ontbinden", bedoelt u hiermee opzeggen of daadwerkelijk ontbinden? Juridisch zijn dit twee verschillende termen. Zo dient voor een ontbinding een tekortkoming aanwezig te zijn die de ontbinding rechtvaardigt. Graag duidelijkheid hierover.	Dit dient inderdaad gelezen te worden als "op te zeggen".
39.	Concept raamovereenkomst: Artikel 3 lid 4b	Artikel 3 lid 4b: het woord "ontbinden": Bedoelt u hiermee 'opzeggen' of daadwerkelijk ontbinden? Juridisch zijn dit twee verschillende termen en hebben ook verschillende gevolgen.	Hier wordt "ontbinden" bedoeld.
40.	ARVODI, art.4	Op welke wijze gaat u de resultaten beoordelen? Als dit niet objectief meetbaar kan worden gemaakt dan verzoeken wij u dit artikel buiten toepassing te verklaren.	Artikel 4 zal komen te vervallen.

41.	ARVODI, art.6	<p>Belanghebbende draagt zorg voor kwaliteit en tevens dat degenen die zij inschakelt om de overeenkomst na te komen diezelfde kwaliteit leveren. Echter indien belanghebbende die personen om welke redenen dan ook (bijvoorbeeld wegens ziekte) vervangt (zoals bijvoorbeeld een taakgedelegeerde), is het ondoenlijk om telkens daar toestemming voor te vragen. Dit beperkt de kwaliteit van de dienstverlening.</p> <p>Stemt u ermee in dat dit artikel (geheel of deels) buiten toepassing wordt verklaard?</p>	Zie het antwoord op vraag 13.
42.	ARVODI, art.6.2	Belanghebbende acht dit niet wenselijk. Overleg is prima indien de opdrachtgever dat wenst, maar verplichte vervanging is niet aan de orde. Stemt u hiermee in?	Zie het antwoord op vraag 14.
43.	ARVODI, art.8.1	Onder derden worden eveneens niet verstaan de inzet van personen voor specifieke interventies, bijvoorbeeld een (bedrijfs-)arts, arbeidsdeskundige of coach. Akkoord?	<p>Aan artikel 8.1 zal worden toegevoegd:</p> <p><i>'Dit is met uitzondering van de inzet van personen voor specifieke interventies, bijvoorbeeld een (bedrijfs-)arts, arbeidsdeskundige of coach'.</i></p>
44.	ARVODI, art.15.1	Artikel niet van toepassing verklaren. Hierover is al een eis opgenomen in het programma van eisen.	Dit artikel zal niet komen te vervallen.
45.	ARVODI, art.16.1	U vraagt naar een all-in tarief per medewerker voor de duur van het contract. Hierbij is geen sprake van minderwerk en dus ook geen verrekening. Artikel graag buiten toepassing verklaren.	In artikel 16.1 wordt niet gesproken over minderwerk. Uw verzoek is derhalve niet akkoord.
46.	ARVODI, art.18.2	Belanghebbende merkt op dat 'een geldige reden' geen wettelijke term is. Wie bepaalt wat een geldige reden is?	Een geldige reden voor het niet betalen van een factuur kan onder andere zijn omdat deze niet voldoet aan het bepaalde in de overeenkomst.

47.	ARVODI, art.19.1	Kunt u bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is?	Artikel 19.1 is niet van toepassing.
48.	ARVODI, art.21.3	<p>Belanghebbende wenst de eerst zin in dit artikel Tenzij anders overeengekomen, is de partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, tegenover de andere partij aansprakelijk voor de door de andere partij geleden dan wel te lijden schade, met dien verstande dat de aansprakelijkheid beperkt is door het navolgende:</p> <p>Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade die de Opdrachtgever en/of een derde lijdt als gevolg van een dergelijke tekortkoming, zoals: gedeerde winst, omzet- en/of overige bedrijfsschade.</p> <p>De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag van de overeengekomen abonnementsgelden in het jaar waarin het schadetoebrengende feit heeft plaatsgevonden of, bij het ontbreken hiervan, het bedrag van het overeengekomen honorarium, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.</p> <p>Gaat u hiermee akkoord?</p>	Zie het antwoord op vraag 87.
49.	ARVODI, art.21.3	<p>Gelieve het bedrag van "€ 3.000.000,- per gebeurtenis" te wijzigen naar "€ 1.000.000,- per gebeurtenis". Stemt u hiermee in?</p>	Zie het antwoord op vraag 87.
50.	ARVODI, art.21.4	<p>Belanghebbende wenst deze uitzondering buiten toepassing te verklaren en te verwijzen naar maximale dekking van de verzekering.</p>	Ja, dit is akkoord.

51.	ARVODI, art.21.5	Hier staat dat schade geheel voor eigen risico van Opdrachtnemer is. Wij gaan er vanuit dat dit Opdrachtgever moet zijn, meer specifiek: als de zaken gebreken hebben, dan is de eigenaar daar verantwoordelijk voor. Bent u het daarmee eens?	Opdrachtgever is alleen verantwoordelijk voor schade die aan haar toerekenbaar is.
-----	------------------	--	--

52.	ARVODI, art.24	<p>Het hele artikel is niet akkoord voor belanghebbende, omdat zij de afspraak wenst dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Niets in deze afspraken tot samenwerking strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht van intellectuele eigendomsrechten die eigendom zijn van Opdrachtnemer respectievelijk Opdrachtgever en waarvan gebruikt wordt gemaakt bij de uitvoering van de Overeenkomst. 2. Voor de uitvoering van de Overeenkomst en waarbij gebruik wordt gemaakt van reeds bestaande, aan Opdrachtnemer toekomende intellectueel eigendomsrechten, verleent Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht gedurende de tijdsperiode waarbinnen deze overeenkomst wordt samengewerkt. 3. Mochten Partijen gedurende de samenwerking constateren dat er nieuwe intellectuele eigendomsrechten zijn ontstaan in of door de uitvoering van de samenwerking dan zullen Partijen in redelijkheid nadere schriftelijke afspraken maken ten aanzien van dergelijke intellectuele eigendomsrechten. <p>Stemt u hiermee in? danwel bent u bereid om nader overleg te plegen over dit artikel?</p>	Artikel 24 komt te vervallen.
-----	----------------	--	-------------------------------

53.	Verwerkersovereenkomst	<p>Om u optimaal en integraal te adviseren en de dienstverlening voor u uit te voeren is het van belang dat wij gegevens van u ontvangen zoals ziek- en herstelmeldingen. Hierbij is het wenselijk dat voorafgaand een werknemersbestand van al uw werknemers met daarin bepaalde persoonsgegevens worden verstrekt (dit noemen wij positieve registratie/actieve personeelsregistratie). Dit werknemersbestand wordt voor u beheerd door een derde partij (ICT BV = zusteronderneming van inschrijver) en u kunt deze aanleveren via een koppeling tussen uw HR systeem of via het werkgeversportaal dat alleen voor u toegankelijk is. Zodra er een zorgvraag is (lees: er is sprake van een ziekmelding), dan meldt u de desbetreffende werknemer ziek en dan ontvangen wij van deze derde partij de juiste en noodzakelijke persoonsgegevens (conform AVG, in de volgende alinea volgt hierover meer uitleg). Het werkgeversportaal dan wel de koppeling wordt beheerd door een externe partner (in het licht van de gevraagde dienstverlening niet te beschouwen als een onderaannemer of derde partij) die de persoonsgegevens voor u beheert. Om voornoemde reden dient u met die partij een verwerkersovereenkomst af te sluiten, maar niet met de Arbodienst zelf nu laatstgenoemde een verwerkingsverantwoordelijke is.</p> <p><i>Toelichting werkwijze</i> Conform de zienswijze van de Autoriteit Persoonsgegevens is het voor de arbodienst pas toegestaan om toegang te krijgen tot</p>	
-----	------------------------	---	--

		<p>persoonsgegevens van uw werknemers na een concrete zorgvraag. Voorafgaand aan dat moment bestaat immers geen noodzaak. Indien sprake is van een ziekmelding dan hebben wij als arbodienst een zelfstandige wettelijke plicht om persoonsgegevens te verwerken op grond van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst en de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg. Een verwerkersovereenkomst tussen u en ons als arbodienst is daarom niet aan de orde: vanaf het moment dat wij als arbodienst de beschikking krijgen over persoonsgegevens van uw medewerkers, zijn wij zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor deze gegevens.</p> <p>Als gevolg van bovenstaande willen wij u graag de volgende vragen stellen:</p> <p>a. Is er met het oog op positieve registratie en de wijze waarop zij persoonsgegevens verwerken ruimte om na gunning met u te overleggen over de verwerkersovereenkomst met deze externe partner? Wij beschikken over een standaard verwerkersovereenkomst die goed aansluit bij deze situatie. Is het voor u akkoord om die te hanteren dan wel hierover nader overleg over te hebben?</p> <p>b. Kunt u in het licht van bovenstaande daarom ook bevestigen dat we geen verwerkersovereenkomst afsluiten tussen u als opdrachtgever en wij als arbodienst?</p>	<p>a. Aanbestedende dienst zal geen verwerkersovereenkomst aangaan met een partij die niet ingeschreven heeft (dan wel als onderaannemer). Ook kan Aanbestedende dienst niet ongezien akkoord geven op een afwijkende verwerkersovereenkomst. Indien vraagsteller gebruik wil maken van een andere verwerkersovereenkomst kan zij deze ter goedkeuring voorleggen aan Aanbestedende dienst ten behoeve van de 2^e Nota van Inlichtingen.</p> <p>b. Volgens de Autoriteit Persoonsgegevens is de werkgever bij de begeleiding en re-</p>
--	--	--	---

			<p>integratie van zieke werknemers de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van gegevens over de ziekmeldingen en de (door de bedrijfsarts vastgestelde) beperkingen en mogelijkheden van werknemers.</p> <p>Voor andere gegevens rondom ziekte is de ARBO-dienst verwerkingsverantwoordelijke. Conclusie: er is een VWO nodig.</p> <p>Dit geldt ook voor vraag 98 en 185.</p>
54.	Verwerkersovereenk omst, art.4	<p>De rechtsverhouding tussen u en de verwerker gaat niet over digitale onderwijsmiddelen. Dat convenant is hier niet van toepassing. Het gaat enkel om gegevens van uw werknemers. Het convenant is in die zin ook niet van toepassing.</p> <p>Stemt u hiermee in? Zo nee, waarom niet?</p>	<p>Artikel 4 gaat niet over onderwijsmiddelen, als vragensteller naar bijlage 11 verwijst.</p> <p><i>Artikel 4: Privacyconvenant</i> <i>Partijen onderschrijven de bepalingen in het Convenant. Dit betekent dat de betreffende bepalingen – voor zover van toepassing – in rechte afdwingbaar zijn.</i></p>
55.	Verwerkersovereenk omst, art. 7c	<p>Hiermee kan belangstellende niet akkoord kan. Managementsamenvattingen van pentesten kunnen mogelijk worden verstrekt echter interne stukken (waarom logbestanden) kunnen niet worden gedeeld.</p> <p>Stemt u hiermee in?</p>	Ja, dit is akkoord.
56.	Verwerkersovereenk omst, art. 8, lid 3	Gelieve "onverwijld" te wijzigen naar " zonder redelijke vertraging" zoals de avg dat ook zo voorschrijft.	Ja, dit is akkoord.

57.	Verwerkersovereenkomst, art. 8, lid 8	<p>Belangstellende informeert enkel bij daadwerkelijke datalekken en niet elk incident mbt beveiliging. Dat is ook helemaal niet gebruikelijk. Gelieve artikel 8 lid 8 verwijderen.</p> <p>Stemt u hiermee in?</p>	Ja, dit is akkoord.
58.	Verwerkersovereenkomst, art. 12	<p>gelieve een lid 5 toevoegen met de tekst:</p> <p>Verwerker heeft vanuit het oogpunt Privacy by design de mogelijkheid gecreëerd om de verschillende vastgestelde bewaartermijnen voor medische gegevens, gezondheidsgegevens en overige persoonsgegevens automatisch toe te passen op de verzuimdossiers in het verzuimsysteem. Op basis van Privacy by default staat deze instelling standaard aangevinkt. De verwerkingsverantwoordelijke kan deze instelling per werknemer uitvinken. Na afloop van de bewaartermijn worden de gegevens op dossierniveau verwijderd. Voor analytische doeleinden worden bepaalde geanonimiseerde gegevens bewaard. Om de beschikbaarheid te garanderen worden back ups vier weken bewaard. Daarna blijft de back up van elke eerste dag van de maand bewaard, welke na een jaar wordt vernietigd.</p>	Dit kunt u in bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst aan geven.
59.	Verwerkersovereenkomst, art. 12, lid 4	Verwerker kan dergelijk eisen niet stellen (waarborgen) aan bijvoorbeeld subverwerkers als Microsoft. Hoe gaat u hiermee om?	Bij de inzet van subverwerkers is de verwerker verantwoordelijk voor de goede omgang met persoonsgegevens.

60.	Verwerkersovereenkomst, art. 13, lid 1	<p>Gelieve artikel 13 lid 1 wijzigen naar:</p> <p>Een partij is aansprakelijk voor directe schade voortvloeiende uit het niet-nakomen van of in strijd handelen met de bij of krachtens de AVG gegeven voorschriften en/of het niet-nakomen van of in strijd handelen met deze verwerkersovereenkomst, of uit aansprakelijkheid voor onrechtmatige daad. Aansprakelijkheid voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt gerekend gedeelde winst, gemiste inkomsten, boetes (niet zijnde boetes van de toezichthoudende partij) en reputatieschade. De aansprakelijkheid is voorts beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Verwerker wordt gedekt en ter zake daadwerkelijk door haar verzekeraar wordt uitgekeerd.</p> <p>Stemt u hiermee in?</p>	Dat is akkoord.
61.	Verwerkersovereenkomst, art. 14, lid 1	De Onderliggende overeenkomst wordt gesloten tussen 2 verwerkingsverantwoordelijke waarop deze vwo niet ziet. Wat is uw zienswijze in deze?	Zie het antwoord op vraag 98. Er is op verschillende momenten sprake van andere verantwoordelijkheden. Bij begeleiding van verzuim is Aeres verwerkingsverantwoordelijke volgens de AP.
62.	Verwerkersovereenkomst, art. 15, lid 1	Dit zijn andere partijen. Wat is uw zienswijze hierin?	De verwerkersovereenkomst is een uitwerking van de omgang met persoonsgegevens en die is onlosmakelijk verbonden met de onderliggende overeenkomst. Dat zijn dezelfde partijen. Er kunnen wel subverwerkers bij betrokken zijn, die gebonden zijn aan dezelfde regels.

63.	PvE, #4	Om privacy redenen verstrekken wij geen VOG van onze medewerkers. Wel kunnen wij met u afspreken dat de in te zetten professionals over een VOG beschikken. De controle hierop berust bij Inschrijver. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, dit is akkoord.
64.	PvE, #8	U wenst tweemaal per jaar strategisch overleg met minimaal de bedrijfsarts. Waarom vindt u het zo belangrijk dat de bedrijfsarts hierbij aanwezig is? Staat u er ook voor open dat een andere professional, zoals bijvoorbeeld een arbeids- en organisatiedeskundige bij het overleg aanwezig is?	Nee, Aeres wil juist met de bedrijfsarts gesprekken voeren. Verbinding en betrokkenheid met Aeres en haar medewerkers is hiervoor de motivatie.
65.	PvE, #15	Begrijpt inschrijver het goed dat bij het ontbreken van certificeringen ISO27001 en NEN7510 als alternatief een verwerkersovereenkomst volstaat?	Ja, dit is correct.
66.	PvE, #16	U heeft het hier over taakgedelegeerde met functie waarvoor een BIG registratie nodig is. Voor taakgedelegeerd werken is er geen wettelijke grondslag waarin is bepaald dat deze professional een BIG registratie moet hebben. Inschrijver werkt dan ook niet met verpleegkundigen in taakdelegatie. 1. Wat voor functie bedoelt u hier? 2. Is deze functie (professional met BIG registratie) voor Aeres een harde in de samenwerking?	1. Inschrijver dient bij het indienen van de inschrijving in de beantwoording van bijlage 6 hier zelf een invulling aan te geven. 2. BIG registratie is alleen een eis wanneer een functie ingezet wordt waarvoor BIG registratie nodig is.
67.	Aanbestedingsdocument, 1.3	U geeft aan het casemanagement in eigen beheer te hebben. Wat verwacht u van de opdrachtnemer t.a.v. het casemanagement?	Aeres verwacht op case-niveau een advies en ondersteuning (sparringpartner) zodat de leidinggevende het casemanagement maximaal kan uitvoeren.

68.	Bijlage 13	Zijn er onderdelen uit verbeterthema's door Aeres in gang gezet? Zo ja, welke?	Ja, er is ingezet op trainingen om verzuimoorzaken beter in beeld te krijgen en het verzuimproces wordt aangescherpt. Leidinggevenden worden getraind in grip op verzuim.
69.	Bijlage 12, pagina 1	Klopt de meldingsfrequentie van 0,30 wel? Gemiddelde van 1e trimester 2024 = 1,43	Nee, dit moet zijn 1,3 over de periode maart 2024 tot maart 2025 voor geheel Aeres.
70.	Bijlage 12	Weet Aeres wat de oorzaak van de huidige verzuimstijging is?	Dit is helaas niet duidelijk.
71.	Bijlage 12	Zijn er actuelere verzuimcijfers dan trimester 1 2024?	Deze zijn als bijlage bij deze NVI toegevoegd.
72.	Bijlage 12, pagina 1, 2, 3	Kunt u een verklaring geven van de grote verzuim verschillen tussen de scholen? En verschil tussen MBO en HBO?	Niet generiek, het is afhankelijk van de werkdruk, de werkomgeving en organisatie op een locatie.
73.	Aanbestedingsdocument 1.3 pagina 8	Heeft Aeres een verzuimprotocol? Zo ja, kunnen we dat zien?	Zie het antwoord op vraag 153.
74.	Aanbestedingsdocument 1.3 pagina 9	Er is een beschrijving van de gewenste situatie m.b.t. samenwerking met de Arbodienst. Is jullie visie ook uitgewerkt in een meerjarenplan?? Zo ja, kunnen we dat inzien?	Nee, er ligt nog geen meerjarenplan.
75.	Aanbestedingsdocument 1.3 pagina 10	Aeres zoekt een proactieve Arbodienst die zelf met ideeën komt. In hoeverre heeft Aeres draagvlak van de directie en budget om dit tot uitvoering te brengen?	Draagvlak hiervoor is meer dan voldoende aanwezig. Er is passend budget aanwezig.

76.	Aanbestedingsdocument 2.1 pagina 16	Wanneer verwacht u bekend te maken wanneer gegadigden verwacht worden voor de toelichting/interview? Dit i.v.m. het reserveren van tijd bij betrokkenen	De interviews zullen plaatsvinden op 14 en 15 april (dit wijkt af van de planning in het aanbestedingsdocument). Na de uiterste termijn voor het indienen van inschrijvingen zullen de Inschrijvers hiervoor zo spoedig mogelijk een uitnodiging ontvangen.
77.	Bijlage 2 Programma van eisen eis 6 facturatie	Belangstellende factureert bij voorkeur de abonnementskosten maandelijks vooraf en separaat van de reëel uitgevoerde dienstverlening die wij maandelijks achteraf factureren. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, facturatie geschiedt achteraf.
78.	Bijlage C Prijzenblad	U vraagt over 3 jaar de abonnementskosten. Belangstellende neemt aan dat u hierbij de jaarlijkse indexering buiten beschouwing houdt daar wij deze niet vooraf kunnen inschatten. Klopt onze aanname?	De indexeringsmogelijkheden staan beschreven in het aanbestedingsdocument, hoofdstuk 4.2.

79.	Bijlage 1	<p>Algemeen: Een schriftelijke overeenkomst tussen een werkgever en een arbodienstverlener over arbodienstverlening wordt ook wel een 'basiscontract' genoemd. Een dergelijk basiscontract dient aan wettelijke eisen uit de Arbeidsomstandighedenwet en de professionele normen te voldoen. Zo hoort in het basiscontract precies te staan bij welke taken de werkgever zich in ieder geval moet laten ondersteunen door een arbodienstverlener/bedrijfsarts en hoe dit op een professionele wijze kan worden geregeld. Het betreft bijvoorbeeld de vrije toegang van de bedrijfsarts tot de werkplek en het recht op een second opinion. In deze overeenkomst ontbreken (deels) deze verplichte onderdelen. Het eventueel enkel verwijzen naar toepasselijke wetgeving is onvoldoende om aan de vereisten van het basiscontract te voldoen. Bij een controle van de Nederlandse Arbeidsinspectie krijgt u hiervoor een boete opgelegd. Daarnaast kan alleen met deze verplichte onderdelen in het basiscontract een gecertificeerde arbodienst voldoen aan de strenge accreditatie-eis. Bent u bereid om de inhoud van deze overeenkomst met de verplichte onderdelen aan te vullen zodat dit basiscontract alsnog voldoet aan de vereisten uit de wet- en regelgeving? Belangstellende beschikt over een addendum dat u kunt gebruiken om deze overeenkomst aan de toepasselijke wetgeving te laten voldoen.</p>	<p>Vragensteller heeft geen voorbeeld meegestuurd en ongezien kan er geen akkoord worden gegeven. Vragensteller kan concrete suggesties doen in de 2^e Nota van Inlichtingen. Graag merkt Aeres op dat de diensten aan de Nederlandse wet- en regelgeving moeten voldoen en herhalingen daaruit zijn overbodig.</p>
-----	-----------	---	---

80.	Bijlage 1	Artikel 2 lid 2: in de rangorde volgorde staat de nota van inlichtingen op de 2e plaats. In de nota van inlichtingen kunt u echter wijzigingen en/of aanvullingen op deze Raamovereenkomst toestaan. Kunt u dan toezeggen dat u dergelijke wijzigingen en/of aanvullingen in de definitieve versie van deze Raamovereenkomst zult verwerken?	Van toepassing zijnde wijzigingen die voortkomen uit de Nota van Inlichtingen zullen in de definitieve overeenkomst worden verwerkt.
81.	Bijlage 3	Artikel 4.1: belangstellende gaat ervan uit dat er bij haar dienstverlening geen sprake is van een door u te beoordelen resultaat. Hoe ziet u dat zelf?	Zie het antwoord op vraag 40.
82.	Bijlage 3	Artikel 4.4: bent u bereid een kortere termijn te hanteren, bijvoorbeeld 14 dagen?	Zie het antwoord op vraag 40.
83.	Bijlage 3	Artikel 6.2: belangstellende ziet graag dat over vervanging van een persoon eerst overleg plaatsvindt. Kunt u daarmee akkoord gaan?	Zie het antwoord op vraag 14.
84.	Bijlage 3	Artikel 8.1: bent u bereid onder "derden" niet de groepsmaatschappijen van belangstellende te verstaan?	Dit is akkoord.
85.	Bijlage 3	Artikel 19.1: belangstellende zou graag zien dat dit artikel buiten toepassing wordt verklaard. Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 47.
86.	Bijlage 3	Artikel 21.3: er wordt hier gesproken over de waarde van de opdracht. Kunt u bevestigen dat het hier gaat om de totale opdrachtwaarde over de initiële looptijd van de overeenkomst van 2 jaar (dus zonder eventuele verlengingen)?	Zie het antwoord op vraag 87.

87.	Bijlage 3	<p>Artikel 21.3: belangstellende is goed verzekerd maar wenst haar aansprakelijkheid graag als volgt te beperken:</p> <p>Kunt u er mee instemmen dat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot uitsluitend directe schade en haar aansprakelijkheid voor indirecte schade (waaronder begrepen contractueel overeengekomen boetes, gevolgschade, gederfde winsten, gemiste besparingen, imago- of immateriële schade) is uitgesloten?</p> <p>Bent u bereid de aansprakelijkheid per gebeurtenis nader te beperken tot per gebeurtenis het bedrag dat opdrachtnemer in de twaalf maanden voorafgaand aan de datum van aansprakelijkstelling aan u in rekening heeft gebracht?</p> <p>Bent u bereid de in sub d genoemde uitzondering te schrappen? Deze in sub d genoemde uitzondering is: <i>"De beperking van de aansprakelijkheid als hiervoor bedoeld komt te vervallen:d. in geval van een tussen Partijen op grond van artikel 14 lid 2 gesloten overeenkomst: ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding, waaronder mede begrepen de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst"?</i></p>	<p>De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag zoals beschreven in hoofdstuk 3.2.1 van het aanbestedingsdocument.</p> <p>Sub d zal niet komen te vervallen.</p>
88.	Bijlage 3	<p>Artikel 21.3: bent u bereid om overeen te komen dat alle aanspraken verjaren na verloop van 2 jaren na het moment waarop Opdrachtgever daarmee bekend werd of redelijkerwijs bekend had behoren te zijn?</p>	<p>Ja, dit is akkoord.</p>

89.	Bijlage 3	Artikel 21.6: belangstellende wenst de hierboven bij artikel 21.3 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid mede ook de artikelen 21.4, 21.5, 21.6, 24.7 en 24.8 en de eventuele verplichtingen tot vrijwaring omvatten. Bent u hiertoe bereid?	Ja, dit is akkoord.
90.	Bijlage 3	Artikel 22.3: bent u bereid onder overmacht wel kortstondige ziekte van personeel van maximaal drie dagen te verstaan?	Dit is akkoord.
91.	Bijlage 3	Artikel 22.4: belangstellende ziet graag dat fusie of splitsing binnen de groep van belangstellende geen reden is voor ontbinding. Bent u bereid dit overeen te komen?	Dit is akkoord.
92.	Bijlage 3	Artikel 24.3: belangstellende wenst een aan opdrachtgever niet-exclusief en niet opzegbaar gebruiksrecht ter zake intellectuele eigendomsrechten niet van onbepaalde duur te laten zijn. Belangstellende wenst dit te beperken tot de duur van de onderhavige overeenkomst. Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 52.
93.	Bijlage 3	Artikel 24.6: bent u bereid dit artikel in casu buiten toepassing te verklaren?	Zie het antwoord op vraag 52.
94.	Bijlage 3	Artikel 24.9: belangstellende wenst geen gebruiksrecht voor onbepaalde tijd overeen te komen. Belangstellende wil dit graag enkel beperken tot de duur van de onderhavige overeenkomst. Bent u hiertoe bereid?	Zie het antwoord op vraag 52.
95.	Bijlage 3	Artikel 25.1: belangstellende zou het op prijs stellen indien onder derden niet haar groepsmaatschappijen zouden zijn begrepen. Bent u bereid dat overeen te komen?	Dat is akkoord.

96.	Bijlage 3	Artikel 26.2: belangstellende overlegt vanwege de bedrijfsgevoeligheid liever geen verzekeringspolis. Bent u bereid akkoord te gaan met het overleggen van een verzekeringsverklaring?	Zie het antwoord op vraag 16.
97.	Bijlage 3	Artikel 27.4: bent u bereid overeen te komen dat pas na overleg met opdrachtnemer aan opdrachtgever toegang tot de in lid 2 genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken wordt verschaft?	Ja, dit is akkoord.

98.	Bijlage 11	<p>Algemeen: belangstellende meent dat op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geen verwerkersovereenkomst tussen partijen dient te worden afgesloten voor zover het gaat om de dienstverlening van belangstellende als arbodienstverlener. Zij heeft in dat geval namelijk te gelden als verwerkingsverantwoordelijke (en niet als verwerker) in de zin van de AVG. Zo stelt zij zelf het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens vast, verwerkt zij persoonsgegevens op basis van een wettelijke taak en baseert zij haar adviezen, onderzoeken en analyses op eigen informatie. Ook de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) onderschrijft bovenstaand standpunt van belangstellende. Het wel afsluiten van een verwerkersovereenkomst doet geen recht doet aan de relatie tussen partijen en kan vergaande juridische consequenties hebben. Immers, de overeengekomen verplichtingen in de overeenkomst kunnen deels niet worden nagekomen, hetgeen kan leiden tot negatieve publiciteit en sancties (last onder dwangsom of zelfs boetes) van de AP. Deelt u onze mening dat er voor dit deel van de dienstverlening van belangstellende (als arbodienstverlener) geen verwerkersovereenkomst hoeft te worden afgesloten tussen partijen?</p>	<p>Volgens de Autoriteit Persoonsgegevens is de werkgever bij de begeleiding en re-integratie van zieke werknemers de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van gegevens over de ziekmeldingen en de (door de bedrijfsarts vastgestelde) beperkingen en mogelijkheden van werknemers. Voor andere gegevens rondom ziekte is de ARBO-dienst verwerkingsverantwoordelijke. Conclusie: er is een VWO nodig.</p> <p>Dit geldt ook voor vraag 185.</p>
-----	------------	---	---

99.	Bijlage 11	<p>Indien u niet bereid bent om ons model verwerkersovereenkomst te accepteren, bent u dan bereid om:</p> <p>Algemeen: uw Verwerkersovereenkomst verwijst naar het convenant Digitale Onderwijsmiddelen. Bent u het met belangstellende eens dat er bij haar dienstverlening geen sprake is van de inzet van Digitale Onderwijsmiddelen en het convenant Digitale Onderwijsmiddelen, waar de verwerkersovereenkomst een bijlage bij is en naar verwijst, niet relevant is?</p> <p>Bent u derhalve bereid om uw verwerkersovereenkomst aan te passen, zodanig dat alle verwijzingen naar (het convenant) Digitale Onderwijsmiddelen verwijderd worden?</p>	Er kan aangegeven worden dat die bijlagen/vragen niet van toepassing zijn.
100.	Bijlage 11	Artikel 7 lid 4: bent u bereid dit artikel te laten vervallen, aangezien er geen Digitale Onderwijsmiddelen worden geleverd?	In bijlage 3 kan worden aangegeven dat dit artikel niet van toepassing is. Daar is Aeres het mee eens. Verwijderen is dus niet nodig.
101.	Bijlage 11	Artikel 7 lid 7: bent u bereid de cursieve passage van dit artikel te verwijderen? " <i>op de naleving van Toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens</i> ". Belangstellende meent dat controle alleen van toepassing is voor zover de informatie betrekking heeft op de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker voor Verwerkingsverantwoordelijke.	Dan klopt de zin. Het gaat om toepasselijke wet- en regelgeving. Als die op de situatie niet van toepassing is, is er geen controle nodig.
102.	Bijlage 11	In artikel 8 lid 3 het woord 'onverwijld' te vervangen door de woorden 'zonder onredelijke vertraging'?	Niet akkoord (geen aanpassing).
103.	Bijlage 11	Artikel 8 lid 8: bent u bereid dit artikel te laten vervallen?	Niet akkoord (geen aanpassing).

104.	Bijlage 11	<p>Artikel 10.1: Indien een dergelijke situatie zich voordoet, is het voor belangstellende ondoenlijk om eerst aan al haar klanten toestemming te vragen. Bent u derhalve bereid dit artikel als volgt aan te passen: <i>“Indien de Verwerking van Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (“EER”) plaatsvindt, in een land waarvoor de Europese Commissie geen adequaatheidsbesluit heeft gegeven, zal Verwerking alleen plaatsvinden op voorwaarde dat er sprake is van passende waarborgen die voldoende niveau van gegevensbescherming bieden zoals de EU-Standard Contractual Clauses (“EU-SCC”). Voorafgaande toestemming Van Verwerkingsverantwoordelijke is in deze situatie niet vereist.”</i></p>	<p>Aanbestedende dienst kan niet zonder voorafgaande toestemming van verwerkingsverantwoordelijke instemmen met verwerking van Persoonsgegevens buiten de EER.</p>
105.	Bijlage 11	<p>Artikel 11 lid 4: bent u bereid dit artikel aan te passen en Verwerker een algemene toestemming te geven voor het inschakelen van Subverwerkers, met de mogelijkheid voor aanbestedende dienst om bezwaar te maken tegen een voorgenomen wijziging van een Subverwerker?</p>	<p>Niet akkoord, we willen geen aanpassing van artikel 11 lid 4 in de verwerkersovereenkomst. Aanbestedende dienst is akkoord met het inzetten van subwerkers, maar gaat niet afwijken van de gestelde garanties en voorwaarden die beschreven staan in artikel 11 lid 4.</p>
106.	Bijlage 11	<p>Artikel 11 lid 2: bent u bereid de periode van bezwaar te wijzigen in twee weken?</p>	<p>Nee, echter 1 maand is wel akkoord.</p>
107.	Bijlage 11	<p>Artikel 13 lid 2 tot en met 5; bent u bereid deze artikelen te laten vervallen?</p>	<p>Niet akkoord (geen aanpassing).</p>

108.	Bijlage 11	<p>Indien u niet bereid bent tot het laten vervallen van artikel 13 lid 2 tot en met 5, bent u dan bereid de volgende wijzigingen door te voeren:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De huidige tekst van artikel 13 lid 5 sub a te vervangen door: "alle instructies van de andere Partij opvolgen die nodig zijn om de Benaderde Partij in staat te stellen zich tegen de (Voorgenomen) bestuurlijke geldboete van de Toezichthoudende Autoriteit te verweren; en 2. De huidige tekst van artikel 13 lid 5 sub b te vervangen door: "de inbreuk op wet- en regelgeving en/of deze Verwerkersovereenkomst niet zonder instemming van de andere Partij te erkennen en de afhandeling van de (Voorgenomen) bestuurlijke geldboete, inclusief eventueel in te stellen bezwaar en/of (hoger) beroep, overlaten aan de andere Partij." 	<p>Niet akkoord (Geen aanpassing). In het artikel zijn voldoende waarborgen opgenomen om met de belangen van betrokken partijen rekening te houden.</p>
109.	Bijlage 2	<p>Eis 25: Belangstellende heeft als uitgangspunt om gegevens op te slaan binnen de EER. Mochten persoonsgegevens worden opgeslagen buiten de EER, dan gebeurt dit pas als belangstellende heeft vastgesteld dat er sprake is van een beschermingsniveau dat in lijn is met de vereisten van de Privacywetgeving. Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>	<p>Deze vraag is geregeld in artikel 10 van de verwerkersovereenkomst. Daar staat het helder verwoord.</p>

110.	Bijlage 2	<p>Eis 25: Medewerkers van opdrachtgever hebben de mogelijkheid om een preventief spreekuur aan te vragen bij belangstellende. In dit kader verwerkt belangstellende persoonsgegevens van medewerkers die niet ziek zijn. Kunt u deze eis aanpassen?</p>	<p>Aan de regel</p> <p><i>"De Arbo-dienst verwerkt enkel (bijzondere) persoonsgegevens van zieke medewerkers van Aeres."</i></p> <p>Zal worden toegevoegd:</p> <p><i>"en medewerkers die een preventief spreekuur aanvragen".</i></p>
111.	Bijlage 2	<p>Eis 25: Belangstellende stelt certificaten beschikbaar, maar deelt geen rapportages van informatiebeveiligingsaudits.</p> <p>Indien er gebruik wordt gemaakt van het werkgeversportaal geldt dat hiervoor een verwerkersovereenkomst wordt gesloten. Gezien de situatie dat belangstellende een groot aantal klanten bedient en het feit dat het portaal zonder extra kosten wordt aangeboden, hebben we niet de organisatie/capaciteit om klant specifieke audits te ondergaan zonder de continuïteit van de bedrijfsvoering in gevaar te brengen. Elk kwartaal vindt er een greybox pentest plaats vanuit Deloitte. Daarnaast heeft de aanbieder van het portaal gekozen voor certificering conform de ISO 27001 norm en richtlijnen. In overeenstemming met de GDPR-wetgeving en onze DPA is er wel het recht om audits uit te voeren op privacy-aspecten. Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>	<p>Ja, dit is akkoord.</p>

112.	Bijlage 2	Eis 25: Belangstellende heeft een breed scala aan informatiebeveiligingsmaatregelen binnen haar organisatie geïmplementeerd waaronder twee factor authenticatie, versleuteling en back-up beleid. Belangstellende stelt geen vertrouwelijke documenten beschikbaar. Wel stelt belangstellende certificatie documentatie beschikbaar. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Ja, dit is akkoord.
113.	Bijlage 2	Eis 15: Belangstellende is verwerkersverantwoordelijk voor de arbodienstverlening en is hierdoor vanuit de wet verantwoordelijk voor welke data rondom een datalek wij mogen delen met opdrachtgever. Vanuit deze rol zal belangstellende zelf inschatten of een melding met opdrachtgever gedeeld wordt en welke informatie. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Nee, dit is niet akkoord. Datalekken of andere beveiligingsissues dienen na constatering onverwijld gerapporteerd te worden aan opdrachtgever.
114.	Bijlage 6	Mogen wij voor kwaliteitsvraag 1 max 5 A4 gebruiken om zo op een duidelijke manier antwoord te kunnen geven op alle subvragen?	Ja, dit is akkoord.
115.	Bijlage 6	Bij kwaliteitsvraag 3 vraagt u aan het einde in de tabel om het niveau van de kwalitatieve inzet te beschrijven. Wij gaan er vanuit dat we de vermelde vragen dienen te beantwoorden. Wij verzoeken u om ook hier een extra A4 toe te staan. Gaat u hiermee akkoord?	Het maximaal aantal pagina's voor open vraag 3 wordt aangepast naar maximaal 6 pagina's A4.
116.	Bijlage 6	Kwaliteitsvraag 3. U vraagt ons absolute aantallen te leveren over een periode van 3 jaar. Echter zowel maatschappelijke veranderingen als aantallen medewerkers als stijging of daling van het ziekteverzuim zijn niet te voorspellen over een periode van 3 jaar. Bent u akkoord als wij een indicatie afgeven over alleen het eerste jaar en jaarlijks met elkaar de aanpassingen afstemmen?	Inschrijvers dienen een indicatie te geven voor de komende drie jaar. Zie ook het antwoord op vraag 23.

117.	Aanbestedingsdoc./1 .2./pag. 5	<p>We willen graag nog wat aanvullende informatie over uw organisatie.</p> <p>a) hoeveel leidinggevenden zijn er werkzaam binnen de organisatie?</p> <p>b) hoe ziet de leidinggevenden structuur er binnen de organisatie uit in het kader van verantwoordelijkheid nemen op regie in verzuim?</p> <p>c) is de leidinggevenden structuur per onderwijsvorm hetzelfde?</p> <p>d) kunt u het aantal leidinggevenden per locatie aangeven?</p> <p>e) hoe groot is de span of control van de leidinggevenden?</p>	<p>a) 125.</p> <p>b) iedere leidinggevende is zelf verantwoordelijk.</p> <p>c) ja.</p> <p>d) gemiddeld 7.</p> <p>e) gemiddeld 20 medewerkers.</p>
118.	Aanbestedingsdoc./1 .3./pag. 12	<p>Aanbestedende dienst is op zoek naar een Arbodienstverlener die sparringpartner wil zijn voor de P&O adviseurs en beleidsadviseur met gezond werken in portefeuille.</p> <p>We willen graag nog wat aanvullende informatie over uw P&O afdeling.</p> <p>a) uit hoeveel medewerkers bestaat de afdeling P&O die met het onderwerp verzuim en preventie bezig zijn?</p> <p>b) wat is de rol van P&O binnen verzuim en preventie? Is dit naar wens of zou u daar verandering in willen zien?</p> <p>c) is er per locatie een vast aanspreekpunt voor leidinggevenden/medewerkers/arbodienstverlener?</p>	<p>a) 6 medewerkers (1 beleidsmedewerkers en 5 P&O adviseurs)</p> <p>b) Beleid en advies, dit blijft vooralsnog zo.</p> <p>c) Ja, een P&O adviseur voor de leidinggevende en de arbo dienstverlener.</p>

119.	Aanbestedingsdoc. /1.3./pag. 12 + Programma van Eisen/ pag. 4/ nr. 25	<p>M.b.t. administratieve handelingen heeft u het over de mogelijkheid middels een veilige koppeling met de verzuimsoftware van de Opdrachtgever. In PvE nr. 25 spreekt u over dat de Arbo-dienst dataminimalisatie hanteert als uitgangspunt voor het inrichten van haar werkwijze en systemen.</p> <p>Om te zorgen dat wij als arbodienstverlener ons werk goed kunnen doen, verwachten wij ook een koppeling naar het systeem van de Inschrijver waarover de volgende informatie wordt overgedragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) medewerkergegevens (NAW/geboortedatum/BSN) b) verzuimgegevens c) organisatiegegevens d) autorisatiegegevens <p>Sluit dit aan bij de inrichting die Aeres voor ogen heeft?</p>	A, B en C dat sluit aan. Wat vragensteller bedoelt met D is niet duidelijk.
120.	Aanbestedingsdoc. /1.3./pag. 12	<p>Om een koppeling met het personeelssysteem te realiseren is een voorwaarde dat er een (externe) AFAS consultant beschikbaar is aan de zijde van Aeres om deze connectoren goed in te richten. Eventuele kosten van de AFAS consultant als deze extern wordt ingehuurd zijn voor Aeres. Daarover hebben we de volgende vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) is bovenstaande bekend bij jullie? b) is de genoemde AFAS consultant ook beschikbaar tijdens de implementatieperiode en eventueel daarna? 	<p>A) Ja, dat is bekend.</p> <p>B) Daar mag inschrijver vanuit gaan.</p>

121.	<p>Aanbestedingsdoc. /1.3./pag.12 + Programma van Eisen/ pag. 4/ nr. 25</p>	<p>In het programma van eisen nr. 25 spreekt u over dataminimalisatie. Om te borgen dat wij onze dienstverlening goed kunnen uitvoeren stellen we graag onderstaande toets vragen t.b.v. de gegevensoverdracht tussen Opdrachtgever en Inschrijver:</p> <p>a) voor het realiseren van kwalitatieve analyse van de verzuimcijfers en het aanmaken van preventieve dienstverlening is het onderbrengen van persoonsgegevens van het volledige werknemersbestand in de datakluis van een ICT BV nodig, waaronder inbegrepen minimaal voorletters, achternaam, geboortedatum, functietitel? Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p> <p>b) als arbodienstverlener hebben wij het BSN nummer nodig om te kunnen communiceren met UWV en met medisch behandelaren/ interventiespecialisten. Is Opdrachtgever akkoord met het verstrekken van het BSN van al haar werknemers in de datakluis?</p> <p>c) zo nee, is Opdrachtgever akkoord met het verstrekken van het BSN nummer van haar verzuimende werknemer bij doorgifte van de verzuimmelding?</p> <p>d) is Opdrachtgever in staat om en gaat zij akkoord met het verstrekken van de privé contactgegevens (e-mailadres en telefoonnummer) teneinde Inschrijver in staat te stellen niet op de zakelijke domeinen van werkgever te moeten communiceren met verzuimende werknemers?</p>	<p>a) Binnen de AVG kaders is dit mogelijk.</p> <p>b) Als dit noodzakelijk is, binnen de AVG en de verwerkersovereenkomst valt is dat akkoord.</p> <p>c) Zie b.</p> <p>d) Zie b.</p>
------	---	---	--

122.	Aanbestedingsdoc. /1.3./pag.12	<p>Opdrachtgever geeft aan open te staan voor een veilige koppeling tussen AFAS van Opdrachtgever en het systeem van Inschrijver. 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 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 onze ICT organisatie. Is dat akkoord voor Opdrachtgever?</p>	<p>Er wordt uitsluitend met de opdrachtnemer een overeenkomst afgesloten, met (indien van toepassing) een subverwerkersovereenkomst.</p>
------	--------------------------------	--	--

123.	Aanbestedingsdoc. /1.3.1/pag.14/ Raming omvang van de dienstverlening	<p>Bij raming omvang van de dienstverlening geeft u de uitgaven van de afgelopen 2 jaar weer. Wij hebben hier nog wat vragen over:</p> <p>a) bij BA en POB in aantal uren, zijn dit daadwerkelijk ingezette uren of ingezette consulten?</p> <p>waar komt het grote verschil bij POB in aantal uren tussen 2023 en 2024 vandaan?</p>	<p>Het betreft het aantal consulten.</p> <p>In 2023 is halverwege het jaar gestart met de inzet van een POB'er. De inzet van de BA is gestegen door een stijging van verzuim.</p>
124.	Aanbestedingsdoc. /3.1/pag. 28/29/ Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	<p>Het valt Inschrijver op dat Aeres geen vereisten heeft gesteld met betrekking tot SBCA (geregistreerde arbodienst). Veel partijen hechten er waarde aan dat de dienstverlening voldoet aan de wetgeving. Wat is voor Aeres de achterliggende reden om deze geschiktheidseis niet te stellen?</p>	<p>Het antwoord treft vragensteller aan in eis 25 van bijlage 2.</p>
125.	Bijlage 1 Concept-raamovereenkomst/ pag. 1	<p>Op pag. 1 geeft u aan dat Opdrachtgever zijn Arbo-diensten wil verkrijgen. De Arbo-Diensten zijn niet gedefinieerd. De wettelijke bepalingen van het arbodienstverleningscontract ontbreken. Deze zijn voor de Arbeidsinspectie verplicht. Wij adviseren om de wettelijke bepalingen met daarin de werkafspraken toe te voegen.</p> <p>Bent u bereid om dit aan te passen?</p>	<p>Neen, de arbodiensten zoals gevraagd en aangeboden zijn een onderdeel van de raamovereenkomst en behoeve niet nogmaals in de raamovereenkomst herschreven te worden.</p>
126.	Bijlage 1 Concept-raamovereenkomst/ pag. 3/ artikel 3.1 + Aanbestedingsdoc./ 1.3./pag. 9	<p>Bij artikel 3.1 geeft u de optie van verlenging van tweemaal 12 maanden onder dezelfde condities en voorwaarden. In Aanbestedingsdocument AER-ARBO24 pag. 9 heeft u het echter over de mogelijkheid tot verlenging van maximaal tweemaal 24 maanden. Kunt u aangeven welke mogelijke verlenging correct is en dit aanpassen waar nodig?</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 18.</p>

127.	Bijlage 1 Concept-raamovereenkomst/pag. 3/ artikel 3.2 + Aanbestedingsdoc./ 1.3.1/pag. 14	Bij artikel 3.2 geeft u aan dat de raamovereenkomst is gemaximaliseerd en expireert van rechtswege zodra het bedrag van € 3.000.000,- exclusief BTW is bereikt. In Aanbestedingsdocument AER-ARBO24 pag. 14 staat echter vermeld dat de raamovereenkomst is gemaximaliseerd op 2.500.000,- . Kunt u aangeven wat correct is en dit aanpassen waar nodig?	Zie het antwoord op vraag 19.
128.	Bijlage 1 Concept-raamoverkomst/pag .4 / artikel 4.2	Bij artikel 4.2 benoemt u, Als Opdrachtnemer zich kan conformeren aan geldende wettelijke kaders AVG, Privacy en Security, dan vervalt bovenstaande (artikel 4.2). Wij conformeren ons vanuit onze ISO certificering sowieso aan wettelijke privacy en security eisen. Wij willen voorstellen om artikel 4.2 uit de overeenkomst te halen. Bent u hiermee akkoord?	Nee, dit is niet akkoord.
129.	Bijlage 1 Concept-raamoverkomst/pag .4 / artikel 4.6	Staat u ervoor open om artikel 4.6 wederkerig te maken?	Nee, dit is niet akkoord.

130.	Bijlage 2 Programma van Eisen/ Pag. 1/Nr. 4	<p>Bij Nr. 4 geeft u aan dat een VOG van medewerkers van Opdrachtnemer die de gebouwen van Opdrachtgever betreden, niet ouder dan 12 maanden mag zijn.</p> <p>De personeelsleden die wij inzetten bij de uitvoering van dienstverlening, hebben bij indiensttreding een verklaring omtrent het gedrag (VOG) overgelegd. Inschrijver ziet geen reden om personeelsleden opnieuw een VOG aan te laten vragen op verzoek van Opdrachtgever. Bovendien gaat Inschrijver er niet mee akkoord om VOG's te overleggen aan Opdrachtnemer vanuit de AVG wetgeving. Personeel dat Inschrijver inzet voor Opdrachtgever voert hun werkzaamheden uit in opdracht en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de werkzaamheden. Mede gelet daarop verzoekt Inschrijver aan Opdrachtgever om deze eis te verwijderen. Bent u hiermee akkoord?</p>	<p>Nee. De betreffende medewerkers moeten hierover beschikken en bij navraag zal Opdrachtnemer dit moeten kunnen aantonen.</p>
------	---	--	--

131.	Bijlage 2 Programma van Eisen/ Pag. 1/Nr. 5	<p>Bij nr. 5 geeft u aan dat Inschrijver akkoord gaat met facturatie achteraf.</p> <p>Wij factureren per kwartaal vooraf, met een all-in abonnement waarin wij op basis van een vast abonnementsstarief per medewerker per jaar onze dienstverlening aanbieden naar behoefte van de klant. Het aantal medewerkers wordt bij Opdrachtnemer per kwartaal bepaald aan de hand van de gegevens die de werkgever in het digitale verzuimregistratiesysteem invoert, waarbij als peildatum de eerste werkdag van elk kwartaal geldt. We hebben bewust voor dit model gekozen, zodat hier voor de werkgever een snelle controle mogelijk is. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	<p>Nee, het is gebruikelijk dat er eerst gepresteerd wordt en daarna pas gefactureerd.</p>
------	---	---	--

132.	Bijlage 2 Programma van Eisen/ Pag. 1/Nr. 6	<p>U geeft bij Nr. 6 dat Opdrachtnemer uitsluitend per email één digitale e-factuur (inclusief bijlagen) verstuurt in leesbare PDF naar een nader te bepalen e-mailadres van de Opdrachtgever. Dit gebeurt per verzamelfactuur.</p> <p>De verzamelfactuur met vermelding van de verrichte diensten (inclusief frequentie).</p> <p>Zoals reeds aangegeven factureren wij met een all-in abonnement waarin wij op basis van een vast abonnementsstarief per medewerker per jaar onze dienstverlening aanbieden naar behoefte van de klant. We factureren niet op basis van daadwerkelijk aantal ingezette verrichtingen. Het is wel mogelijk dat we een overzicht met uitgevoerde verrichtingen naar een persoonlijk email-adres van HR sturen. Dit is ingericht conform AVG.</p> <p>Is dit voor Aeres akkoord?</p>	Nee, dit is niet akkoord.
133.	Bijlage 2 Programma van Eisen/ Pag. 1/Nr. 8	<p>Bij punt 8 geeft u aan dat er 2x per jaar strategisch overleg dient plaats te vinden tussen minimaal de Bedrijfsarts en Bestuur van de Opdrachtgever. We kunnen ons vinden in deze frequentie. We willen graag in overleg met Aeres over wie er moet deelnemen aan een dergelijk strategisch overleg. In onze visie is een (bedrijfs)arts hiervoor geen vereiste, omdat medische zaken hierin niet besproken zullen worden.</p> <p>Wat is daarin jullie visie?</p>	Zie antwoord op vraag 64 en 175.

134.	Bijlage 2 Programma van eisen/ Pag. 2/ nr. 11	<p>Bij nr. 11 geeft u aan dat binnen vier weken, na verzoek, Opdrachtnemer zorgt voor overdracht van alle dossiers aan de nieuwe Opdrachtnemer.</p> <p>We kunnen streven naar deze doorlooptijd echter zijn we afhankelijk van derden, waardoor de doorlooptijd vanuit ons niet als zodanig te garanderen is. Onderkent u dit ook?</p>	Nee, dit onderkent de Aanbestedende dienst niet.
135.	Bijlage 2 Programma van eisen/ Pag. 2/ nr. 11	<p>Bij nr. 11 heeft u het over de overdracht van dossiers aan de mogelijk nieuwe dienstverlener na beëindiging van de raamovereenkomst.</p> <p>Mogen wij ervan uitgaan dat u het over de medische dossiers heeft?</p>	Dat is correct, inclusief de verslagen en rapportages.
136.	Bijlage 2 Programma van eisen/ Pag. 2/ nr. 15	<p>Bij nr. 15 geeft u aan, Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de Opdrachtnemer dit na constatering onverwijld bij de contactpersoon van de Opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt.</p> <p>Wij melden alleen datalekken waarvoor Aeres verwerkingsverantwoordelijk is conform hetgeen we met elkaar afspreken in een verwerkersovereenkomst. Gaat u hiermee akkoord?</p>	Hierbij verwijzen wij naar bijlage 11 van de aanbestedingsdocumenten.

137.	Bijlage 2 Programma van Eisen/ Pag. 3/ nr. 16	<p>De manier hoe onze medische lijn is ingericht voldoen aan de richtlijn taakdelegatie en supervisie NVAB. Hierin is niet voorgeschreven dat een taakgedelegeerde BIG geregistreerd hoeft te zijn. We hebben dit dan ook niet als zodanig ingericht binnen onze werkwijze.</p> <p>Is het voor jullie ook akkoord als we binnen de medische lijn ook werken met taakgedelegeerden zonder BIG registratie onder supervisie van de (bedrijfs)arts?</p>	<p>De eis is "... (in geval van taakgedelegeerden met functie waarvoor BIG registratie nodig is)"</p> <p>Met andere woorden als blijkt dat deze registratie voor de taakgedelegeerde niet nodig is, vanzelfsprekend niet.</p>
138.	Bijlage 2 Programma van Eisen/ Pag. 3/ nr. 16	<p>Bij nr. 16 geeft u aan dat een arts in opleiding aanvullend inzetten alleen mogelijk is na uitdrukkelijke (schriftelijke) goedkeuring van de Opdrachtgever.</p> <p>Wij werken niet enkel met geregistreerde bedrijfsartsen maar ook met ervaren artsen (ANIOS/AIOS), werkzaam onder supervisie van de bedrijfsarts. Hierdoor borgen wij dat verzuimende medewerkers tijdig door de juiste medische professional gesproken kunnen worden.</p> <p>Het alleen in kunnen zetten van een professional na toestemming vanuit Aeres is voor ons geen wenselijke situatie.</p> <p>Stemt u in dat schriftelijke goedkeuring komt te vervallen?</p>	Neen, de eis blijft ongewijzigd.

139.	Bijlage 2 Programma van Eisen/Pag. 3/Nr.19	Bij nr. 19 geeft u aan dat Opdrachtgever vanaf 08:30 contact op kan nemen met medewerkers van Opdrachtnemer. Wij werken in de 1 ^e lijn met een niet-medisch professional. De niet-medisch professional is de eerste contactpersoon voor Opdrachtgever en heeft korte lijntjes met de medische lijn. De niet-medisch professional is 5 dagen per week telefonisch en per mail bereikbaar tussen 08:30 en 17:00. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze werkwijze?	Dat is ook akkoord mits er binnen 48 uur tijdens werkdagen een inhoudelijk antwoord komt op de gestelde vraag.
140.	Bijlage 2 Programma van Eisen/Pag. 3/Nr.21	<p>Bij nr. 21 geeft u aan dat het voor medewerkers mogelijk dient te zijn om een spoedconsult (binnen 2 werkdagen) te krijgen (max. 5 maal per jaar totaal voor de gehele organisatie) bij de bedrijfsarts of andere hulpverlener.</p> <p>a) Is Aeres akkoord om voorafgaand aan de samenwerking goed te kaderen wanneer een consult spoed (een gejuridiseerd arbeidsconflict) is en wanneer er geen sprake van spoed is?</p> <p>b) Staat u open dat een spoedconsult in eerste instantie door de niet-medisch professional wordt opgepakt binnen 2-3 werkdagen en indien nodig geëscaleerd kan worden naar de medische lijn? Wat is voor u de reden dat u hier niet mee zou kunnen instemmen?</p>	<p>A) Nee, wij willen een spoedconsult niet kaderen. Aangezien het niet vaak voorkomt zal Opdrachtnemer hier deze invulling aan moeten geven. Er wordt niet zomaar om een spoedconsult gevraagd en er hoeft niet per se een arbeidsconflict aan ten grondslag te liggen.</p> <p>B) Nee, Opdrachtgever wil de mogelijkheid behouden zo snel mogelijk medisch te kunnen oordelen.</p>

141.	Bijlage 2 Programma van Eisen/Pag. 3/Nr.21	<p>Bij nr. 21 geeft u aan dat Opdrachtnemer voor spoedspreekuren de mogelijkheden heeft voor invulling op een andere locatie.</p> <p>In onze werkwijze hanteren wij het volgende: Spoedspreekuren met de niet-medisch professional vinden telefonisch plaats of op locatie van Aeres. Spoedspreekuren met het medisch team vinden of telefonisch plaats of op locatie van de arbodienstverlener.</p> <p>Bent u hiermee akkoord?</p>	Nee, een spoedspreekuur moet worden uitgevoerd door een professional die medisch kan oordelen.
142.	Bijlage 2 Programma van Eisen/Pag. 4/Nr.24	<p>Bij Nr. 24 eist u een klikgesprek bij onverhoopt vervanging van medewerkers/artsen. In onze werkwijze is er geen sprake van een selectieproces/klikgesprek en/of het verstrekken van CV's/certificaten aan de klant. Dit zijn zaken die intern getoetst en geborgd worden. Bent u hiermee akkoord?</p>	Nee, de eis blijft ongewijzigd.
143.	Bijlage 2 Programma van Eisen/Pag. 5/Nr. 27	<p>Om te borgen dat we eis 27 goed interpreteren, lezen wij dat u bedoelt dat in de uitvoering van de verzuimbegeleiding de richtlijnen vanuit Wet verbetering Poortwachter gevolgd worden, waarbij we in plaats van standaard oproepen altijd kijken of het nut heeft om de medewerker wel of niet op te roepen. Bijvoorbeeld met betrekking tot de probleemanalyse kan deze zowel eerder als later dan 6 weken worden ingepland, zolang dit maar goed onderbouwd en vastgelegd wordt.</p> <p>Lezen wij dit correct?</p>	Dat is correct.

144.	Bijlage 6 Kwaliteit /pag. 6/ open vraag 3	Opdrachtgever vraagt om een opgaaf van de absolute inzet voor 3 jaar voor zowel verzuimbegeleiding als verzuimpreventie 1e en 2e lijn. Onze (niet) medische professionals schrijven geen uren maar leveren inzet naar nut en noodzaak. Dit zal in het eerste jaar naar verwachting meer zijn dan in de latere jaren. Bij de inzet van onze professionals lopen verzuimbegeleiding en preventie door elkaar. Wij kunnen dan ook geen waarheidsgetrouwe absolute inzet invullen. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat Opdrachtnemer hier een verwachting invult op basis van percentages?	Nee, inschrijver dient hier in te vullen wat zij daadwerkelijk gaat inzetten, het moet immers bij de basisprijs zijn inbegrepen en er mag geen voorwaardelijke inschrijving ingediend worden.
145.	Bijlage Kwaliteit/pag. 9/open vraag 5	6 Bij open vraag 5 vermeldt u dat Inschrijver 2 voorbeeldrapportages dient aan te leveren. Daarna zijn er een aantal gewenste voorbeeld rapportages benoemd, echter zijn dit er meer dan 2. Kunt u nader toelichten wat u precies wenst te zien/ontvangen van Inschrijver?	Zie het antwoord op vraag 25.

146.	Bijlage Kwaliteit/6.3/pag. 12.	6 Bij het interview 6.3 geeft u aan dat er minimaal 1 beoogde bedrijfsarts aanwezig dient te zijn die aan Aeres gekoppeld gaat worden. Zoals reeds benoemen werken wij in de eerste lijn met een niet-medisch adviseur. De adviseur is de eerste contactpersoon voor Opdrachtgever en heeft korte lijntjes met de medische lijn. De adviseur is daarom altijd aanwezig bij de presentatie tijdens een tendertraject. Bij presentaties nemen we de (bedrijfs)arts niet mee omdat vanuit onze werkwijze de (bedrijfs)arts vanuit de 2e lijn ingezet wordt. We willen wel voorstellen om een taakgedelegeerde mee te nemen. Ons voorstel voor aanwezige functionarissen wordt dan als volgt: - Functionaris 1: Niet-medisch adviseur - Functionaris 2 : Taakgedelegeerde - Functionaris 3: Commercieel verantwoordelijke / Accountmanager - Functionaris 4: Tenderspecialist Bent u hiermee akkoord?	Nee, een TenderSpecialist hoort zeker niet thuis in dit gesprek. De beoogde interviewvragen dienen ook (of juist) door de verantwoordelijke bedrijfsarts beantwoord te worden.
147.	Formulier Prijzenblad	C/ In het prijzenblad zien we dat de doorrekenfactor voor de totaalprijs 12 is. Naar ons inziens moet dit 6 zijn. Bent u het hiermee eens?	Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat vraagsteller refereert naar regel 4 t/m 6 van het prijzenblad. Nee, dit is niet correct. Inschrijvers dienen op deze regels de abonnementskosten per maand op de geven.

148.	Formulier Prijzenblad	C/ In het prijzenblad wordt regel 7, basiskosten per medewerker per maand in verzuim, aansluitkosten, basiscontract, niet meegenomen in het subtotaal. Wilt u dat herstellen?	<p>Dit is inderdaad een omissie. Bij de beantwoording van deze Nota van Inlichtingen zal een aangepast prijzenblad worden gepubliceerd: Formulier C - Prijzenblad Referentienummer AER-ARBO24 VERSIE 10 maart 2025.</p> <p>Inschrijvers dienen uitsluitend dit prijzenblad te gebruiken voor het doen van hun inschrijving.</p>
------	--------------------------	--	---

149.	Formulier Prijzenblad	C/ De gunningsmethodiek is gunning op waarde, waarbij per gunningscriterium een bepaalde waarde is gekoppeld die we kunnen aftrekken van de inschrijfprijs. Met de huidige rekenmethodiek in het prijzenblad zal de inschrijfprijs een aantal miljoen bedragen, terwijl het totaal af te trekken bedrag op kwaliteit EURO 250.000 is. Naar ons inziens staan deze bedragen niet met elkaar in verhouding om dat theoretisch gezien een verschil van EURO 300.000 tussen de kwalitatief beste en kwalitatief minste inschrijving, de kwaliteit volledig om niet doet. Wat is daarop visie?	Allereerst wordt er tussen inschrijvers een maximaal prijsverschil verwacht van 75.000,- (dit is overigens geen maximale bandbreedte maar slechts een verwachting. Grotere verschillen leiden daarmee niet om die reden tot uitsluiting). De positieve waarde voor kwaliteit is maximaal € 250.000,-. Een enorm bedrag wat Aeres dus in prijsverschillen bereid is te gaan betalen voor kwaliteit. Het bedrag van 300K van vragensteller is Aeres niet duidelijk. Bovendien mag een inschrijver 2x 'matig' scoren ('matig' leidt tot een negatieve waarde) waarmee de bandbreedte nog groter is geworden. De rekenvoorbeelden zijn in bijlage 10 weergegeven. De visie is daarmee dat kwaliteit naar verwachting doorslaggevend is. Prijs kan doorslaggevend worden als de kwaliteitsverschillen minimaal zijn.
150.	Formulier Prijzenblad	C/ Inschrijver werkt enkel en alleen met een all-in tarief per medewerker per jaar, dus niet op urenbasis/verrichtingenbasis. We begrijpen dat de puntentoekenning op basis van de totaalprijs is. Gaat Inschrijver akkoord dat wij het prijzenblad invullen op basis van onze facturatiemethode om zo tot een totaalprijs te komen?	Inschrijvers dienen uitsluitend het aangeboden prijzenblad in te vullen op de wijze zoals gevraagd.

151.	Bijlage 2 Programma van Eisen – eis 25	<p>U stelt als eis dat de Inschrijver, als gecertificeerde arbodienst, moet zijn ingeschreven in het register (SBCA). Gegadigde is geen gecertificeerde arbodienst en zou daarmee uitgesloten worden van inschrijving. Door de certificeringseis te stellen beperkt u dus eigenlijk uw keuzemogelijkheden. Deze eis is echter alleen een wettelijk vereiste wanneer u kiest voor een vangnetregeling. Bij een maatwerkregeling is dit geen vereiste (zie ook de informatie op Maatwerkregeling en vangnetregeling Arboportaal). Het spreekt voor zich dat Gegadigde wel werkt met bedrijfsartsen (en A(N)IOS indien wordt gewerkt onder supervisie) die BIG geregistreerd zijn en voor zijn gebruiksvoering wel ISO 9001 gecertificeerd is. Daarnaast is het door ons gebruikte verzuimmanagementsysteem ISO 27001 en NEN7510 gecertificeerd. Dit zijn allen certificeringen waaraan een gecertificeerde arbodienst ook aan moet voldoen. Na gunning stellen we het dienstverleningscontract op conform minimaal de eisen van het basiscontract en worden aanvullende afspraken vastgelegd over de taken en eisen die de arbodienstverlener conform de onderhavige aanbestedingsstukken dient uit te voeren. Op deze manier voldoet u aan de wettelijke vereisten en is maatwerk mogelijk.</p> <p>Wij willen daarom vragen of u deze eis wilt laten vervallen zodat inschrijven zonder certificering mogelijk is en u een breed aanbod krijgt van mogelijke aanbieders waar u zelf het best passende voorstel uit kunt kiezen. Bent u hiertoe bereid?</p>	Nee, dit is niet akkoord.
------	--	---	---------------------------

152.	Nota van inlichtingen	Kunt u iedere vraag beantwoorden en niet verwijzen naar een gegeven antwoord op een andere vraag? Dit scheelt belangstellenden veel tijd om steeds terug te scrollen.	Nee, dit is niet akkoord.
153.	Algemeen	Hebben jullie een verzuimbeleid en/of verzuimprotocol, zo ja mogen wij deze ontvangen?	Er is een verzuimprotocol aanwezig bij Aeres. Deze is als bijlage bijgevoegd bij de Nota van Inlichtingen.
154.	Aanbestedingsdocument 1.3 bladzijde 6	In onze verzuimbegeleiding wijken wij af van de door u gevraagde werkwijze. Staat u hiervoor open? Onderstaand leest u wat onze aanpak is. Omdat het hier gaat om concurrentiegevoelige informatie willen wij u vragen dit deel niet te publiceren in de nota van inlichtingen.	<p>Inschrijver dient bij de beantwoording van de open vragen de aanpak te beschrijven. Daar leent de Nota van Inlichtingen zich niet voor.</p> <p>Vertrouwelijke informatie/vragen daar omheen dienen conform hoofdstuk 2.2. van het aanbestedingsdocument te worden ingediend. De rest van uw vraag is verwijderd.</p>
155.	Aanbestedingsdocument 1.3 De opdracht bladzijde 4 punt SMO	<p>In het SMO bespreken wij thematische onderwerpen op tactisch niveau. Casuïstiek bespreken wij tijdens de verzuimbegeleiding en in de inloopsprekuren die we organiseren binnen de dagdelen van de (bedrijfs)arts en taakgedelegeerde. Staat u hiervoor open?</p> <p>Kunt u er dan mee instemmen dat we de jaarlijkse SMO's clusteren en laten plaatsvinden op de locaties Leeuwarden, Dronten en Barneveld?</p>	Nee, dit is een te beperkte vorm. Clustering is wel bespreekbaar maar vragensteller dient met een ander voorstel te komen in de 2 ^e nota van inlichtingen.
156.	Aanbestedingsdocument 1.3 De opdracht bladzijde 6 punt casemanagement	Hoeveel leidinggevende werken er binnen Aeres en hoe zijn deze verdeeld over de verschillende locaties?	Zie het antwoord op vraag 117.

157.	Aanbestedingsdocument 1.3 De opdracht bladzijde 6 punt casemanagement	Kunt u aangeven op welke punten er sprake is van niveauverschil qua leidinggevenden als casemanager? Wat zijn hierin belangrijke aandachtspunten waar wij rekening mee kunnen houden?	Niveaueverschil gebaseerd op het aantal jaren ervaring als leidinggevende.
158.	Aanbestedingsdocument 1.3 De opdracht bladzijde 7 Huidige situatie	Als de RI&E weer geactualiseerd moet worden valt dit dan ook binnen de scope?	Nee, dit blijft buiten de scope vallen van deze aanbesteding.
159.	Aanbestedingsdocument 1.3 De opdracht bladzijde 7 binnen scope	Wanneer is het PMO/PAGO/Health checks voor het laatst uitgevoerd?	In 2021 hebben Health checks plaatsgevonden.
160.	Aanbestedingsdocument bladzijde 8 Visie	Heeft uw organisatie een beleid op gebied van duurzame inzetbaarheid en zo ja kunnen wij deze ontvangen?	Nee.
161.	Aanbestedingsdocument bladzijde 14: Raming omvang van de dienstverlening	Ons voorstel is gebaseerd op uitvoering van de dienstverlening gedurende 44 weken per jaar. Is dat akkoord?	Aeres zit in verschillende regio's waardoor dit geen haalbaar voorstel is. Vragensteller is niet duidelijk in wat er met dienstverlening bedoelt wordt. Tijdens de kerstvakantie (2 weken) en 3 weken in de zomervakantie is Aeres gesloten.

<p>162.</p>	<p>Aanbestedingsdocument bladzijde 14: Raming omvang van de dienstverlening</p>	<p>Op basis van de door Aeres gevraagde dienstverlening voor verzuim en preventie, rekening houden met uw doelen, eisen en wensen, hebben wij een inschatting gemaakt van de aan te bieden dienstverlening inclusief benodigde professionals en een calculatie van de kosten.</p> <p>Wij overschrijden hiermee ruimschoots (ruim twee keer zoveel) het door u geraamde bedrag per jaar en de door u gehanteerde bandbreedte zoals beschreven op pagina 33, 4. Gunningscriteria en weergegeven in bijlage 10 Waarden per gunningscriterium.</p> <p>Graag leggen wij u daarom de volgende vragen voor:</p> <p>A: Bent u akkoord dit bedrag per jaar aan te passen anders schrijven wij niet in op de aanbesteding.</p> <p>B: Bent u dan bereid om de maximum waarde van de raamovereenkomst navenant aan te passen om te voorkomen dat de overeenkomst korter duurt dan 72 maanden.</p> <p>C: Begrijpen wij het goed dat wanneer het inschrijfbedrag van de € 325.000 (€ 250.000 + € 75.000)overschrijdt, de inschrijving wordt uitgesloten?</p> <p>D: Zo niet, hoe dienen wij het geraamde bedrag dan te interpreteren en wat zijn de gevolgen als de inschrijfprijs het geraamde bedrag overschrijdt? En hoe verhoudt zich dit dan tot de maximale te behalen</p>	<p>De raming voor verzuimbegeleiding bedraagt € 250.000,- excl. btw. De inzet voor verzuimpreventie is hier niet in meegenomen. Inschrijver dient verzuimpreventie in de aangeboden dienstverlening op het prijzenblad (zoals verwoord in bijlage 6) aan te bieden.</p> <p>De maximale waarde bedraagt € 3.000.000,-, dit is inclusief <u>verzuimpreventie</u>.</p> <p>Hiermee is rekening gehouden met een daling van het verzuim, en daarmee ook een daling van de inzet van de verzuimbegeleiding.</p> <p>A) Nee. B) Nee. C) Nee. D) Zie hiervoor het antwoord op vraag 149.</p>
-------------	---	--	--

		positieve Kwaliteit en hoe borgt u dat de kwaliteit dan zwaarder blijft wegen?	
163.	Aanbestedingsdocument bladzijde 14: Raming omvang van de dienstverlening	Als we het totaalbedrag van Op basis van onze marktvering qua tarieven lijken de bedragen niet marktconform en de uren niet juist. Klopt onze aanname en kunt u dit verduidelijken svp.	Zie antwoord op vraag 3.
164.	Aanbestedingsdocument bladzijde 14: Raming omvang van de dienstverlening	Kunt u per locatie het aantal medewerkers, verzuimcijfers, meldingsfrequentie en aantallen dossiers langer dan twee weken ziek delen?	Zie het antwoord op vraag 117.
165.	Aanbestedingsdocument bladzijde 14: Raming omvang van de dienstverlening	Staat u open voor het clusteren van de spreekuren over de drie grootste locaties Leeuwarden, Dronten en Barneveld? Zo ja, kunt u dan aangeven per geclusterde eenheid wat de medewerkersaantallen verzuimcijfers, meldingsfrequentie, de aantallen en dossiers langer dan 2 weken ziek?	Zie antwoord op vraag 155.
166.	Aanbestedingsdocument bladzijde 14: Raming omvang van de dienstverlening	De uren van de bedrijfsarts zijn in 2023: 1269 en in 2024 1536. De uren van de POB zijn in 2023 510 en in 2024 2454. Dit is een explosieve stijging van de (spreek)uren bij de POB , ook verhoudingsverwijs t.o.v. de bedrijfsarts. Klopt dit? Betekent dit dat er in 2024 meer inzet is geweest van de POB t.o.v. de bedrijfsarts?	Zie eerder antwoord vraag 3: in 2023 is Aeres voor het eerst gaan werken met POB. Er wat een stijging in verzuim waardoor meer inzet bedrijfsarts inclusief POB.

167.	Aanbestedingsdocument bladzijde 14: Raming omvang van de dienstverlening	<p>Om de professionele beoordeling van de beste wijze van consultvoering bij de professionals zelf te laten én flexibiliteit te kunnen bieden in de inzet van onze professionals, werken de (bedrijfs)arts(en) en taakgedelegeerden zowel fysiek op locatie als via (beeld)bellen. Deze keuze is casusafhankelijk en wordt gemaakt vanuit hun (medische) professionaliteit.</p> <p>Wij stellen voor dat het eerste spreekuur bij voorkeur fysiek op uw locatie plaatsvindt. De (bedrijfs)arts en/of taakgedelegeerde beoordelen op basis van dit fysieke spreekuur of het vervolg spreekuur digitaal/telefonisch of op onze locatie kan plaatsvinden.</p> <p>Dit is voor ons een belangrijk criterium om kwalitatieve en kwantitatieve (bedrijfs)arts en taakgedelegeerde capaciteit te kunnen garanderen.</p> <p>Kunt u hiermee akkoord gaan?</p>	Ja, er zijn maximaal totaal drie geschikte ruimtes in Ede, Dronten en Leeuwarden.
168.	Aanbestedingsdocument bladzijde 16 2.1. planning	Is er meer ruimte mogelijk tussen de beantwoording van de vragen op 24 maart en het indienen van de inschrijving op 3 april? Onze voorkeur gaat uit naar minimaal vier weken.	Nee, dit is niet mogelijk.
169.	Aanbestedingsdocument bladzijde 16 2.1. planning	Wij weten uit ervaring dat na ontvangst van de NvI 2e ronde er meer tijd nodig is hebben om het voorstel uit te werken. In uw planning staat hiervoor ongeveer 1,5 week opgenomen. We willen uw vragen zorgvuldig beantwoorden. Bent u bereid dit aan te passen naar vier weken?	Zie het antwoord op vraag 168.

170.	Aanbestedingsdocument bladzijde 33, 4 Gunningscriteria, Gunnen op waarde	<p>“De opdrachtgever merkt hierbij graag op dat de maximale waarde en de minimale waarde de bandbreedte is die zij voor de gevraagde kwaliteit bereid is te gaan betalen.”</p> <p>Hoe verhoudt deze bandbreedte zich tot de in rekening te brengen kosten voor de beschreven aanpak? Is de waarde die u toekent voor kwaliteit ook het maximale wat wij hiervoor in rekening kunnen brengen?</p>	Zie het antwoord op vraag 149.
171.	Aanbestedingsdocument bladzijde 35, 4.2 Criterium 2: Prijs	<p>Ingeval van no-show op een spreekuur mag een bedrag van maximaal € 220,- per medewerker per voorval in rekening worden gebracht.</p> <p>Wij brengen het betreffende uurtarief in rekening bij een no-show. Is dat akkoord voor u?</p>	Nee, dit is niet akkoord.
172.	Aanbestedingsdocument bladzijde 38, 5.3 Bepalen Beste-PKV	<p>De Aanbestedende dienst zal een beoordelingscommissie instellen die tot taak heeft te beoordelen welke inschrijving op grond van de in hoofdstuk 4 beschreven gunningscriteria als inschrijving met de Beste-PKV moet worden aangemerkt.</p> <p>Uit welke functionarissen bestaat de beoordelingscommissie?</p>	<p>Hiervoor zijn gepland (maar zouden nog kunnen wijzigen):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hoofd P&O. 2. Beleidsmedewerker P&O. 3. Instellingsdirecteur VMBO en MBO. 4. Instellingsdirecteur HBO.

173.	Programma van Eisen, eis 4, p. 1	<p>Wij kunnen enkel op basis van de volgende voorwaarden instemmen met een audit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bevoegde en onafhankelijke auditor, die zich bij het uitvoeren van de audit zal houden aan de bij ons van toepassing zijnde beveiligingsmaatregelen en –protocollen; • een audit zal de uitvoering van onze normale bedrijfsactiviteiten niet onnodig belemmeren; • een audit en de reikwijdte van de audit wordt vooraf met ons besproken; en • de kosten van een audit door u worden gedragen. <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>	Dat is akkoord.
174.	Programma van eisen 8 bladzijde 1	<p>Vanwege de krapte aan geregistreerde bedrijfsartsen werken we ook met artsen in opleiding tot bedrijfsarts (AIOS) en artsen niet in opleiding (ANIOS). Deze staan onder supervisie (volgens richtlijn van de NVAB) van een geregistreerde bedrijfsarts waarmee de kwaliteit is gewaarborgd. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Vragensteller moet deze vraag zelf beantwoorden bij het indienen van de inschrijving en hierbij verwijzen wij naar bijlage 6.</p>
175.	Programma van eisen eis 10 bladzijde 2	<p>A: Wie nemen deel aan het MDOV? Hoe verhoudt het MDOV zich dit tot de kwartaal overleggen genoemd in eis 7?</p> <p>B: Indien u onze deelname verwacht, wat is de duur van dit overleg?</p>	<p>a) Leidinggevende, P&O en de arbodienst/bedrijfsarts. Het verschil is dat het MDOV op de locaties van Aeres plaats moet vinden en het kwartaaloverleg op instellingsniveau (in Ede).</p> <p>b) Inschrijver dient uit te gaan van maximaal 3 uur.</p>

176.	Programma van eisen eis 12 pagina 2	<p>"Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of Contractmanagement."</p> <p>'Alle gesprekken' zijn dit gesprekken zoals opgenomen in de aanbestedingstukken?</p> <p>Staat u ervoor open om deze gesprekken, waar dat passend is en in overleg, gedeeltelijk fysiek te laten plaatsvinden, dus dat het ook gedeeltelijk mogelijk is via teams?</p>	Ja (2x).
177.	Programma van Eisen, eis 15, p. 2-3	Datalekken of andere beveiligingsissues geven wij zo snel mogelijk aan u door. Onverwijld is in de praktijk niet realistisch. Gaat u ermee akkoord dat het om een inspanningsverplichting gaat?	Dat is akkoord.
178.	Programma van Eisen, eis 15, p. 2-3	In het kader van deze opdracht kwalificeert opdrachtnemer als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke en niet als verwerker. Op een verwerker rust de verplichting om datalekken te melden bij de verwerkingsverantwoordelijke. Voor de zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke geldt deze verplichting niet. Kunt u deze eis overeenkomstig aanpassen?	Volgens de Autoriteit Persoonsgegevens is de werkgever: Bij de begeleiding en re-integratie van zieke werknemers de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van gegevens over de ziekmeldingen en de (door de bedrijfsarts vastgestelde) beperkingen en mogelijkheden van werknemers. Voor andere gegevens rondom ziekte is de ARBO-dienst verwerkingsverantwoordelijke. Conclusie: er is in ieder geval voor een deel van de opdracht een VWO nodig!
179.	Programma van Eisen, eis 15, p. 2-3	Opdrachtnemer is ISO9001 (en ISO27001 en NEN 7510) gecertificeerd. De verwerker is niet ISO9001 maar wel ISO27001 en NEN7510 gecertificeerd. Voldoen we daarmee aan de eis?	Nee, ook de verwerker dient volledig aan de gestelde eis te voldoen.

180.	Programma van Eisen, eis 21, p. 3	<p>Om het spoedspreekuur effectief in te zetten hanteren wij de inzet van een vervroegd spreekuur alleen wanneer er sprake is van een arbeidsconflict. Er is dan sprake van een conflict of er heeft recent een slecht nieuws gesprek plaatsgevonden en de medewerker heeft zich ziekgemeld. Daarbij adviseren wij de leidinggevende de situatie een á twee dagen laten bekoelen en stellen de vraag of deze zelf al in gesprek is gegaan met de medewerker.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Als het antwoord nee is: dan adviseren we dit om alsnog te doen - Zo ja: dan adviseren wij om nogmaals samen in gesprek te gaan, eventueel samen met een onafhankelijke derde persoon (conform de STECR werkwijzer arbeidsconflict) <p>Vervolgens kan een vervroegd spreekuur ingepland worden. Hierbij houden we een termijn aan van maximaal vijf werkdagen. Kunt u akkoord gaan met deze werkwijze en de eis hierop aanpassen?</p>	Nee, dit is een te beperkt uitgangspunt. 5 werkdagen is bovendien te lang.
------	-----------------------------------	---	--

181.	<p>Programma van Eisen, eis 21, p. 3</p>	<p>Uit deze eis volgt dat spreekuren op uw locatie kunnen plaatsvinden. De spreekkamer en wachtruimte dienen in dat geval wel aan een aantal eisen te voldoen zodat o.a. de privacy van uw medewerker is geborgd, maar ook de veiligheid van onze professional en de ter beschikking gestelde ruimte geschikt is voor het spreekuur. Kunt u bevestigen dat de ruimte aan de volgende eisen voldoet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voldoende daglicht/verlichting; - Goede bewegwijzering, zodat medewerkers weten waar zij naar toe moeten; - De ruimte is toegankelijk voor minder validen; - De wachtruimte is voldoende afgeschermd en bevindt zich in de nabijheid van de spreekkamer; - De spreekkamer bevat een instelbaar bureau en bureaustoel; - In de spreekkamer staan tenminste twee stoelen (voor de medewerker en eventueel begeleiding/partner); - De privacy van de medewerker is geborgd, hetgeen o.a. betekent dat het niet mogelijk is om van buitenaf de spreekkamer in te kijken (de ramen moeten voor inkijk afgesloten/afgeplakt zijn) en om gesprekken buiten de spreekkamer te volgen; - Er is sprake van een goede, veilige en stabiele (internet)verbinding; en <p>Onze professional kan bij agressie/calamiteiten snel vluchten.</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 167.</p>
------	--	---	---------------------------------------

182.	Programma van Eisen, eis 25, p. 4-5	<p>10: Om te kunnen beoordelen of een verwerkersovereenkomst nodig is tussen Aeres en de Arbo-dienst waar het de wettelijke taken van Aeres als werkgever betreft, verschaft de Arbo-dienst een overzicht van de informatiesystemen die nodig zijn om het programma van eisen van Aeres te realiseren</p> <p>Hoe en wanneer dienen we dit aan te leveren?</p>	Dit zal moeten plaatsvinden ten tijde van de implementatiefase.
183.	Programma van Eisen, eis 25, p. 4-5	11c Wij houden de wettelijke bewaartermijnen aan. Wij gaan ervanuit dat u hiermee instemt. Kunt u dat bevestigen?	Dat is correct.
184.	Programma van Eisen, eis 25, p. 4-5	Uit deze eis volgt o.a. dat de arbodienst enkel (bijzondere) persoonsgegevens verwerkt van zieke medewerkers van Aeres. Ook in de situatie dat geen sprake is van een ziekmelding kan sprake zijn van een verwerking van persoonsgegevens door de arbodienst. Dit kan het geval zijn bij preventieve dienstverlening zoals een PMO en een arbeidsomstandighedensprekkuur. Zou u deze eis kunnen aanpassen dat de arbodienst enkel (bijzondere) persoonsgegevens verwerkt van medewerkers van Aeres met een zorgvraag?	Dat is correct en zal worden aangepast.

185.	<p>Programma van Eisen, eis 25, p. 4-5</p>	<p>Om u optimaal en integraal te adviseren en de dienstverlening voor u uit te voeren is het van belang dat wij gegevens van u ontvangen zoals ziek- en herstelmeldingen. Hierbij is het wenselijk dat voorafgaand een werknemersbestand van al uw werknemers met daarin bepaalde persoonsgegevens worden verstrekt (dit noemen wij positieve registratie). Dit werknemersbestand wordt voor u beheerd door een derde partij en u kunt deze aanleveren via een koppeling tussen uw HR systeem of via het werkgeversportaal dat alleen voor u toegankelijk is. Zodra er een zorgvraag is (lees: er is sprake van een ziekmelding), dan meldt u de desbetreffende werknemer ziek en dan ontvangen wij van deze derde partij de juiste en noodzakelijke persoonsgegevens (conform AVG, in de volgende alinea volgt hierover meer uitleg). Het werkgeversportaal dan wel de koppeling wordt beheerd door een externe partner (in het licht van de gevraagde dienstverlening niet te beschouwen als een onderaannemer of derde partij) die de persoonsgegevens voor u beheert. Om die reden dient u met die partij een verwerkersovereenkomst af te sluiten. Voor het gebruik van het werkgeverportaal dan wel de koppeling sluiten wij als arbodienst wel met u een gebruiksrechtovereenkomst af.</p> <p>Toelichting werkwijze Conform de zienswijze van de Autoriteit Persoonsgegevens is het voor de arbodienst pas toegestaan om toegang te krijgen tot persoonsgegevens van uw werknemers na een concrete zorgvraag.</p>	<p>Zie het antwoord op vraag 98.</p>
------	--	--	--------------------------------------

Voorafgaand aan dat moment bestaat immers geen noodzaak. Indien sprake is van een ziekmelding dan hebben wij als arbodienst een zelfstandige wettelijke plicht om persoonsgegevens te verwerken op grond van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst en de Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg. Een verwerkersovereenkomst tussen u en ons als arbodienst is daarom niet aan de orde: vanaf het moment dat wij als arbodienst de beschikking krijgen over persoonsgegevens van uw medewerkers, zijn wij zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor deze gegevens.

Als gevolg van bovenstaande willen wij u graag de volgende vragen stellen:

- a. Is er met het oog op positieve registratie en de wijze waarop zij persoonsgegevens verwerken ruimte om na gunning met u te overleggen over de verwerkersovereenkomst met deze externe partner? Wij beschikken over een standaard verwerkersovereenkomst die goed aansluit bij deze situatie. Is het voor u akkoord om die te hanteren? Let op: deze verwerkersovereenkomst ziet op de positieve registratie. Het is niet nodig dat Aeres een verwerkersovereenkomst sluit met de partij die het systeem voor de medische dossiers van de arbodienst levert. De arbodienst kwalificeert immers als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.

		<p>b. Kunt u in het licht van bovenstaande daarom ook bevestigen dat we geen verwerkersovereenkomst afsluiten tussen u als opdrachtgever en wij als arbodienst?</p> <p>Is het mogelijk om na gunning met u te overleggen over het sluiten van een gebruiksrechtovereenkomst voor het werkgeverportaal dan wel de koppeling?</p>	
186.	Programma van Eisen, eis 25, p. 4-5	<p>Zoals aangegeven, kwalificeert de arbodienst als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke. Er is dan ook geen sprake van subverwerkers (enkel eventueel van verwerkers). Kunt u dit onderdeel van deze eis buiten toepassing verklaren dan wel overeenkomstig aanpassen?</p>	<p>Nee, als subverwerkers niet van toepassing zijn vervalt dat deel. Dit wil niet zeggen dat andere inschrijvers geen subverwerkers hebben.</p>
187.	Programma van Eisen, eis 25, p. 4-5	<p>“De Arbo-dienst verschaft inzage in de rapportage van de meest recente informatiebeveiligingsaudit of informeert Opdrachtgever over de uitkomst van een dergelijke uitgevoerde audit.”</p> <p>Deze kunt u op kantoor bij ons inzien, is dat akkoord?</p>	<p>Dat is akkoord.</p>
188.	Bijlage 6	<p>Klopt het dat de kosten voor alles wat uitgewerkt wordt bij de open vragen in het prijzenblad is opgenomen? Zo niet, kunt dan aangeven wat wel en wat niet?</p> <p>Zie hiervoor ook “In de “all-in” prijzen dienen te zijn inbegrepen alle kosten. De op te geven prijzen dienen de volledige dienstverlening te dekken.” In de leidraad op pagina 34.</p>	<p>Dat is correct, zoals beschreven in bijlage 6 en het aanbestedingsdocument.</p>

189.	Bijlage 6 open vraag 1 bladzijde	Als onderdeel van de implementatie en start van de samenwerking voeren wij een scan uit voor het in kaart brengen van de huidige en gewenste situatie op het gebied van vitaliteit van de organisatie en de medewerkers. Staat u hiervoor open en kunnen wij de kosten hiervoor opnemen op het prijzenblad onder Implementatiekosten?	Zie antwoord op vraag 187.
190.	Bijlage 6 open vraag 5 bladzijde 5	Kunt u aangeven wat uw grootste uitdaging is om het verzuim te laten dalen?	De grootste uitdaging is grip op verzuim te krijgen.
191.	Bijlage 6 open vraag 3	In de tabel van open vraag 3 wordt onderscheid gemaakt tussen verzuimpreventie 1 ^e lijn, verzuimpreventie 2 ^e lijn, verzuimbegeleiding 1 ^e lijn en verzuimbegeleiding 2 ^e lijn? Kunt u expliciteren welke professionals u hiermee bedoeld in de 4 verschillende categorieën? Daarnaast willen wij u vragen of wij de tabel kunnen aanvullen met andere professionals en of we de kosten hiervoor kunnen opnemen op het prijzenblad?	Dit antwoord moet juist door inschrijver in de beantwoording van de open vragen worden gegeven, Aeres wil met deze aanbesteding niet voorschrijven hoe een arbodienst wanneer welk niveau moet gaan inzetten.
192.	Bijlage 6 open vraag 3	U geeft aan de ambitie te hebben het verzuim met 2% te verlagen. Bedoelt u hiermee gedurende de drie jaar?	Binnen 3 jaar inderdaad.

193.	Bijlage 6 open vraag 3 en prijzenblad	<p>In zowel de open vraag 3 als bij het prijzenblad wordt gevraagd om de ureninzet en bijbehorende investering voor jaar 1, jaar 2 en jaar 3 te benoemen. Of deze inzet en bijbehorende investering in jaar 2 en jaar 3 lager kan zijn is afhankelijk van het gezamenlijke bereikte resultaat qua verzuimdaling.</p> <p>Wij stellen voor om een gelijke beoordeling te doen voor alle partijen om bij jaar 2 uit te gaan van de fictieve situatie dat het verzuim overall gezien met 1% is gedaald en wederom hetzelfde voor jaar 3. Op basis van deze aanname is het aanbod van de verschillende aanbieders te vergelijken. Staat u hiervoor open? Zo ja zou u dit willen aanpassen in de uitvraag?</p>	<p>Neen, de inzet voor preventie in uren dient inschrijver in de beantwoording van bijlage 6.</p> <p>De kosten voor verzuimpreventie dient inschrijver op te nemen en in het prijzenblad, verdeeld over de eerste 3 jaar.</p> <p>Hiermee is de gelijkheid van inschrijvingen gewaarborgd.</p>
194.	Bijlage 6 open vraag 3 en prijzenblad	<p>U vraagt in de open vragen een aantal keer hoe inschrijvers invulling aan geven aan, onder meer, resultaten als preventie en reductie van ziekteverzuim.</p> <p>Deelt u onze mening dat deze resultaten alleen tot stand kunnen komen door een gezamenlijke inspanning van opdrachtgever en opdrachtnemer? Kunt u de vraagstellingen hierop aanpassen?</p>	<p>Inschrijver dient hier een invulling aan te geven bij de beantwoording van de open vragen.</p>

195.	Bijlage 6 open vraag 3 en prijzenblad	In zowel de open vraag 3 als bij het prijzenblad wordt gevraagd om de ureninzet en bijbehorende investering voor jaar 1, jaar 2 en jaar 3 te benoemen. Of deze inzet en bijbehorende investering in jaar 2 en jaar 3 lager kan zijn is afhankelijk van het gezamenlijke bereikte resultaat qua verzuimdaling. Wij kunnen op basis van de huidige kengetallen een realistische beraming maken voor jaar 1. Jaar 2 en 3 betreft een inschatting (zie gestelde vraag hierboven). Wij stellen voor dat wij aan het einde van abonnementsjaar 1 en respectievelijk jaar 2 wij opnieuw afhankelijk van de behaalde resultaten met elkaar opnieuw een realistische begroting maken voor jaar 2 en 3. Staat u hiervoor open?	Nee, dit is te ruim geformuleerd en geeft aanleiding tot discussie.
196.	Bijlage 6 open vraag 5	Als er in de koppeling met AFAS en ons systeem sprake is van positieve registratie (uitwisseling verzuimbericht en werknemersbericht) kunnen wij de gevraagde elementen in de verzuimrapportage en managementrapportage aanleveren. Kunt u bevestigen dat u voornemens bent om de koppeling zodanig in te richten dat er sprake is van positieve registratie? Zie ook eis 25: "De Arbo-dienst verwerkt enkel (bijzondere) persoonsgegevens van zieke medewerkers van Aeres."	In het geval dat er een koppeling gemaakt wordt met Afas, is dat correct.
197.	Bijlage 12 Verzuimrapportage	Wat zijn jullie belangrijkste grondoorzaken van het verzuim?	Zie het antwoord op vraag 31.
198.	Bijlage 12 Verzuimrapportage	Wat is de reden dan het verzuimpercentage is gestegen voor het bestuursbureau en Aeres VMBO en voor Aeres Tech is gedaald?	Dit is helaas onbekend.
199.	Bijlage 12 Verzuimrapportage	Kunt u inzicht geven in het verzuim per leeftijdscategorie en man/vrouw verdeling?	Hiervoor verwijzen we naar het jaarverslag van 2023 van Aeres. De verschillen tov 2024 zijn niet groot.

200.	Bijlage 12 Verzuimrapportage	De verzuimanalyse na afloop van het 1e trimester 2024 is besproken in de diverse MT's. Kunt u aangeven welke conclusies hieruit zijn getrokken en welke vervolgacties zijn bepaald en ingezet naar aanleiding van deze besprekingen en met welke resultaten?	Meer inzet en overleg met P&O adviseurs. Resultaat: vervolg onderzoek door huidige arbodienst.
201.	Bijlage 12 Verzuimrapportage	De verzuimanalyse na afloop van het 1e trimester 2024 is besproken in de diverse MT's en er zijn 3 thema's benoemd: verzuimdrempel deelherstel melden en verzuimfrequentie. Welke doelstellingen zijn per thema behaald? Welke acties zijn vervolgens ingezet en met welk inzicht en of resultaat?	Verzuimprotocol per locatie en vervolgens per team besproken. Invoeren deel herstel in mijnHR. Gesprekken met frequent verzuimers door leidinggevenden. Uitgezette acties hebben nog niet geleid tot verlaging van het verzuimpercentage.

202.	Prijzenblad Basiskosten medewerker maand	<p>– per per</p> <p>De manier waarop u het tarief uitvraagt wijkt af van onze werkwijze. Om appels met appels te kunnen vergelijken en transparant te zijn in de prijsopbouw.</p> <p>We werken met een vast aansluittarief per medewerker per jaar, waarin onder andere de gezondheidscoördinator, administratie, planning, termijnbewaking, etc. zitten.</p> <p>Daarnaast werken wij met vaste uren professionals zowel voor verzuim als voor preventie. Denk aan (bedrijfs)arts, taakgedelegeerde, senior A&O adviseur etc.</p> <p>Deze professionals worden met vaste uren / dagdelen ingezet.</p> <p>De kosten voor eenmalige implementatie, organisatie scan (0 meting bij start dienstverlening) en de verzuimrapportages brengen wij per dienst in rekening.</p> <p>Bent u bereid het prijzenblad aan te passen, anders heroverwegen wij onze inschrijving.</p>	Nee.
203.	Prijzenblad	<p>Voor een goede verzuimbegeleiding kan het zijn dat er extra uren nodig zijn voor de arts en taakgedelegeerde die buiten de afgesproken uren/ blokken vallen die we dan op basis van nacalculatie in rekening brengen. Is dat mogelijk?</p> <p>Uiteraard evalueren we per kwartaal of de uren nog passend zijn en streven we ernaar om binnen de uren te blijven. Gaat u hiermee akkoord?</p>	Nee.

204.	Prijzenblad	Voor het waarborgen van marktconforme dienstverlening indexeren wij éénmaal per jaar, met ingang van 1 januari van een kalenderjaar, de tarieven voor de Dienstverlening. Dat doen we volgens het prijsindexcijfer voor cao-lonen zoals gepubliceerd door het CBS, met dien verstande dat de tarieven tenminste kunnen worden verhoogd met het percentage waarmee de (loon)kosten – ongeacht de oorzaak van de stijging – voor de inzet van haar Professionals zijn gestegen. Kunt u zich vinden in deze indexeringswijze die van toepassing zijn voor al onze opdrachtgevers?	Zie antwoord op vraag 6.
205.	Prijzenblad	Willen jullie naast een datakoppeling (ziekte- en herstel en/of werknemersbestanden) ook een documentenkoppeling? Dit betekent dat de terugkoppelingen van ons systeem naar jullie systeem worden gekoppeld.	Dat is correct.
206.	Raamovereenkomst, artikel 2.2, p. 2	Kunt u bevestigen dat geaccordeerde wijzigingen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen worden verwerkt in de raamovereenkomst? Zo niet, dan wensen wij overeen te komen dat de Nota van Inlichtingen prevaleren boven de raamovereenkomst.	Zie het antwoord op vraag 80.
207.	Raamovereenkomst, artikel 3.2, p.3	Uit dit artikel volgt dat de raamovereenkomst is gemaximaliseerd en van rechtswege expireert zodra het bedrag van € 3.000.000 exclusief BTW is bereikt, terwijl uit paragraaf 1.3.1 'Raming omvang van de dienstverlening' (p. 14) van het Aanbestedingsdocument volgt dat een maximale waarde van € 2.500.000 geldt. Kunt u aangeven welk bedrag geldt?	Zie antwoord op vraag 19.

208.	Raamovereenkomst, artikel 3.3, p.3	Zou u t.a.v. dit artikel kunnen verduidelijken wat u exact onder "onderdelen" verstaat? Betekent dit bijvoorbeeld dat ook onderdelen van de dienstverlening – bijvoorbeeld het preventieve stuk – kan worden ontbonden? Of ziet dit artikel enkel op de gedeeltelijke verlenging relevant voor het eventueel afstoten van locaties?	Er is geen afbakening voor onderdelen te geven. Voorbeelden van vragensteller zijn denkbare voorbeelden, maar niet limitatief.
209.	Raamovereenkomst, artikel 4.2, p.4	De inhoud van dit artikel is voor ons niet helemaal duidelijk. Uit het eerste deel van dit artikel volgt dat genoodzaakte wijzigingen eerst dienen te worden voorgesteld aan Aeres en dat Aeres de mogelijkheid heeft om gemotiveerd aan te geven dat een persoon niet voldoet. Vervolgens rust op opdrachtnemer de verplichting om wel voor geschikt personeel te zorgen. Uit het tweede deel volgt een uitzondering indien sprake is van een dringende reden. Bedoelt u hiermee dat een wijziging niet hoeft te worden voorgelegd aan Aeres indien sprake is van een dringende reden (zoals bij ziekte van een personeelslid van ons)? Wat bedoelt u daarnaast met de laatste zin van dit artikel?	Er wordt ten alle tijden overleg met Opdrachtgever gepleegd in het geval van een dringende reden en/of directe dreiging. Met de laatste zin wordt bedoeld dat in het geval van een directe dreiging, in overleg met Opdrachtgever, ervoor gekozen kan worden om de professional te vervangen van Opdrachtnemer met het oog op het vernemen van de ontstane dreiging.
210.	Raamovereenkomst, artikel 7.2, p.6	Kunt u ermee instemmen om onze algemene voorwaarden aanvullend van toepassing te verklaren? Uw algemene voorwaarden zijn algemeen van aard, terwijl onze algemene voorwaarden specifiek voor onze dienstverlening zijn opgesteld. Het is voor ons akkoord om onze algemene voorwaarden als laagst in rangorde op te nemen.	Neen, dat kan niet ongezien en zou het gelijkheidsbeginsel ernstig schaden. Bovendien zijn inschrijvingen onvoorwaardelijk.

211.	Raamovereenkomst, algemeen	De Arbeidsomstandighedenwet stelt eisen aan de overeenkomst tussen de arbodienst en de werkgever. Zo dienen in deze overeenkomst specifieke bepalingen te worden neergelegd, over onder meer de procedure rond de second opinion en de toegang van de bedrijfsarts tot de werkvloer. In deze overeenkomst zijn deze bepalingen niet opgenomen. Kunt u bevestigen dat partijen na gunning in overleg zullen treden over de formulering van deze verplichte bepalingen? Wij beschikken over een bijlage waarin deze eisen zijn opgenomen die wij graag aan de concept overeenkomst willen toevoegen.	Neen, zie antwoord op vraag 79.
212.	ARVODI-2018, artikel 2, p. 2	Kunt u ermee instemmen om van de garantieverplichting een inspanningsverplichting te maken?	In artikel 2 staat er niets over een garantieverplichting benoemd. Bedoelt u wellicht artikel 3 lid 1 en 2? Hierop kan opdrachtgever aangeven dat hiermee niet ingestemd wordt.
213.	ARVODI-2018, artikel 4, p. 2-3	Gelet op de aard van de dienstverlening kan moeilijk worden gesproken over beoordeling en acceptatie. Kunt u deze artikelen verwijderen c.q. buiten toepassing verklaren?	Zie het antwoord op vraag 40.
214.	ARVODI-2018, artikel 13, p. 4-5	Zou u dit artikel wederkerig kunnen maken?	Niet akkoord.
215.	ARVODI-2018, artikel 15.3, p. 5	Het door ons in te zetten personeel werkt onder onze verantwoordelijkheid. In hoeverre bestaat er een noodzaak om dit personeel te onderwerpen aan een veiligheidsonderzoek? Kunt u ermee akkoord gaan om dit artikel buiten toepassing te verklaren? Zo niet, kunt u toelichten hoe een veiligheidsonderzoek eruit komt te zien?	Artikel 15 lid 3 kan komen te vervallen.

216.	ARVODI-2018, artikel 17, p. 6	Kunt u bevestigen dat facturatie altijd dient te geschieden conform de geldende privacy wet- en regelgeving, hetgeen inhoudt dat op de factuur geen gegevens mogen worden opgenomen waaruit de aard en/of oorzaak van de arbeidsongeschiktheid van een individu kan worden afgeleid?	Klopt.
217.	ARVODI-2018, artikel 18.3, p. 7	Alvorens u een accountant inschakelt, wensen wij dat u eerst bij ons aangeeft waarom u het niet eens bent met de factuur. Indien wij het hier niet mee eens zijn en dus de factuur niet aanpassen, dan kan het bepaalde in dit artikel wat ons betreft gelden. De accountant zal alvorens inzage te krijgen in de stukken eerst een geheimhoudingsverklaring moeten ondertekenen. Daarnaast wensen wij de zinssnede "tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist dan wel onvolledig is, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen" te verwijderen c.q. buiten toepassing te verklaren. Kunt u daarmee akkoord gaan?	Niet akkoord. In dit geval zou het kunnen gaan om een accountantscontrole die willekeurig facturen controleert op juistheid en de rechtmatigheid controleert van contracten.
218.	ARVODI-2018, artikel 19, p. 7	Kan dit artikel worden verwijderd c.q. buiten toepassing worden verklaard? Wij verstrekken namelijk geen kredietstellingsgaranties.	Zie het antwoord op vraag 47.

219.	ARVODI-2018, artikel 21.3, p. 8	<p>Wij wensen een concreet bedrag af te spreken waartoe de aansprakelijkheid van ons is beperkt, onafhankelijk van de waarde van de opdracht. Deze kan namelijk wijzigen en ook kan over de waarde van de opdracht discussie ontstaan. Daarnaast zijn wij van mening dat de hoogte van de beperking van de aansprakelijkheid te fors is gelet op hetgeen gebruikelijk is binnen onze branche. Wij stellen daarom voor om de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag van € 100.000 per gebeurtenis, gemaximeerd tot € 500.000 per kalenderjaar, waarbij een reeks van met elkaar samenhangende gebeurtenissen kwalificeert als één gebeurtenis. Daarnaast wensen wij overeen te komen dat de schade die voor vergoeding in aanmerking komt, wordt beperkt tot de directe schade. Dit betekent dat – behoudens opzet of grove schuld – wij nimmer aansprakelijk zijn voor indirecte schade, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen en reputatieschade. Tot slot kunnen wij niet akkoord gaan met sub c en sub d. Ook in dergelijke gevallen wensen wij een beroep te kunnen doen op de beperking van de aansprakelijkheid. Kunt u hiermee instemmen?</p>	Zie het antwoord op vraag 87.
220.	ARVODI-2018, artikel 22.3, p. 9	Bent u bereid onder overmacht wel kortstondige ziekte van personeel van maximaal 3 dagen te verstaan?	Zie het antwoord op vraag 90.

221.	ARVODI-2018, artikel 22.6, p. 10	Wij wensen een duurzame relatie met u aan te gaan waarin beide partijen zullen investeren. Ons inziens past hierbij niet de mogelijkheid voor u om de overeenkomst te allen tijde en ongeacht de reden tussentijds te kunnen beëindigen. Zou u dit artikel daarom kunnen verwijderen c.q. buiten toepassing kunnen verklaren?	Niet akkoord.
222.	ARVODI-2018, artikel 24, p. 10-11	Kunt u bevestigen dat alle intellectuele eigendomsrechten die voorafgaand aan de overeenkomst reeds bij een partij rust, bij deze partij blijft rusten?	Zie het antwoord op vraag 52.

223.	ARVODI-2018, artikel 24.1 en 24.2, p. 10	<p>Het overdragen van de in deze artikelen genoemde intellectuele eigendomsrechten kan tot gevolg hebben dat wij bepaalde methode of formats van onze dienstverlening niet bij andere klanten kunnen inzetten. Dit is voor ons logischerwijs niet wenselijk. Wij zouden u daarom het voorstel willen doen dat de intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de resultaten van de dienstverlening bij ons blijven maar dat u een gebruiksrecht krijgt om deze resultaten te gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verkregen. Wij stellen daarom voor om dit artikel als volgt aan te passen:</p> <p>“Opdrachtnemer verleent met het oog op de intellectuele eigendomsrechten die kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van de resultaten van de dienstverlening, aan Opdrachtgever een gebruiksrecht. Dit gebruiksrecht omvat al het gebruik van de resultaten van de dienstverlening binnen het doel waarvoor en de personen voor wie deze resultaten zijn opgesteld. Het gebruik van de resultaten buiten het doel van de overeenkomst en het verstrekken aan andere personen voor wie deze resultaten volgens de overeenkomst zijn opgesteld, kan alleen plaatsvinden na schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Het gebruiksrecht wordt op grond van de overeenkomst door Opdrachtnemer op het moment van het ontstaan daarvan aan Opdrachtgever om niet verleend, welke verlening door Opdrachtgever reeds nu voor alsdan wordt aanvaard.”</p> <p>Kunt u hiermee instemmen en de artikelen 24.4 t/m 24.6 buiten toepassing verklaren?</p>	Zie het antwoord op vraag 52.
------	--	---	-------------------------------

224.	ARVODI-2018, artikel 24.3 en 24.9, p. 10-11	Wij wensen in een separate gebruiksrechtsovereenkomst afspraken neer te leggen over het gebruiksrecht op de software die voor de dienstverlening kan worden ingezet. Kunt u dit artikel daarom buiten toepassing verklaren c.q. verwijderen t.a.v. deze software dan wel het gebruiksrecht op onze software hiervan uitzonderen? Daarbij merken wij op dat ten aanzien van het gebruiksrecht op de software niet kan worden ingestemd met een niet- exclusief en niet opzegbaar gebruiksrecht voor onbepaalde duur. Wij wensen deze te beperken tot de duur van de onderhavige overeenkomst. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Zie het antwoord op vraag 52.
------	---	---	-------------------------------

225.	ARVODI-2018, artikel 24.7, p. 11	<p>Wij wensen de vrijwaring aan de volgende voorwaarden te verbinden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer direct op de hoogte van de aanspraak van een derde en zal haar zoveel mogelijk in kennis stellen van documentatie en andere informatie ten aanzien van de aanspraak; • Opdrachtgever zal ten opzichte van de derde geen aansprakelijkheid erkennen, niet afzien van verweer en zal ter zake van de aanspraak geen schikking treffen met de derde, anders dan met schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer; en • Opdrachtgever zal, voor zover zij daarover beschikt, bewijs leveren ten gunste van Opdrachtnemer in een (gerechtelijke) procedure. <p>Tot slot wensen wij de vrijwaring op een gelijke wijze te beperken als de aansprakelijkheid. Kunt u hiermee instemmen?</p>	Zie het antwoord op vraag 52.
226.	ARVODI-2018, artikel 26.1, p. 11-12	<p>In onze verzekering is schade aan bedrijfsinventaris van zaken die eigendom zijn van klanten niet opgenomen. Dit omdat het risico in de praktijk niet voorkomt. Kunt u daarom sub c verwijderen c.q. buiten toepassing verklaren? Indien u hiermee niet akkoord kunt gaan dan dienen wij ons aanvullend te verzekeren voor dit risico. Hiervoor dienen wij onze verzekeraar te informeren over de waarde van de te verzekeren zaken. Kunt u bevestigen dat u dit na gunning zult aanleveren?</p>	Artikel 26.1 sub c komt te vervallen.

227.	ARVODI-2018, artikel 26.2, p. 12	Wij leggen geen kopieën van onze verzekeringspolis dan wel bewijzen van premiebetaling over, nu deze vertrouwelijke gegevens bevat. Wij kunnen wel ons verzekeringscertificaat overleggen, waaruit onder meer blijkt welke verzekeringen zijn afgesloten, met daarbij de hoogte van de dekking. Is dat akkoord?	Zie het antwoord op vraag 16.
228.	ARVODI-2018, artikel 27.3-27.4, p. 12	<p>Wij kunnen enkel instemmen met een audit conform de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een audit zal uitsluitend worden uitgevoerd door een externe, daartoe bevoegde en onafhankelijke auditor, die zich bij het uitvoeren van de audit zal houden aan de bij ons van toepassing zijnde beveiligingsmaatregelen en –protocollen; • een audit zal de uitvoering van onze normale bedrijfsactiviteiten niet onnodig belemmeren; • een audit en de reikwijdte van de audit wordt vooraf met ons besproken; en • de kosten van een audit door u worden gedragen. <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>	Dat is akkoord.
229.	Verwerkersovereenkomst, artikel 7.2 sub c en 7.7, p. 6	Wij zijn ISO27001 en NEN7510 gecertificeerd en worden hierop geaudit. Om het aantal audits voor onze organisatie beperkt te houden, heeft het onze voorkeur om gebruik te maken van de Third Party Memorandum opgesteld door deze onafhankelijke externe auditor in het kader van de hercertificering. Kunt u ermee instemmen om de auditmogelijkheid te vervangen door het verstrekken van het certificaat?	Met verstrekking van een certificaat wordt voldaan aan de audit. Dit kan in de bijlagen worden aangegeven. Daarnaast is dan geen 'extra' audit meer nodig.

230.	Verwerkersovereenkomst, artikel 12.3, p. 10	<p>Wij kunnen enkel met een dergelijke controle instemmen conform de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een controle zal uitsluitend worden uitgevoerd door een externe, daartoe bevoegde en onafhankelijke auditor, die zich bij het uitvoeren van de audit zal houden aan de bij ons van toepassing zijnde beveiligingsmaatregelen en –protocollen; • een controle zal de uitvoering van onze normale bedrijfsactiviteiten niet onnodig belemmeren; en • een controle en de reikwijdte van de controle wordt vooraf met ons besproken. <p>Kunt u hiermee instemmen?</p>	<p>Dit is aan de orde bij het einde van de overeenkomst. Daarna moeten gegevens worden vernietigd. De verwerkingsverantwoordelijke heeft de plicht na te gaan wat er met de gegevens is gebeurd.</p>
231.	Verwerkersovereenkomst, artikel 13.2, p. 10	<p>Het is voor ons niet akkoord om in de situaties zoals genoemd in dit artikel geen beroep te kunnen doen op de beperking van de aansprakelijkheid. Een onbeperkte aansprakelijkheid is voor ons niet te verzekeren en brengt daardoor een te groot financieel risico met zich mee. Kunt u de beperking op de aansprakelijkheid zoals overeengekomen tussen de Aeres en de arbodienst tevens van toepassing verklaren op de verwerkersovereenkomst?</p>	<p>Dat is akkoord.</p>

232.	<p>Bijlage 11 Verwerkersovereenkomst AER-ARBO24 – Artikel 7.2/a Bijlage 11a Privacybijsluiters, bijlage bij verwerkingsovereenkomst – Model Bijlage 2 – sub b.</p>	<p>Er wordt verwacht dat de Verwerker het 'Certificeringsschema informatiebeveiliging en privacy ROSA' hanteert. De vraag is of ROSA, de Referentie Onderwijs Sector Architecture (certificeringsschema binnen het onderwijsdomein) resp. de Edustandaard/-koppeling van toepassing is op de diensten van de Verwerker binnen de kaders van de Verwerkersovereenkomst. Met de certificeringen ISO 27001 en NEN 7510 geeft de verwerker aantoonbare dekking aan (de beheersing van) Informatiebeveiliging en Privacy. Voldoen we daarmee aan de eis?</p>	Daarmee wordt voldaan aan de 'audit-eisen'.
233.	<p>Bijlage 11 Verwerkersovereenkomst AER-ARBO24] – Artikel 7.4</p>	<p>Het is voor ons onduidelijk wat met KetenID wordt bedoeld, of dit KetenID van toepassing is op de diensten van de Verwerker binnen de kaders van de Verwerkersovereenkomst. Kunt u dit toelichten?</p>	<p>Voor deze dienstverlening niet van toepassing. Dit kan in de bijlage worden aangegeven.</p>
234.	<p>Bijlage 11 Verwerkersovereenkomst AER-ARBO24] – Artikel 7.2/c</p>	<p>Kun t u aangeven wat specifiek de verwachtingen zijn m.b.t. het kunnen controleren van de logbestanden? Ter info: op ons werkgeverportaal is Security logging volgens de NEN 7513 van toepassing.</p>	<p>In artikel 7.2 wordt aangegeven dat maatregelen 'waar passend' worden genomen. Als het in dit verband niet passend is om logbestanden te controleren, is dat niet van toepassing. Dat kan in bijlage 3 worden aangegeven.</p>